

**T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TÜRKİYE’DE MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ
MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DURUMLARININ
ARAŞTIRILMASI**

DOKTORA TEZİ

Ender BOYAR

Enstitü Anabilim Dalı: İşletme

Enstitü Bilim Dalı : Muhasebe ve Finansman

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Selahattin KARABINAR

HAZİRAN – 2011

**TÜRKİYE'DE MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ
MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DURUMLARININ
ARAŞTIRILMASI**


DOKTORA TEZİ

Ender BOYAR

Enstitü Anabilim Dalı: İşletme

Enstitü Bilim Dalı : Muhasebe ve Finansman

Bu tez 27/06/2011 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği ile kabul edilmiştir.


Prof. Dr. Hilmi KIRLIOĞLU

Jüri Başkanı

- Kabul
 Red
 Düzeltme


Prof. Dr. Hanifi AYBOĞA

Jüri Üyesi

- Kabul
 Red
 Düzeltme


Prof. Dr. Selman Aziz ERDEN


Jüri Üyesi

- Kabul
 Red
 Düzeltme


Doç. Dr. Selahattin KARABINAR

Jüri Üyesi

- Kabul
 Red
 Düzeltme


Yrd. Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN

Jüri Üyesi

- Kabul
 Red
 Düzeltme

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Ender BOYAR

13/05/2011

ÖNSÖZ

“Türkiye’de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması” adlı çalışma ile mesleki tükenmişliğin muhasebe mesleği çalışanları üzerindeki etkileri ve tükenmişliği etkileyen faktörler araştırılmıştır. Bu çalışmanın sağlam bir akademik zemine oturması için bilgi, deneyim ve yol göstericiliğinden yararlandığım çok değerli hocam Doç. Dr. Selahattin KARABINAR’a sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Bu çalışmaya engin akademik birikimleri ile yön veren değerli hocalarım Prof. Dr. Hilmi KIRLIOĞLU’na ve Yrd. Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN’e teşekkür ederim.

Psikolojideki ekolleri anlamamda bilgilerinden faydalandığım kıymetli hocam Pedagog Adem GÜNEŞ’e ve bu çalışmanın tamamlanmasında desteklerini esirgemeyen çalışma arkadaşlarım Ali Haydar GÜNGÖRMÜŞ ve Mustafa ÖZTÜRK Bey’lere teşekkür ederim. Yetişmemde katkıları olan tüm hocalarıma da minnettarlığımı ifade etmek isterim.

Ayrıca bu günlere ulaşmamda emeklerini hiçbir zaman esirgemeyen aileme şükranlarımı sunarım.

Ender BOYAR

13/05/2011

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR	x
TABLO LİSTESİ	xi
ŞEKİL LİSTESİ	xiv
ÖZET	xv
SUMMARY	xvi
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: MUHASEBENİN GELİŞİMİ VE SOSYAL YÖNÜ	4
1.1. Muhasebe ve Muhasebe Mesleği	4
1.2. Muhasebede İnsan Faktörü	8
1.2.1. Mesleğin Gerektirdiği Bilgi Donanımı	8
1.2.2. Mesleğin Gerektirdiği Beceri Donanımı	9
1.2.3. Mesleğin Gerektirdiği Değerler ve Tutumlar	10
1.3. Muhasebenin Açık Sistem Olması Yönü	10
1.4. Davranışsal Muhasebe ve Muhasebenin Psikik Yönü	11
BÖLÜM 2: MESLEKİ TÜKENMİŞLİK	15
2.1. Tükenmişlik Kavramı ve Gelişim Süreci	15
2.1.1. Davranış Bilimleri Açısından Mesleki Tükenmişlik	15
2.1.2. Sosyal Bir Problem Olarak Tükenmişlik	17
2.1.3. Tükenmişlik Kavramı ve Tarihsel Gelişimi	18
2.2. Tükenmişliğin Boyut ve Konumunu Açıklayan Teoriler	20
2.2.1. Bireysel Yaklaşımlar	21
2.2.1.1. Kişinin Kendine Ait İdeal İmajını Koruyamaması Olarak Tükenmişlik	21
2.2.1.2. İlerlemeli Hayal Kırıklığı Olarak Tükenmişlik	21
2.2.1.3. Kendini Beğenmiş Kişilik Bozukluğu Olarak Tükenmişlik	23
2.2.1.4. Bilinçli ve Bilinçsiz İşlevler Arasındaki Dengesizlik Olarak Tükenmişlik	23
2.2.1.5. Varoluş Anlamını Bulmadaki Başarısızlık Olarak Tükenmişlik ...	24
2.2.1.6. Yanlış Beklentilerin Zemini Olarak Tükenmişlik	25

2.2.1.7. Örselenmiş Eylem Süreci Olarak Tükenmişlik.....	27
2.2.1.8. Başa Çıkma Kaynaklarının Kaybedilmesi Olarak Tükenmişlik	28
2.2.1.9. Kişilik Gelişimi Safhaları Olarak Tükenmişlik.....	29
2.2.1.10.Kronik Strese Verilen Bir Tepki Olarak Tükenmişlik	31
2.2.2. Bireylerarası Yaklaşımlar.....	32
2.2.2.1. Duygusal Taleplere Aşamalı Karşı Koyma Olarak Tükenmişlik ..	33
2.2.2.2. Sosyal Karşılaştırma Süreci Olarak Tükenmişlik	37
2.2.3. Örgütsel Yaklaşımlar	40
2.2.3.1. Beklenti Şoku Olarak Tükenmişlik.....	41
2.2.3.2. Tehlikeli Bir Süreç Olarak Tükenmişlik.....	43
2.2.3.3. İş ile Çalışanın Uyumsuzluğu Olarak Tükenmişlik	44
2.3. Tükenmişlik Araştırmalarında Kullanılan Yöntemler.....	44
2.3.1. Metodoloji ve Ölçüm Teknikleri.....	45
2.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ).....	47
2.3.3. Pines ve Aranson Tükenmişlik Ölçeği (TÖ).....	51
2.3.4. Tükenmişliğin Ölçülmesinde Sınırlı Kullanılan Yöntemler	53
2.3.4.1. Özbildirim Ölçekleri	53
2.3.4.2. Tümevarım Yaklaşımlı Ölçek.....	53
2.3.4.3. Mesleğe Özgü Ölçekler.....	54
2.3.5. Tükenmişliğin Ölçülmesinde Kullanılan Kendine Özgü Yöntemler:.....	55
2.3.5.1. Röportaj Tekniği	55
2.3.5.2. İzdüşümsel Çizim Tekniği	55
2.3.5.3. Özdeğerlendirme Tekniği.....	55
2.3.5.4. Meier Tükenmişlik Ölçeği	56
2.4. Çalışma Hayatında Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler	57
2.4.1. Rol Stres Kaynakları	57
2.4.1.1. Rol Çatışması	58
2.4.1.2. Rol Belirsizliği	59
2.4.1.3. Aşırı İş Yükü	59
2.4.2. Rol Stres Kaynaklarının, Muhasebe Mesleği Üzerindeki Etkileri.....	60
2.4.3. Diğer Kaynaklar	61
2.4.3.1. Kişisel Özellikler.....	61

2.4.3.2. Karakter Özellikleri.....	62
2.4.3.3. İşe Bakış Açısı	64
2.5. Tükenmişliğin Birey ve Örgüt Üzerindeki Etkileri	64
2.5.1. Birey Üzerindeki Etkileri	64
2.5.2. Örgüt Üzerindeki Etkileri.....	65
2.6. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yöntem ve Araçları.....	66
2.6.1. Bireysel Yöntemler	67
2.6.1.1. Bireyin Kendini Takibi	68
2.6.1.2. Bireysel Kendini Değerlendirme.....	68
2.6.1.3. Didaktik Stres Yönetimi.....	68
2.6.1.4. Sağlıklı Yaşam	69
2.6.1.5. Bilişsel - Davranışsal Teknikler	69
2.6.1.6. Hümanist Yöntemler	70
2.6.1.7. Rahatlama.....	72
2.6.2. Bireysel-Örgütsel Yöntemler	73
2.6.2.1. Kişisel Tarama	73
2.6.2.2. Zaman Yönetimi.....	73
2.6.2.3. Bireylerarası Sosyal Becerileri Geliştirme.....	74
2.6.2.4. İşin Gerçek Resmi ile Tanışma	74
2.6.2.5. İş ve Özel Hayatın Dengelenmesi	75
2.6.2.6. Çalışanların Dayanışma Grupları	75
2.6.2.7. Bireysel Dayanışma	76
2.6.2.8. Koçluk ve Danışmanlık.....	77
2.6.2.9. Kariyer Planlama.....	77
2.6.2.10. Tedavi Yöntemleri	77
2.6.3. Örgütsel Yöntemler.....	78
2.6.3.1. Gözetim Uygulamaları	79
2.6.3.2. Stres Kaynaklarını Ortadan Kaldırma veya Azaltma Uygulamaları.....	80
2.6.3.3. Örgüt ve Çalışan Arasındaki Uyumu Geliştirme Yöntemleri.....	81
2.6.3.4. Farklı Program ve Hizmetlerin Uygulanması	82
2.6.4. Yöntemlerin Etkinliği Üzerine Yapılmış Çalışmalar.....	82

2.7. Rol Stres ve Mesleki Tükenmişlik Konusunda Yapılmış Çalışmalar	84
---	----

BÖLÜM 3: MUHASEBECİLERDE MESLEKİ TÜKENMİŞLİĞİN ÖLÇÜMÜ

VE MODELİN OLUŞTURULMASI 89

3.1. Araştırmanı Amacı	89
3.2. Araştırma Yöntemi	89
3.2.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklem	89
3.2.2. Araştırmanın Sınırlılıkları	91
3.2.3. Verilerin Toplanması ve Uygulanan Anketlerin İstatistiksel Özellikleri.....	92
3.2.3.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ).....	92
3.2.3.2. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Ölçeği (RCRBÖ).....	93
3.2.3.3. Aşırı İş Yükü Ölçeği (AIYÖ).....	94
3.2.4. Verilerin Analizi.....	97
3.3. Hipotezlerin Geliştirilmesi	98

BÖLÜM 4: ARAŞTIRMA BULGULARI VE BULGULARIN

DEĞERLENDİRİLMESİ 102

4.1. Demografik ve Kişisel Özelliklere İlişkin Bulgular	102
4.2. Muhasebe Meslek Mensuplarının Rol Stres ve Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Ortalama Analizi ile İncelenmesi	112
4.2.1. Cinsiyetin Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi	112
4.2.2. Yaşın Etkisi	112
4.2.3. Eğitim Düzeyinin Etkisi.....	115
4.2.4. Medeni Durumun Etkisi.....	116
4.2.5. Eş Çalışma Durumunun Etkisi.....	116
4.2.6. Bakmakla Yükümlü Olunan Kişi Sayısının Etkisi.....	117
4.2.7. Gelir Durumunun Etkisi.....	118
4.2.8. Unvanın Etkisi.....	119
4.2.9. Mesleğin İcra Şeklinin Etkisi	120
4.2.10. İşyerindeki Pozisyonun Etkisi.....	121
4.2.11. Coğrafi Bölgelerin Etkisi	122
4.2.12. Mesleki Tecrübenin Etkisi	123

4.2.13. Halihazırda Çalışılan Yerdeki Yıl Sayısının Etkisi.....	125
4.2.14. Çalışma Ortamındaki Personel Sayısının Etkisi	127
4.2.15. Ek İş Yapmanın Etkisi	129
4.2.16. Haftalık Çalışma Saatlerinin Etkisi.....	130
4.2.17. Kronik Hastalığın Etkisi.....	131
4.2.18. Sigara İçme Alışkanlığının Etkisi	131
4.2.19. Alkol Kullanmanın Etkisi	132
4.2.20. Spor Yapmanın Etkisi	133
4.2.21. İbadet Etmenin Etkisi.....	133
4.2.22. Tatil Yapmanın Etkisi	134
4.2.23. Sosyal Etkinliklere Katılımın Etkisi	134
4.2.24. STK Faaliyetlerinde Görev Almanın Etkisi.....	135
4.2.25. Siyasi Faaliyetlerde Görev Almanın Etkisi.....	135
4.2.26. Kamusal Faaliyetlerde Görev Almanın Etkisi	136
4.3. Anlamlılık Düzeyi Yüksek Olan Ortalama Analizi Bulguları	137
4.4. Araştırmada Kullanılan Değişkenlerin Korelasyon ve Güvenilirlik Bulguları	139
4.5. Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	140
4.5.1. Rol Stres Kaynaklarının Doğrulayıcı Faktör Analizi:.....	143
4.5.2. Mesleki Tükenmişlik Boyutlarının Doğrulayıcı Faktör Analizi:.....	147
4.6. Yapısal Model	152
4.7. Hipotezlerin Testi	153
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	158
KAYNAKÇA	164
EKLER.....	178
ÖZGEÇMİŞ.....	188

KISALTMALAR

AAA	: Amerikan Muhasebeciler Birliği
AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AİY	: Aşırı İş Yüğü
AICPA	: Amerikan Sertifikalı Kamu Muhasebecileri Enstitüsü
DT	: Duygusal Tükenmişlik
DY	: Duyarsızlaşma
IAESB	: Uluslararası Muhasebe Eğitim Standartları Kurulu
IAS	: Uluslararası Muhasebe Standartları
IASC	: Uluslararası Muhasebe Standartları Komitesi
IES	: Uluslararası Muhasebe Eğitim Standartları
IFAC	: Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu
IFRS	: Uluslararası Finansal Raporlama Standartları
KB	: Kişisel Başarısızlık Hissi
MTÖ	: Maslach Tükenmişlik Ölçeği
RB	: Rol Belirsizliği
RÇ	: Rol Çatışması
SEC	: ABD Sermaye Piyasası Kurulu
SM	: Serbest Muhasebeci
SMMM	: Serbest Muhasebeci Mali Müşavir
SPK	: Sermaye Piyasası Kurulu
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TDK	: Türk Dil Kurumu
TMUD	: Türkiye Muhasebe Uzmanları Derneği
TTK	: Türk Ticaret Kanunu
TÜRMOB	: Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği
VUK	: Vergi Usul Kanunu
YMM	: Yeminli Mali Müşavir

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Muhasebe Meslek Unvanları ve Görevleri	7
Tablo 2: Tükenmişliğin Gelişim Süreci	43
Tablo 3: Rol Stres Kaynaklarının Ölçümünde Kullanılan Sorular	95
Tablo 4: Mesleki Tükenmişliğin Ölçümünde Kullanılan Sorular	96
Tablo 5: Cinsiyete Göre Dağılım	102
Tablo 6: Yaş Gruplarına Göre Dağılım.....	103
Tablo 7: Eğitim Düzeylerine Göre Dağılım.....	103
Tablo 8: Unvanlara Göre Dağılım.....	104
Tablo 9: Mesleği İcra Şekline Göre Dağılım	104
Tablo 10: İş Yerindeki Pozisyona Göre Dağılım	104
Tablo 11: Medeni Duruma Göre Dağılım.....	105
Tablo 12: Eşin Çalışma Durumuna Göre Dağılımı.....	105
Tablo 13: Bakmakla Yükümlü Olduğu Kişi Sayısına Göre Dağılım.....	105
Tablo 14: Gelir Durumuna Göre Dağılım	106
Tablo 15: Coğrafi Bölgelere Göre Dağılım	106
Tablo 16: Mesleki Tecrübeye Göre Dağılım.....	106
Tablo 17: Halihazırda Çalışılan Yerdeki Yıl Sayılarına Göre Dağılım	107
Tablo 18: Çalışma Ortamındaki Personel Sayılarına Göre Dağılım.....	107
Tablo 19: Meslekle Birlikte Ek Bir İş Yapma Durumuna Göre Dağılım	107
Tablo 20: Haftalık Çalışılan Saatlere Göre Dağılım	108
Tablo 21: Kronik Bir Hastalığın Olup Olmamasına Göre Dağılım	108
Tablo 22: Sigara İçme Alışkanlığına Göre Dağılım	108
Tablo 23: Alkol Kullanma Alışkanlığına Göre Dağılım.....	109
Tablo 24: Spor Yapma Alışkanlığına Göre Dağılım.....	109
Tablo 25: İbadet Etme Durumuna Göre Dağılım.....	109
Tablo 26: Tatil Yapma Durumuna Göre Dağılım	110
Tablo 27: Sosyal Etkinliklere Katılım Durumuna Göre Dağılım	110
Tablo 28: STK Faaliyetlerinde Görev Alma Durumuna Göre Dağılım.....	110
Tablo 29: Siyasi Faaliyetlerde Görev Alma Durumuna Göre Dağılım.....	111
Tablo 30: Kamusal Faaliyetlerde Görev Alma Durumuna Göre Dağılım	111

Tablo 31: Cinsiyetin Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	112
Tablo 32: Yaşın Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	113
Tablo 33: Unvanın Yaş Gruplarına Göre Dağılımı	114
Tablo 34: Eğitim Düzeyinin Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	115
Tablo 35: Eğitimin Pozisyona Göre Dağılımı	115
Tablo 36: Medeni Durumun Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	116
Tablo 37: Eş Çalışma Durumunun Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	117
Tablo 38: Bakmakla Yükümlü Olduğu Kişi Sayısının Etkisinin Analizi	117
Tablo 39: Gelirin Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	118
Tablo 40: Unvanın Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	119
Tablo 41: Unvanın Çalışma Saatine Göre Dağılımı	120
Tablo 42: Mesleği İcra Şeklinin Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	120
Tablo 43: Mesleği İcra Şeklinin Pozisyona Göre Dağılımı	121
Tablo 44: Mesleği İcra Şeklinin Çalışma Saatine Göre Dağılımı	121
Tablo 45: İşyerindeki Pozisyonun Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	122
Tablo 46: Coğrafi Bölgelere Dağılımın Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	122
Tablo 47: İllere Dağılımın Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	123
Tablo 48: Mesleki Tecrübenin Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi ..	124
Tablo 49: Çalışılan Yerdeki Yıl Sayısının Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	126
Tablo 50: Çalışma Ortamındaki Personel Sayısının Etkisinin Analizi	127
Tablo 51: Çalışma Pozisyonu ile Çalışma Ortamındaki Personel Sayısının İlişkisi	128
Tablo 52: Mesleki Unvan ile Çalışma Ortamındaki Personel Sayısının İlişkisi	128
Tablo 53: Mesleki Tecrübe ile Çalışma Ortamındaki Personel Sayısının İlişkisi	129
Tablo 54: Ek İş Yapmanın Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	129
Tablo 55: Yapılan Ek İş ile Gelir Düzeyinin Karşılaştırılması	130
Tablo 56: Haftalık Çalışma Saatlerinin Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	130
Tablo 57: Kronik Hastalığın Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	131
Tablo 58: Sigara İçme Alışkanlığının e Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	132
Tablo 59: Alkol Kullanma Alışkanlığının Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	132
Tablo 60: Spor Yapma Alışkanlığının Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	133
Tablo 61: İbadet Etmenin Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	133
Tablo 62: Tatil Yapmanın Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi	134

Tablo 63: Sosyal Etkinliklere Katılımın Analizi.....	134
Tablo 64: STK Faaliyetlerinde Görev Almanın Analizi	135
Tablo 65: Siyasi Faaliyetlerde Görev Almanın Analizi	136
Tablo 66: Kamusal Faaliyetlerde Görev Almanın Analizi.....	136
Tablo 67: Değişkenlerin Korelasyon ve Güvenilirlik Katsayıları.....	139
Tablo 68: Rol Stres Kaynaklarına Ait Faktör Yükleri	142
Tablo 69: Mesleki Tükenmişliğin Boyutlarına Ait Faktör Yükleri.....	142
Tablo 70: Rol Stres Kaynakları Uyum İyiliği İstatistikleri.....	146
Tablo 71: Rol Stres Kaynakları Doğrulayıcı Faktör Analizinin Sonuçları	151
Tablo 72: Mesleki Tükenmişlik Boyutlarının Uyum İyiliği İstatistikleri	152
Tablo 73: Mesleki Tükenmişlik Boyutlarının Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları .	151
Tablo 74: Modele Ait Genel Uyum Göstergelerinin Sonuçları	152
Tablo 75: Modele Ait Hipotezlerin Test Edilmesi	154

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: Açık Sistemin Basit Modeli	11
Şekil 2: Stres – Performans İlişkisi, Yerkes – Dodson Yasası	100
Şekil 3: Araştırmanın Teorik Modeli.....	101
Şekil 4: Rol Stres Kaynakları Ortalamalarının, Mesleki Tecrübeye Göre Durumu	124
Şekil 5: Tükenmişlik Boyutları Ortalamalarının, Mesleki Tecrübeye Göre Durumu ..	125
Şekil 6: Duygusal Tükenmişlik Ortalama Değerlerinin, Halihazırda Çalışılan Yerdeki Yıl Sayısına Göre Durumu.....	126
Şekil 7: Açımlayıcı Faktör Analizi	141
Şekil 8: Doğrulayıcı Faktör Analizi.....	141
Şekil 9: Rol Stres Kaynaklarının Doğrulayıcı Faktör Analizi	143
Şekil 10: Rol Stres Kaynaklarının Doğrulayıcı Faktör Analizi, Düzenlenmiş Hali	145
Şekil 11: Mesleki Tükenmişlik Boyutlarının, Doğrulayıcı Faktör Analizi	148
Şekil 12: Mesleki Tükenmişlik Boyutlarının, Doğrulayıcı Faktör Analizi, Düzenlenmiş Hali.....	150
Şekil 13: Yapısal Model	153

Tezin Başlığı: Türkiye’de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması	
Tezin Yazarı: Ender BOYAR	Danışman: Doç. Dr. Selahattin KARABINAR
Kabul Tarihi: 27/06/2011	Sayfa Sayısı: xvi (ön kısım) + 177 (tez) + 11 (ekler)
Anabilim dalı: İşletme	Bilim dalı: Muhasebe ve Finansman
<p>18. yy. ikinci yarısından itibaren sanayi devrimi ile birlikte üretim hızlanmış ve insanoğlunun makine ile yarışı başlamıştır. Çalışma hayatının bu hızına ve yoğunluğuna, biyolojik ve duygusal bir varlık olan insanoğlunun uyum sağlaması zorlaşmıştır. 1950’li yıllardan bu yana fark edilmeye başlanan, 1970’li yıllarda kavramlaşan bu hızlı temponun insan hayatı üzerinde olumsuz etkileri görülmeye başlanmıştır. İlk başlarda bu olumsuz etkiler stres kavramı ile açıklanmaya çalışılırken, daha sonraları bu durum “tükenmişlik” kavramı ile ifade edilmeye başlanmıştır. Modern hayatla birlikte, insanoğlunun hayatın anlamını sadece işi üzerinden okuması, bu olumsuz süreci tetiklemektedir. İş hayatında karşılaşılan sorunlar, hayatın bütününe içine almakta ve insan ruhunda yıpranmaya sebep olmaktadır.</p> <p>Tükenmişlik kavramı, bireysel düzeyde psikolojik temelde ele alındığında konunun sınırları genişlemekte ve Pines’in eş tükenmişliği araştırmalarında olduğu gibi, sosyal hayatın değişik boyutlarına kadar uzanmaktadır. Örgütsel düzeyde incelendiğinde ise, çalışma hayatı, çalışma ortamı ve mesleki olarak sınırlandırılmakta, bu faktörlerin birey üzerindeki etkileri ele alınmaktadır. Bu çerçevede “tükenmişlik” kavramından, “mesleki tükenmişlik” kavramına geçiş yapılabilmektedir.</p> <p>Bu çalışmada muhasebecilerin mesleki tükenmişlik durumları araştırılmıştır. Araştırmaya başlarken, Türkiye’de muhasebe mesleği bir ömür boyu yapılabilecek bir meslek midir, mesleği tehdit eden stres kaynakları nelerdir, iş ortamında tükenmişliği tetikleyen stres kaynakların tükenmişliğe olan etkileri ne orandadır, tükenmişliği engellemek için nelere dikkat edilmelidir? Sorularına cevap bulunmaya çalışılmıştır.</p> <p>Çalışma sorularının cevaplanması için gereken veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Toplanan veriler, yapısal eşitlik modeli ile modellenmiştir. Modelde tükenmişlik, üç alt boyutu(duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık) ile incelenmiş, ayrıca çalışma hayatının stres kaynakları olan; rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükünün etkileri ampirik olarak ortaya konmuştur. Demografik ve kişisel özelliklerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik üzerindeki etkileri de ortalama analizi ile bulgulanmıştır.</p> <p>Sonuç olarak, rol çatışmasının duygusal tükenmişlik boyutunda hipotezin aksine negatif etkili olduğu bulunmuştur. Muhasebecilerin mevcut durumdaki rol çatışması, onları canlı tutan bir yapıda olduğu gözlenmiş ve olumlu algılanmıştır. Kişisel başarısızlık hissini en çok tetikleyen unsurun rol belirsizliği olduğu ortaya çıkmıştır. Aşırı iş yükünün en fazla duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında etkili olduğu tespit edilmiştir.</p>	
Anahtar kelimeler: Mesleki Tükenmişlik, Rol Stres, Muhasebe Meslek Mensubu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Yapısal Eşitlik Modeli (YEM)	

Title of the Thesis: An Investigation of Job Burnout among Accounting Employees in Turkey	
Author: Ender BOYAR	Supervisor: Assoc. Prof. Dr. Selahattin KARABINAR
Date: 27/06/2011	Nu. of pages: xvi(pre text) + 177(main body) + 11(appendices)
Department: Business	Subfield: Accounting and Finance
<p>By the industrial revolution in the second half the 18th century, industrial production has been accelerated and the human race with the machinery has begun. As biological and emotional existence, adaptation of human beings to the speed and intensity of work life, have become more challenging. It was seen that the negative effects of this fast pace on human life was noticed in 1950's and conceptualized in 1970's. Previously these negative symptoms had been explained by "stress" concept, and later it has been expressed by "burnout" concept. In modern life reading the meaning of life through only work triggers this negative process. The problems encountered in work life, contain whole dimensions of human life and cause to harm on the human psyche.</p> <p>When the Concept of burnout handled individually in psychological base, borders of the issue expands and extends to the various dimensions of social life as in the case of Pines research on the spouse burnout. Considering in organizational level, burnout is limited with the the working life working environment and a professional, and the effects of these factors on individual person are handled. In this context, transition can be possible from concept of "burnout" to "job burnout"</p> <p>Professional burnout of accountants is investigated in this study. It is aimed to find the answers of these questions: Can the accountant profession be long life profession in Turkey? What kind of stress sources threatens the profession? What is the rate of stress resources trigger the burn out in work place? What should be done to avoid burnout?</p> <p>Required data to answer the questions have been collected by survey. The data are modeled with the structural equation model. In this model, burnout were investigated in three sub-dimensions (emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment). Also in working life, sources of stress which are role conflict role ambiguity and excessive work load are empirically presented. The effects of demographic and personal characteristics on the sources of role stress and on the burnout are found by mean analyzes.</p> <p>As a result, in the dimension of emotional exhaustion, contrary to the hypothesis it was founded that the role conflict has negative effects. It is observed that present rol conflict of accountants has a structure hold them active. It was determined that although the role ambiguity has impact on other dimension of the burnout the greatest impact was on reduced personal accomplishment. Excessive workload is found to be effective in most dimensions of emotional exhaustion and depersonalization.</p>	
Keywords: Job Burnout, Role stress, Public Accountant, Maslach Burnout Inventory, Structural Equation Modelling (SEM)	

GİRİŞ

18. yy. ikinci yarısından itibaren sanayi devrimi ile birlikte üretim hızlanmış ve insanoğlunun makine ile yarışı başlamıştır. Çalışma hayatının giderek artan hızına ve yoğunluğuna, biyolojik ve duygusal bir varlık olan insanoğlunun uyum sağlaması zorlaşmıştır. 1950'li yıllardan bu yana fark edilmeye başlanan, 1970'li yıllarda kavramlaşan bu hızlı temponun insan hayatı üzerinde olumsuz etkileri görülmeye başlanmıştır. İlk başlarda bu olumsuz etkiler stres kavramı ile açıklanmaya çalışılırken, daha sonraları bu durum “tükenmişlik” kavramı ile ifade edilmeye başlanmıştır.

Konu insan olunca, insanın etkilediği ve etkilendiği hayatın bütün alanlarını içine alan geniş bir saha ile karşılaşılmaktadır. Biraz daha özelde konu insan ruhu olduğunda, bu durum daha da kompleks bir hal almaktadır. Modern hayatla birlikte, insanoğlunun hayatın anlamını sadece işi üzerinden okuması, bu olumsuz süreci tetiklemektedir. İş hayatında karşılaşılan sorunlar, hayatın bütününe içine almakta ve insan ruhunda yıpranmaya sebep olmaktadır.

Tükenmişlik, bireyin duygusal açıdan tükenmiş hissetmesi, buna bağlı olarak işine ve çevresine karşı duyarsızlaşması ile başlayan ve sonucunda kişisel olarak başarısızlık hissi ile ortaya çıkan bir süreç olarak tanımlanmaktadır. Tükenmişlik, bireyin ruhunda bir yıpranmaya sebep olurken, bireyleri giderek kötüye doğru götüren ve içinden çıkılması zor bir kısır döngüye sokmaktadır. Daha çok insanlarla yüzyüze olan mesleklerde başlayan araştırmalar, giderek diğer sahalara da yayılmıştır.

Tükenmişlik üzerine yapılmış bir çok araştırma bulunmaktadır. Teşhisi çok, tedavisi az bir rahatsızlık olarak karşımıza çıkmaktadır. Psikoloji'deki çözülmesi zor problemler arasında olan tükenmişlik, psikolojik ekollerinde bir müsabaka alanı haline gelmiştir. Yapılan araştırmalar ve tükenmişliği tanımlamada kullanılan modeller hemen hemen her ekol tarafından ele alınmıştır. Psikolojideki ekollerin insan tanımı ve insana olan yaklaşımları, tükenmişliğe olan yaklaşımlarını da belirlemektedir.

Tükenmişlik kavramı, bireysel düzeyde psikolojik temelde ele alındığında konunun sınırları genişlemekte ve Pines'in eş tükenmişliği araştırmalarında olduğu gibi, sosyal hayatın değişik boyutlarına kadar uzanmaktadır. Örgütsel düzeyde ele alındığında ise, çalışma hayatı, çalışma ortamı ve mesleki olarak sınırlandırılmakta, bu faktörlerin birey

üzerindeki etkileri ele alınmaktadır. Bu çerçevede “tükenmişlik” kavramından, “mesleki tükenmişlik” kavramına geçiş yapılabilmektedir.

Mesleki tükenmişlik kavramına ilk yaklaşımlar bireysel olmuş ve “bireyin kendi problemi” gözüyle bakılmıştır. İlerleyen zamanlarda bu algı, şirketlerin çeşitli maliyetlerle karşılaşmasıyla birlikte, örgütsel düzeyde mücadele edilmesi gereken bir boyut kazanmıştır.

Çeşitli meslek grupları üzerinde yapılan çalışmalar, çalışanların iş ortamındaki problemlere karşı ilgisizleştiklerini, kendilerini geri çektiklerini ve giderek işlerine daha az zaman harcadıklarını ortaya koymaktadır. Çalışanların sağlık problemleri ile karşılaşmaları yanında, işe gelmeme, geç kalma, rapor alma gibi eğilimlerinin arttığı gözlenmiştir. Bütün bu problemlerin, iş kalitesi ve verimliliği üzerine olan etkisi de yadsınamaz düzeydedir. Tükenmişlik, merkezinde bireyin zarar görmesiyle başlayan, buna bağlı olarak sosyal çevresini etkileyen, örgüt açısından verimlilik, kalite gibi maddi zararlara sebebiyet veren ve toplumsal boyutta da sosyal bir problem olarak ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle, örgütlerin tükenmişliği daha ciddi olarak ele almaları gerekmektedir.

Belirli bir çalışma takvimi olan, belirli dönemlerde iş yoğunluğu artan ve yoğun bir strese maruz kalan muhasebe meslek mensuplarının, ekonomik ve teknolojik gelişmelere paralel olarak oluşan yeni iş talepleriyle, iş yükleri giderek artmaktadır. Buna bağlı olarak nitelikli ve deneyimli eleman talebi her geçen gün artmaktadır. Bu durum, muhasebe mesleğindeki insan kaynağının önemini ortaya koymakta ve muhasebecilerin tükenmişlik yaşamaları durumunda ortaya çıkacak maliyetin boyutlarını göstermektedir. Bu çalışmada muhasebecilerin tükenmişlik durumu ele alınacak, tükenmişliğe yol açan etkenler araştırılacaktır.

Çalışmanın Amacı

Bu çalışmada muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik durumları araştırılmıştır. Araştırmaya başlarken, Türkiye’de muhasebe mesleği bir ömür boyu yapılabilecek bir meslek midir? Mesleği tehdit eden stres kaynakları nelerdir? İş ortamında tükenmişliği tetikleyen stres kaynaklarının tükenmişliğe olan etkileri ne orandadır? Tükenmişliği engellemek için nelere dikkat edilmelidir? Mesleğin

tükenmişlik açısından, diğer meslekler ve ülkeler arasındaki durumu nedir? Sorularına yapısal eşitlik modeli çerçevesinde cevap bulmaktır.

Çalışmanın Önemi

Türkiye’de mesleki tükenmişlik ile ilgili çeşitli meslek çalışanları üzerinde araştırmalar yapılmakla birlikte, muhasebe meslek mensupları üzerinde 2008 yılına kadar çalışma yapılmamıştır. Bugüne kadar yapısal eşitlik modeli ile konu modellenmemiştir.

Stres ve tükenmişlik birlikte ele alınmamıştır. Çalışmanın modelinde, rol stres kaynaklarının tükenmişlik boyutları üzerindeki etkisini, bir bütün olarak ele almakta ve ilişkilerin güçlü, zayıf yönlerini ortaya koymaktadır.

Demografik ve kişisel özelliklere ait teoriyi test edecek bilgi aralığı oldukça geniş tutulmuştur.

Muhasebecilerin moral ve motivasyon eğitimleri için çok önemli bir başlangıç noktası, başka deyişle envanter çalışması niteliğindedir.

Çalışmanın Yöntemi

Çalışma sorularının cevaplanması için gereken veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Toplanan veriler, yapısal eşitlik modeli ile modellenmiştir. Modelde tükenmişlik, üç alt boyutu(duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık) ile incelenmiş, ayrıca çalışma hayatının stres kaynakları olan; rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükünün etkileri ampirik olarak ortaya konmuştur. Demografik ve kişisel özelliklerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik üzerindeki etkileri de ortalama analizi ile bulgulanmıştır.

Çalışmanın birinci bölümünde muhasebe mesleği ve tarihsel gelişimi ele alınmıştır. İkinci bölümde mesleki tükenmişlik kavramı, teorik yaklaşımları, etki eden faktörleri, metodolojik temelleri, mücadele yöntemleri ve sonuçları ele alınmıştır. Üçüncü bölümde araştırmanın yöntemi, hipotezi ve modelin oluşturulması ele alınmaktadır. Dördüncü bölümde araştırmanın bulguları ve sonuçlarına yer verilmiştir.

BÖLÜM 1: MUHASEBENİN GELİŞİMİ VE SOSYAL YÖNÜ

Bu bölümde muhasebe, muhasebe tarihi ve muhasebe mesleği üzerinde durularak konuya bir giriş yapılacaktır. Muhasebenin psikişik yönü, insan faktörü ve davranışsal muhasebe konularına da değinilecektir.

1.1. Muhasebe ve Muhasebe Mesleği

Hesaplaşma, hesap görme anlamına gelen “Muhasebe” kelimesi dilimize Arapçadan geçmiş olup, sayma ve aritmetik anlamındaki “hisab” kelimesinden türetilmiştir. Bir bilgi sistemi olan muhasebe, “İşletmede hâlihazırda ve gelecekte çıkarı bulunan taraflara, işletme hakkında bilgi sağlayan bir sistemdir” diye tanımlanabilir (Şensoy, 2002). Fonksiyonel olarak ise, “Tamamen veya kısmen mali karakterde ve para ile ifade edilebilen işlemlere ait anlamlı ve güvenilir bilgileri sağlayacak biçimde verilerin ilgili kaynaklardan toplanması, doğruluklarının saptanması, kaydedilmesi, tasnif edilmesi, raporlar halinde sunulması, analiz ve yorumlanması” şeklinde tanımlanmıştır (Yalkın, 1995).

İnsanoğlunun hesap tutma ihtiyacı ile başlayan muhasebe tarihi, ekonomik hayat geliştikçe ve mübadelenin başladığı çağlara kadar uzanır. Araştırmalarda, Eski Mısır’da papirüs üzerindeki hesap metinleri, Babil kil tabletlerindeki kayıtlar, Eski Yunan medeniyetinde tapınaklara ait hesapların tutulduğu saptanmıştır. İlk çağların sonlarında Romalılar hesap tutma tekniğinde ilerlemişlerdi. Orta çağın başlarında, İslam Dünyası’nda ekonomik gelişmeler ve matematik alanındaki ilerlemelerin sonucu Arap Uygarlığı’na ilişkin, sayım cetvelleri, cari hesaplar gibi uygulamalar Batıda da kullanılmaya başlamıştır (Sevilengül, 1992). Modern Avrupa defter tutma etkinliğine ve ortaklık biçimlerine büyük katkılarda bulunmuş olsa da bunların öncüleri çok daha eski zamanlarda Yakındoğu’da ve daha ötesindedir. Avrupa’nın defter tutmada yaşadığı gelişmeler ticaretin tarihine, özellikle erken dönem Akdeniz ticaretine bağlıdır. Eski Yunan’a ithal edilen malların en erken kayıtları Fenike’den daha çok Suriye’ye aittir. Ticaretin gelişmesi, muhasebenin ilerlemesini teşvik etmiştir. XII. yüzyılda gemi ile yapılan ticarete, gemideki baş sorumlular dümenci (nouclerus) ve geminin kâtibiydi (scrbanus). Ücretlerin ve ödenen paraların kayıtlarını tutma görevi gemi kâtibine aitti. Müslümanların İtalya’yı ele geçirmesinden sonra, İtalya’nın gelişen Avrupa ticaretine

katılımı, İtalya’da kapitalizmin doğasında olan bazı özelliklerin ortaya çıkmasına yol açmıştır. İtalyanlar, Ortaçağ boyunca ekonomi ile ilgili her alanda Avrupalı diğer halklar arasında hatırı sayılır bir üstünlüğe sahiptiler. İtalyanların defter tutmada da ilerlemeleri sonucu, XIII. yüzyılda çift taraflı kayıt yöntemini geliştirmelerine yol açmıştır (Goody, 2002:67-73)

Bugünkü muhasebe teorisinin temelini oluşturan çift taraflı kayıt yöntemi 13. yüzyıldan itibaren İtalya’da kullanılmaya başlandığı, 1494’te Luca Pacioli tarafından “Suma Arithmetica” adlı eserinin bir bölümünde bahsedildiği bilinmektedir. Bu eser, bu konudaki ilk çalışma olarak bilinmekle birlikte, Abdullah İbn Kiyâ Al Mazanarâni tarafından 1363 yılında Farsça kaleme alınan “Risale-i Felekiyye – Kitab-us Siyagat” adlı eserde bugün uyguladığımız muhasebe esasları görülmektedir (Sevilengül, 1992).

Türkiye’de ilk kez Fransız Ticaret kanunundan tercüme edilen 1850 tarihli Kanunname-i Ticaret ile hesap tutma tekniği bir düzene bağlanmıştır. 1926 yılında büyük ölçüde Alman Ticaret Kanunu’na dayanarak hazırlanan 856 sayılı Ticaret Kanunu, 1950 yılında yapılan genel vergi reformu ve 1956 yılında yürürlüğe giren 6752 sayılı Ticaret Kanunu ile birlikte muhasebe alanında önemli gelişmeler gerçekleşmiştir. Hesap planının standartlaştırılması ve bununla ilgili olarak, büyük ölçüde Amerikan muhasebe teori ve uygulamalarına dayanan ve yer yer Fransız Genel Hesap Planı’nın da etkisi görülen Tekdüzen Muhasebe Sistemi, Kamu iktisadi teşebbüslerinde 1972 yılından itibaren uygulanmaya başlanmıştır. 1986 yılında Bankalar tarafından uygulanmaya başlanan sistem, 26.12.1992 tarihinde “Muhasebe Sistemi Uygulama Genel Tebliği” ile 1994 yılından itibaren tüm ülkede uygulanmak üzere kanunlaşmıştır. Bu düzenleme uygulamalar büyük ölçüde genel kabul görmüş muhasebe ilkelerine uygun yapılması aşamasına geçilmiştir (Sevilengül, 2007:15).

Muhasebecilik mesleği, insanların sahip oldukları ekonomik değerleri ve bu değerlerin parasal getiri ve maliyetini bilmek, varlıklarını kontrol etmek amacıyla ortaya çıkmıştır. Bu temel düşünce yanında kuşkusuz muhasebenin ve buna bağlı olarak mesleğin gelişme aşamaları, ülkelerin ekonomik ve sosyal yapıları, teknolojinin ve işletmelerin gelişme düzeyleri ile yakından ilgilidir. Ekonominin ve işletmelerin gelişmesi, teknolojinin yaygınlaşması, muhasebe ve muhasebe mesleğine olan ihtiyacı ortaya çıkarmış ve artırmıştır (Marşap, 1995:18). Muhasebecilik mesleği, ekonomik ve teknik

ölçümleri belirli kurallar, standartlar ve prosedürlere dayanarak gerçekleştirme işi ve uğraşdır şeklinde tanımlanabilir. Bir iş ve uğraşın meslek kabul edilebilmesi için, sürekli gelişen bir bilgi yapısının olması, mesleki yargının kullanılması ve kamuya karşı sorumluluğun bulunması gerekmektedir. Muhasebe mesleği bu özellikleri taşımaktadır (Türk, 2004).

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

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

Serbest muhasebecilik mesleğinin konusu, gerçek veya tüzel kişilere ait muhasebe defterlerini tutmak, mali tabloları ile vergi beyannamelerini düzenlemektir.

Serbest muhasebeci mali müşavirlik mesleğinin konusu;

- Serbest muhasebecilere ait tüm faaliyetleri yapmak,
- Muhasebe sistemlerini kurmak ve geliştirmek, işletmecilik, muhasebe ve finans, mali mevzuat ve bunların uygulamaları ile ilgili işleri düzenlemek ve bu konularda danışmanlık yapmak,

- Yukarıdaki konularla ilgili belgelere dayalı inceleme, tahlil ve denetim yapmak, mali tablolar ve beyannameler ile ilgili görüş vermek, rapor ve benzerlerini düzenlemek, tahkim, bilirkişilik ve benzeri işleri yapmaktır.

Yeminli Mali Müşavirlik mesleğinin konusu ise, serbest muhasebeci ve mali müşavirin yaptıkları danışmanlık ve denetim hizmetleri yanında, tasdik yapma yetkisine sahiptirler. Tasdik faaliyeti, özellikle, vergi beyannameleri ve bunların ekleri mali tablolarla ilgili olarak yapılmakta olup, bunun yanında mevzuatla belirtilen konularda da tasdik işlemini yapma yetkisine sahiptir (Yalkın, 1995).

3568 sayılı yasa ile oluşturulan üç unvan ve üç temel görev şu şekilde özetlenebilir;

Tablo 1: Muhasebe Meslek Unvanları ve Görevleri

Meslek Unvanı	Görevi
Serbest Muhasebeci	Muhasebe kaydını yürütmek
Serbest Muhasebeci Mali Müşavir	Denetlemek ve muhasebe kaydını yürütmek
Yeminli Mali Müşavir	Tasdik yapmak ve denetlemek

Her unvan asıl işini yapmakla birlikte, son iki unvan bir önceki unvanın asıl işini de yapabilmekteydi. Bu yapı 5786 sayılı kanunla yapılan değişiklikle, serbest muhasebeci ve serbest muhasebecilik ibareleri kaldırılarak değiştirilmiştir (5786/1). Serbest muhasebecilik ile ilgili yapılan sınavlarda ortaya çıkan başarısızlık, serbest muhasebeci unvanlı meslek mensubunun sayısal artış göstermemesi ve meslek içindeki etkinliğini kaybetmesi gibi haklı sebeplerle bu unvanın kaldırılması uygun görülmüştür. Meslekteki SM unvanının kaldırılması bazıları tarafından, mesleğinin temeli olan kayıt düzeninin kalitesinin örgüt kontrolü dışında kalması gibi tehlike (Güvemli, 2009) olarak görülürken, bazıları tarafından ise meslek uzmanlığı (Aysan, 1997) açısından olumlu ve gerekli görmektedir. Türkiye’de meslek örgütlenmesinde Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ağırlıklı bir durum ortaya çıkmıştır.

Türkiye’de muhasebe meslek mensupları, profesyonelleşmenin bir göstergesi olarak Türkiye Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odaları Birliği (TÜRMOB) altında

örgütlenmiştir. Örgüt muhasebe sistem ve uygulamalarında, mesleğe yön vermede etkili olmaktadır. Kanunla kurulmuş olan bu örgütün yanında mazisi 1942'lere dayanan ve 1967 yılında kurulan Türkiye Muhasebe Uzmanları Derneği de bir sivil toplum meslek örgütü olarak faaliyet göstermektedir (Karabınar, 2005:80).

1.2. Muhasebede İnsan Faktörü

Mesleklerin kendilerine özgü kuralları olup, o mesleğin gerektirdiği gerekli bilgi ve teknik yeterliliğe de sahip olması gerekir. Mesleği icra edenlerin, bilgi, görgü ve yetenekleri de mesleğin gelişimi açısından son derece önemlidir. Dolayısıyla muhasebe meslek mensubunun da bir takım niteliklere sahip olması gerekir. Meslek mensubu, ilgili tarafların ihtiyaç duyduğu her türlü finansal bilgiyi, teknolojiyi de kullanarak; zamanında, ilgili, doğru ve güvenilir olarak sunmalıdır. Muhasebeciler, finansal bilgiyi sunmadan önce, bilgiyi elde etme ve verileri bilgiye dönüştürme sürecinde de yer alırlar.

Muhasebenin kayıt tutma fonksiyonu, teknolojik gelişmeler ve bilgisayar programları aracılığıyla meslek mensubu dışındaki kişilerin eliyle de gerçekleştirilebilmektedir. Gelişmeler, muhasebecilerden; muhasebenin her alanıyla ilgili genel bilgiden daha çok, bağımsız denetçi, iç denetçi, maliyet muhasebecisi, yönetim muhasebecisi gibi belirli bir alanda uzmanlaşmasını ve sadece ilgili alanlarda bilgi üretmesi talep etmektedir. Bilgi teknolojisinin ve küresel ekonominin etkisi muhasebecilik mesleğinin niteliğini değiştirmiştir ve bu mesleğe sahip kişiler için kendi alanlarıyla ilgili yeni bilgi ve beceriler gerektirmiştir (Subaşı, 2010). Mesleğin itibarı için mesleki eğitim çok önemli bir unsurdur (Ayboğa, 2003:356). Muhasebecilik, bilgi ve yeterliliğin yanında bazı moral değerleri de kapsayan bir meslektir (İbiş, 2002). Muhasebecilerden beklenen bilgi, beceri ve tutumların çerçevesi, uluslararası eğitim standartlarıyla çizilmiştir (IFAC, 2010). Uluslararası eğitim standartları kurulu (IAESB) tarafından belirlenen bu bilgi, beceri ve tutumlar aşağıda üç başlık altında ele alınmıştır.

1.2.1. Mesleğin Gerektirdiği Bilgi Donanımı

Bilgi, ders müfredatlarındaki içerikler olarak tanımlanmaktadır. Muhasebecilerin sahip olması gereken bilgiler şu başlıklarda toplanabilir: (IFAC, 2010)

- **Muhasebe, Finans ve Alanla İlgili Bilgiler:** Muhasebeciler, finansal muhasebe ve raporlama, yönetim muhasebesi, vergilendirme, iş ve ticaret hukuku, denetim,

finans ve finansal yönetim, mesleki değerler ve ahlak gibi konularda bilgi sahibi olmalıdırlar.

- **Örgüt ve İş Çevresi Bilgisi:** Muhasebecinin çalışma çevresi ile ilgili bilgileri olup, ekonomi, iş ortamı, kurumsal yönetim, iş ahlakı, finansal piyasalar, nicel yöntemler, örgütsel davranış, yönetim ve stratejik karar verme, pazarlama ve uluslararası ticaret ve küreselleşme gibi konuları kapsar.
- **Bilgi Teknolojileri Bilgisi ve Yeterlikleri:** Muhasebeci, donanım ve yazılım ürünlerini kullanabilen bir niteliğe sahip olmalıdır. Muhasebecilerin bilgisayara dayalı sistemlerde iç kontrol, bilgi teknolojisini edinme, yönetme, kullanma ve bu sistemleri değerlendirme bilgi ve becerilerine sahip olmaları beklenmektedir (IFAC, 2010).

1.2.2. Mesleğin Gerektirdiği Beceri Donanımı

Beceri, bilgiyi başarılı kullanmadaki sonuç olarak tanımlanmıştır. Beceriler, genelde mesleki deneyim ve eğitim programlarının toplam etkisi sonucu edinilmektedir. Muhasebecilerin sahip olması beklenen beceriler şöyle sıralanmıştır: (IFAC, 2010)

- **Zihni beceriler:** Muhasebecinin problem çözebilmesi, karar alabilmesi ve karışık işletme sorunlarında doğru düşünebilmesidir.
- **Teknik ve işlevsel beceriler:** Aritmetik (matematiksel ve istatistiksel uygulamalar) ve BT yeterlilik, karar modelleme ve risk analizi, ölçme, raporlama ve yasal ve düzenleyici gereksinimleri ile uyum becerisini kapsar.
- **Kişisel beceriler:** Öz yönetim, girişimcilik, kendi kendine öğrenme, sınırlı kaynaklar içerisinde öncelikleri belirleyebilme, seçme ve atama yeteneği, öngörme ve değişime uyum yeteneği, mesleki değerleri ve etkilerini göz önüne alarak karar verme ve mesleki şüphecilik konularındaki becerileri kapsar.
- **Bireylerarası ve genel iletişim becerileri:** Bir istişare süreci içinde birlikte çalışma, takım çalışması, farklı insanlarla etkileşime girebilme, teknik konularda çözümleri müzakere edebilme, kültürlerarası bir ortamda etkin bir şekilde çalışma, resmi ve gayri resmi yazılı ve sözlü iletişim, farklı dil ve kültürlerle de duyarlı olarak okuma ve dinleme becerilerini kapsar.

- **Örgütsel ve iş yönetimi becerileri:** Stratejik planlama, proje yönetimi, insan kaynakları yönetimi ve karar verme, işleri organize etmek ve dağıtmak, insanları geliştirebilme ve motive etme, liderlik, mesleki yargı ve muhakeme becerilerini kapsar.

1.2.3. Mesleğin Gerektirdiği Değerler ve Tutumlar

Muhasebe meslek mensuplarından beklenen değerler ve tutumlar: (IFAC,2010)

- Kamu yararı ve sosyal sorumluluk duyarlılığı,
- Sürekli iyileştirme ve yaşam boyu öğrenme,
- Güvenilir, sorumlu, dakik, nazik ve saygılı olma,
- Yasa ve yönetmeliklere bağlı olma taahhütlerini kapsar.

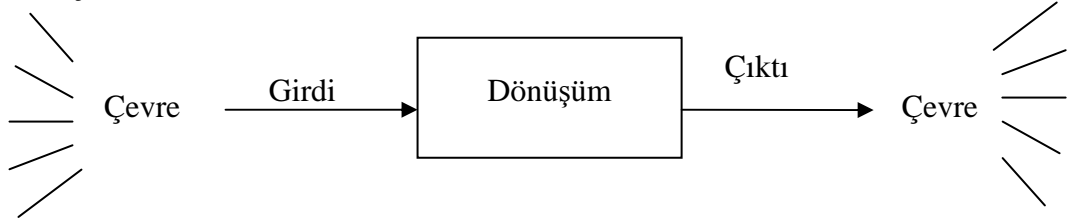
Yukarıda belirtilen bilgi, beceri ve tutumlara sahip olması beklenen muhasebecilerin, gerçekleştirdiği faaliyetler temel olarak zihinseldir. Bazı araştırmalar Türkiye’de işletmelerin muhasebe eğitimine gereken önemi vermediğini, özellikle yetişmiş elemanları istihdam etme eğiliminde olduklarını göstermiştir (Korukoğlu, 1998:23).

1.3. Muhasebenin Açık Sistem Olması Yönü

Sistem kelimesi, TDK Büyük sözlükte, “1.Düzen, 2. Bir sonuç elde etmeye yarayan yöntemler düzeni, 3. Yol, yöntem, 4. Düzenek, tertibat, 5. Dizge” olarak tanımlanmaktadır. Başka bir tanımlamada, karşılıklı olarak birbirine dayalı unsurlar topluluğudur. Basit olarak girdi, süreç ve çıktı olarak da ifade edilen sistem, örgütsel açıdan Carroll ve Tosi tarafından “çevresindeki sistemlerden girdiler alan, onlara çıktılar vererek hizmet eden birbirine bağımlı alt sistemlerden oluşan, çevre sistemleriyle sınırlanmış bulunan bir bütündür” şeklinde tanımlanmıştır (Yalçınkaya, 2002: 105). Sistemler çevresiyle etkileşen “açık sistemler” ve çevresiyle etkileşime girmeyen “kapalı sistemler” olarak ikiye ayrılmaktadır. Kapalı sistemler kendini besleyen, kendisiyle yetinen, çevresiyle etkileşimde bulunmayan, durağan, astronot elbisesi gibidir. Bu sebeple kapalı sistemler çevreden az etkilenirler. Buna karşın açık sistemler ise, çevreleriyle sürekli etkileşim içindedirler, sürekli olarak çevreden girdiler alır ve bunları çıktı olarak değişime uğrattırır. Sosyal sistemler, bilgi ve biyolojik

sistemler gibi açık sistemlerdir. Açık sistemlerin en temel üç özelliği, buldukları çevreden girdi alırlar, girdileri çıktıya dönüştürürler, çıktılarını buldukları çevreye ihraç ederler. Katz ve Kahn'a göre ise, sistemin süreklilik arz edebilmesi için "geribildirim" özelliğinin de bulunması gerekir (Cole, 2004:74-75).

Şekil 1: Açık Sistemin Basit Modeli



Muhasebe, düşünülüp sonra uygulamaya konmuş bir kurama dayanmaz. Tersine, mevcut uygulamaların dayandığı düşünce biçimini araştırarak, uygulamanın yapılış gerekliliğini ortaya çıkarır. Bu fonksiyonu ile mevcut uygulamaların daha iyi anlaşılmasını sağlarken, aynı zamanda uygulamaların gelişmesini sağlayacak bilgi alanını da oluşturur. Muhasebe, bir açık sistem olarak, çevresi ile etkileşir. Muhasebe sistemini oluşturan kuram ve uygulama ikilisi arasında sürekli bir etkileşim vardır. Tüme varımcı bir yaklaşımla; finansal verilerin toplanması, kayıt altına alınması ve raporların ilgili taraflara sunulmasının şeklini belirler. Bunun yanında, meydana gelen değişiklikler nedeniyle ortaya çıkan yeni durumların da kurala bağlanması gerekmektedir. Tümden gelim yaklaşımla; amaç ve ekonomik, teknoloji ve sosyolojik çevre koşulları da dikkate alınarak ilkeler, ölçütler ve yöntemler oluşturulur ve bunlar bireysel olaylara uygulanmak üzere önerilir (Sevilengül, 2007). Bu etkileşim içerisinde, muhasebe sistem ve uygulamaları, toplumun sosyo-kültürel değerlerinden, ekonomik yapıdan ve refah düzeyinden doğrudan etkilenir. Çünkü açık bir sistem olarak muhasebenin, ilişkide bulunduğu diğer bilim dallarındaki uygulamalardan etkilenmesi de sosyolojik bir olgudur (Karabınar, 2005).

1.4. Davranışsal Muhasebe ve Muhasebenin Psikik Yönü

Davranış bilimleri, antropoloji, psikoloji ve sosyoloji disiplinlerini içine alan, bireysel davranışların sistematik incelemesini içeren ve gerekli yönlendirmeleri yapan geniş bir alandır. Bu bilim dalı; ekonomi, siyasal bilimler, psikiyatri, hukuk, yönetim ve pazarlama gibi sosyal bilimler olarak adlandırılan alanları da kapsamına almaktadır. Bu bilimlerle muhasebenin doğrudan veya dolaylı ilişkisi vardır. Bir ekip çalışmasını

gerektiren işletme içi ve dışı tüm faaliyetlerde, amaçlanan verimin sağlanabilmesi açısından, o ekibi oluşturan bireylerin birbirlerini desteklemeleri, çatışmaya meydan vermeden kaynaşmaları ve uyum içinde bulunmaları gerekir. Muhasebe mesleği, hem işletme içi ve hem de işletme dışı geniş bir ilişki çevresi bulunan bir meslektir (Özal ve diğ., 1988).

Muhasebenin bir alt disiplini olarak gelişen davranışsal muhasebe, muhasebecilerin bir muhasebe bağlantılı eylem ve davranışla karşılaştıklarında, gösterdikleri tutum ve davranışları incelemektedir. Muhasebecileri tutum ve davranışlarını, onların sahip oldukları değerler belirlemektedir. Davranışsal muhasebe, muhasebecilerin hareket tarzlarını, niçin böyle davrandıklarını açıklamaya çalışırken, nicel verilerden daha çok, nitel verilerden yararlanır. Muhasebenin bu alanı, muhasebe biliminin üretmiş olduğu matematiksel modellerden daha çok, kara alıcıların psikolojik yapılarına özellikle bilişesliğe odaklanmaktadır. Karar alıcıların psikolojik özelliklerine, bilgi ve tecrübelerine, teknolojiyi kullanma yeteneklerine, grup çalışmasına yatkınlıklarına, organizasyon yapısı ve kültür yapılarına v.b. odaklanmaktadır. Dolayısıyla, muhasebe bilgileri ve problemleri ile muhasebeci davranışları arasında bağ kurarak, psikoloji ve sosyolojinin bulgularından faydalanır. Davranışsal muhasebe, “Niçin?” sorusuna cevap ararken, antropoloji, ekonomi, etik, felsefe, filoloji, psikiyatri, psikoloji, ilahiyat ve sosyoloji gibi bilimlerle yakın ilişki içindedir (Usul, 2007:12).

Muhasebe uygulamaları, karar alma ve muhasebe sisteminin oluşturulması şeklinde tanımlandığında çok çeşitli faktörler bu uygulamalara yön verir. Bir muhasebe olayı ile karşılaşan ve karar alma durumunda olan muhasebeci, çeşitli faktörlerin etkisi altında bu fonksiyonunu yerine getirmeye çalışır. Bu bağlamda, muhasebe ile psikoloji arasında karşılıklı etkileşim vardır (Usul, 2007:14).

Her iki bilimde;

- Benzerlik (temsilcilik),
- Mevcudiyet,
- Karar verme,
- Yanlış düşüncelerin birleşmesi,
- Bir şeyin önemini sonradan anlama eğilimi,
- Aldatıcı ilişkiler ve beklenmedik hüküm,
- Seçicilik,
- Sıklık,
- Somut bilgiler,
- Bilgi gösterimi,
- Tutarsızlık,
- Korumacılık,
- Doğrusal olmayan tahminler,
- Alışkanlıklar,
- Karar vermede karmaşıklık,
- Kabullenme,
- Sosyal baskılar,
- Bilgi kaynaklarının tutarlılığı,
- Soru formatı,
- Ölçüm,
- Konu dışı öğrenme yapıları,
- Değişimin farklı algılanması,
- Başarılı/başarısız özellikler,
- Tekrar hatırlamadaki mantıksal yanlışlıklar

gibi birçok ortak unsuru barındırmaktadır. (Usul, 2007:14).

Modern hayatın kompleks yapısı, disiplinleri birbirlerine yaklaştırmaktadır. Bu yaklaşma, disiplinler arası çalışmaların önünü açmakta olup, aynı zamanda bir zorunluluk olarak da karşımıza çıkmaktadır. Muhasebe ile davranış bilimleri arasındaki bu etkileşim, yeni bir alan olarak davranışsal muhasebeyi ortaya çıkarmaktadır.

Muhasebenin kendi içindeki süreçlerin işleminde de diğer bilimlere ihtiyaç hissedilir. Literatürde davranışın muhasebesi üzerinde durulurken, esas incelenmesi gereken muhasebecinin davranışlarının psikolojik ve sosyolojik yönüdür. Örneğin, muhasebe standartlarının bir olgu olarak uygulanması esnasında, ülkenin sosyal ve kültürel yapısından karşılaşılabilecek uyum problemlerinin çözümünde sosyoloji bilimi ile yakın

ilişki gereklidir. Benzer şekilde, standartları uygulayacak olan muhasebecinin psikolojik durumu, psikoloji bilmine başvurmayı gerektirir. Hem meslek olarak, hem de bir bilgi sistemi olarak muhasebenin gelişimi için, davranış bilimleri ile olan ilişkisinin artırılmasının önemi her geçen gün artmaktadır.

BÖLÜM 2: MESLEKİ TÜKENMİŞLİK

Bu bölümde, mesleki tükenmişlik araştırmaları ayrıntılı olarak ele alınmıştır. İlk olarak tükenmişlik kavramı ve gelişim süreci, tükenmişlik modelleri, tükenmişliğe etki eden faktörler, tükenmişlikle mücadele teknikleri ve son olarak da tükenmişlikle ilgili yapılmış çalışmalar ele alınmıştır.

2.1. Tükenmişlik Kavramı ve Gelişim Süreci

Bu başlıkta, öncelikle davranış bilimleri açasından ve sosyal bir problem olarak mesleki tükenmişlik ele alınmıştır. Daha sonra mesleki tükenmişlik kavramı ve tarihsel gelişimi ele alınmıştır.

2.1.1. Davranış Bilimleri Açasından Mesleki Tükenmişlik

Davranış bilimleri, bir bilimler grubunun bir araya gelerek insanların davranışlarının neden ve sonuçlarını ve insanları bu davranışa yönelten güdüleri incelemeye çalışan bir bilim dalıdır. Bu bilim dalının oluşumuna katkıda bulunan üç temel bilim dalı vardır; Psikoloji, Sosyoloji ve Antropoloji. Bunların dışında hukuk, iktisat, tarih ve biyoloji gibi daha çok toplumsal içerikli bilimlerin de davranış bilimlerine katkıda bulduklarını belirtmek gerekir. (Eren, 2006: 2)

Sosyoloji, kişi ile daha az ilgilenirken, insanların amaçlı olarak meydana getirdikleri insan topluluklarını, diğer bir ifadeyle sosyal grupları ve bu gruplarla ilgili sosyal süreçleri inceler. Antropoloji, insanların yaşayış biçimini ve onların meydana getirdikleri eserleri ilkel toplumlardan günümüze kadar inceleyen bir bilim dalıdır. Psikoloji, bireysel davranışları inceleyen bunların süreçlerini ve nedenlerini ortaya koymaya çalışan ve sonunda bireyler arasındaki farklılıkları ortaya koyan bir bilim dalıdır. Psikoloji daha çok, insanın bilinçli bir şekilde çevresi ile ilişkilerini ve bunlarla ilgili psişik süreçleri kapsar (Eren, 2006: 3).

İnsan sosyal bir varlık olduğu için genellikle bir veya birçok sosyal grubun üyesidir. Bu gruplarla çeşitli ilişkiler içindedir. Bireyin sosyal bir grup içindeki davranışlarını inceleyen bilim dalına sosyal psikoloji adı verilmektedir. Sosyoloji ve psikoloji bilimlerinin arakesiti bu bilim dalını ve bu dalın davranış bilimleri içindeki yer ve rolünü ortaya koymaktadır (Eren, 2006: 3).

Sosyal psikoloji, bireyin kişisel davranışlarının küçük gruplar içinde inceler. Sosyal psikolojinin insanı konu alan diğer bilim dalları içinde özel bir yeri vardır. Endüstriyel süreçte küçük çalışma gruplarının yapısı, davranışları ve etkinliğini ölçen grup dinamiğinin incelenmesi, çalışma psikolojinin ilgi alanına girdiğinden, bu konuda sosyal psikoloji ile kesişmektedir (Silah, 2005:76).

Çalışma psikolojisi ile psikoloji arasındaki ilişkiler endüstri alanında psikoteknik uygulamalarla başlamıştır. Bu çalışmalar özellikle endüstriyel psikolojinin oluşumuna kaynaklık etmiştir. Endüstriyel süreçte, endüstriyel psikolojinin öneminin artmasına, endüstrideki olumsuz koşullar neden olmuştur. Bu ortamda, bireyi tekrardan kazanmak ve hayata döndürmek için önemli araştırmalar yapılmıştır. Çalışma psikolojisinin alanını, işletmenin ekonomik yapısı ile insan ilişkileri boyutları oluşturur. Bu iki boyut uzlaştırılarak en uygun düzeyde verimlilik hedeflenir. Çalışma psikolojisi, ekonomik kaynakların yaratılmasından çok, insan kaynağını örgütün en değerli varlığı olarak kabul eder. Bireyin davranışlarını olumlu-verimli üretim tekniklerine yöneltmeye çalışır (Silah, 2005:72).

Sosyal bir örgüt olan işletmede çalışan bireylerin, farklı nitelik ve bireysel farklılıklara sahip oldukları gibi, beklentilerinin de nitelik ve nicelikleri farklılık gösterir. Bu durumda, bireylerin bu özelliklerine uygun farklı statü ve rolleri ortaya çıkmaktadır. Diğer taraftan, örgütün de kendi amaçlarına uygun davranış kalıp ve ilkeleri bulunur. Bu bakımdan birey, örgüt içinde her yönüyle davranış özgürlüğüne sahip değildir. Çalışma psikolojisi örgüt içinde ve endüstri alanında çalışan bireyler ve gruplar arasındaki çok yönlü ilişkileri ve davranış kalıplarını inceler. Bir işletmede çalışan bireylerin mekanik ve mental – fizyolojik boyutlarının bütünleştirilmesi çalışma psikolojisinin temel amacını oluşturmaktadır. Bu amaçla bireyin ruhsal, duygusal ve zihinsel işlevleri bir bütün olarak ele alınır (Silah, 2005:72).

Bir alt kavram olarak, mesleki tükenmişlik kavramı, tükenmişlik kavramı içerisinde özelleştirilecek olursa, ağırlıklı olarak sosyal psikolojinin alanına girerken, çalışma hayatı açısından ağırlıklı olarak çalışma psikolojisi ile endüstri/örgüt psikolojisi alanına girmektedir.

2.1.2. Sosyal Bir Problem Olarak Tükenmişlik

Son yıllarda tükenmişlik sosyal bir problem olarak kendini göstermektedir. İş stresi olarak tükenmişlik, gelişmiş ülkelerde gittikçe yaygınlaşmaktadır. İş stresine bağlı hastaların sayısı ve buna bağlı olarak doğrudan ödenen tazminatlar artmaktadır. Dolaylı maliyet olarak, işe devamsızlığın, performans düşüklüğünün iş verimini düşürmesi ve sağlık giderlerinin işyerlerine olan maliyetleri oldukça yüksek tutarlara ulaşmıştır.

Yapılan araştırmalar tükenmişliğin oldukça yaygın olduğunu göstermektedir. 1997 yılında 15 AB ülkesi içinde, 15.986 çalışan üzerinde yapılan araştırmada, katılımcıların %56'si çalışma hayatının sağlıklarını etkilediğini belirtmişlerdir. En fazla karşılaşılan sağlık problemleri, sırt ağrısı (%30), stres (%28), genel yorgunluk (%20), kas ağrısı (%17) ve baş ağrısı (%13) olarak belirlenmiştir (Paoli, 1997:263). 2000 yılında tekrarlanan aynı araştırmada oranın %49'a düştüğü gözlenmiştir. Sağlık problemleri ise, sırt ağrısı (%33), genel yorgunluk (%23), stres (%28) ve kas ağrısı (%23) olarak gerçekleşmiştir. (Paoli ve Merllie, 2000:31) ve 2006'da yapılan araştırmada oranın %45'e düştüğü gözlenmiştir. Sağlık problemleri ise sırt ağrısı (%25), genel yorgunluk (%23), kas ağrısı (%23), stres (%22) ve baş ağrısı (%16) olarak gerçekleşmiştir (Thiron ve diğ., 2006:62). Yıllar itibariyle kısmen azalmalar olsa da, iş hayatının sağlığı oldukça yüksek düzeyde etkilediği söylenebilir.

Son çeyrek asırda, iş stresine bağlı hastalıkların ve bunlar için ödenen tazminatların oldukça yekun teşkil ettiği gözlenmiştir. Bedensel hastaların çok fazla artmamasına rağmen, zihinsel ve ruhsal hastaların sayısında giderek artış gözlenmektedir. 1996 verilerine göre ABD'de yaklaşık 40 milyon kişinin psikolojik rahatsızlıkları olduğu ve bunların 4-5 milyonunun ise ciddi psikolojik hasta oldukları belirtilmektedir. Hastanelerdeki yatakların %21'inin zihinsel hastalar için ayrıldığı ifade edilmiştir (Gabriel, 2000: 17).

Tükenmişlik ve iş stresinden kaynaklanan maliyetler giderek artmaktadır. 1993'te ABD'de yapılan araştırmaya göre yıllık 200 milyar \$ tahmin edilen maliyetler, 1995 yılında 249 milyar \$ ve 2000 yılında ise 340 milyar \$ olarak öngörülmüştür (Gabriel, 2000: 18).

2004 öncesi 15 üyeli AB ülkelerinde iş stresi ve ilişkili sağlık problemlerinin ülkelerin gayri safi milli hâsıllarının ortalama %3 ile %4 oranı kapsayan ve yaklaşık yıllık 265 milyar € maliyeti olduğu tahmin edilmiştir. Avrupa Ajansının 2009 raporunda ise, Fransa’da stresle ilişkili sağlık problemlerinin maliyeti 830 ile 1.656 milyon € arasında olduğu rapor edilmiştir (Leka ve Jain, 2010).

Sadece gelişmiş değil, gelişmekte olan ülkelerde de benzer durumlar söz konusudur. Özetle stresin ve buna bağlı olarak mesleki tükenmişliğin giderek toplumsal bir problem olduğu ve ekonomik etkisinin giderek artmakta olduğu söylenebilir.

2.1.3. Tükenmişlik Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

Tükenmişlik kavramı, Türk Dil Kurumu sözlüğünde; “Gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu.” şeklinde açıklanmaktadır. Greene’nin 1961 yılında yayınlanan “A Burn-Out Case (Bir tükenmişlik olayı)” romanında popülerleşen kullanım, büyük bir bıkkınlık ve kişinin işine duyduğu bağlılık ve idealizmin sönmesi şeklinde tanımlanmıştır. Tükenmişlik ilk olarak 1970’lerde Amerika’da müşteri hizmetlerinde çalışan insanların mesleki bunalımını ifade etmek için kullanılmıştır. Tükenmişlik konusunu önemli kılan husus, araştırmacılardan çok daha önce, hem uygulayıcılar ve hem de sosyal eleştirmenler tarafından “sosyal bir problem” olarak gözlenmiş olmasıdır (Maslach ve diğ., 2001: 398).

Yapılan çeşitli çalışmalarda, ortaya konan çeşitli tanımlamalar bulunmaktadır. Kendi adıyla anılan tükenmişlik envanteri geliştiren Christina Maslach bu konunun otoritelerinden kabul edilir. Maslach’a göre, görevi gereği insanlarla yoğun ilişki içinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı (yetersizlik hissi), şeklinde üç boyutlu olarak tanımlanan tükenmişlik kavramı, daha geniş bir ifadeyle “iş gereği yoğun duygusal taleplerle karşılaşan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda kalan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendrom” olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve diğ., 2001: 398).

Maslach, Schaufeli ve Leiter mesleki tükenmişlik ile ilgili araştırmaları öncü ve deneysel olmak üzere iki safhaya ayırmaktadır (Maslach ve diğ., 2001:400). Bunlara göre;

Tükenmişlik araştırmaların ilk safhası 1970’li yıllarda Amerika’da ortaya çıkmıştır. Konu ile ilgili ilk çalışmalar, sosyal hizmetlerde ve sağlık sektöründe çalışan ve amaçları insanlara yardım etmek olan çalışanların tecrübelerine ve örnek olay incelemelerine dayanmaktadır. Tükenmişlikle ilgili ilk makaleler Alman psikiyatrist Freudenberger (1974) ve 1976 yılında sosyal psikolog olan Maslach tarafından yazılmıştır. Yapılan araştırmaların birçoğu, tanımlayıcı ve nitel özellik taşımakta olup, teknik olarak; alan araştırmaları, röportajlar ve gözlemler kullanılmıştır. Klinik ve sosyo psikolojik bakış açısıyla yazılan ilk makaleler; tükenmişliğin ilk safhasını oluşturmaktadır. Klinik bakış açısı ile yazılan makaleler; daha çok tükenmişliğin belirtileri ve sağlık üzerindeki etkileri ile ilgilidir (Schaufeli ve diğ., 1993:2).

Tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalar 1980’lerde deneysel boyutta yapılmaya başlanmış ve böylece tükenmişlik araştırmalarında ikinci safha başlamıştır. Konuyla ilgili birçok kitap ve makale yayınlanmıştır. Tükenmişliği ölçmek için çeşitli yeni ölçekler, araştırma metotları geliştirilmiştir. En çok uygulanan envanter, Maslach Tükenmişlik Envanteri 1981 yılında Maslach ve Jackson tarafından sosyal hizmet çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini ölçmek için geliştirilmiştir. Maslach Tükenmişlik Envanteri olarak anılan bu ölçeğin, orijinal hali, hizmet sektöründe kullanılacak şekilde tasarlanmıştır. Daha sonra, öğretmenlerin yaşadıkları tükenmişlik sendromuna duyulan ilgi ile birlikte, bir süre sonra Maslach Tükenmişlik Envanteri’nin ikinci sürümü eğitim mesleği için geliştirilmiştir (Maslach ve diğ., 2001: 401).

Bu dönemde tükenmişlik, iş stresinin bir çeşidi olarak görülmüş ve iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma gibi çeşitli konularla bağlantılı olarak literatürde yer almıştır. Endüstriyel – örgütsel yaklaşım, klinik ve sosyal psikoloji temel alınarak yapılan araştırmalarla birleştiğinde; tükenmişlik yaklaşımlarında zengin bir çeşitlilik oluşmuştur. Bilimsel yollarla yapılan ve standartlaştırılmış araçların kullanılmasıyla birlikte, konu ile ilgili yapılan araştırmaların sayısında ve kalitesinde hızlı bir artış görülmüştür (Schaufeli ve diğ., 1993:7).

1990'lı yıllarda farklı uygulama alanlarına yönelimler olmuştur. İlk olarak, tükenmişlik çalışmaları hizmet ve eğitim alanlarının dışındaki mesleklere uygulanmıştır. Önceleri sadece hizmete dayalı mesleklerde incelenen tükenmişlik, bu dönemde hizmet dışı mesleklerde de incelenmiş ve anlamlı sonuçlara ulaşılmıştır. Tükenmişlik genel bir yapı olarak çeşitli organizasyonlarda stres sürecini anlamada kilit bir kavram haline gelmiştir. Bu paralelde, Maslach Tükenmişlik Envanteri'nin üçüncü sürümü, genel araştırmalar için geliştirilmiştir. İkinci olarak, tükenmişlik araştırmalarında ileri istatistiksel yöntemler kullanılmaya başlanmıştır. Örgütsel faktörlerle tükenmişliğin üç boyutu arasındaki karmaşık ilişki, tükenmişlik araştırmalarında daha yapısal modellerin oluşturulmasına yol açmıştır. Bu modeller, araştırmacıların sebepleri ve sonuçlarını aynı anda açıklayabilmelerini, tükenmişliğin gelişim sürecindeki, gerçek sebeplerin belirleyici olmayan sebeplerden ayrılabilmesini sağlamıştır. Üçüncü olarak, boylamsal çalışmalarla önce konunun iş çevresi ile olan ilişkileri araştırılmaya başlanmış, ardından kişilerin düşünce ve duygularıyla olan ilişkileri araştırılmıştır. Tükenmişliğin, çalışma ortamı ile kişinin etkileşiminin bir sonucu olduğu temel kabulünü işaret eden, bu boylamsal çalışmalar, tükenmişliğin olumsuz etkilerini azaltabilecek koşulları belirlemek adına oldukça önemlidir. Dördüncü olarak, tükenmişlik araştırmaları, çıkış yeri olan Kuzey Amerika sınırlarını aşmıştır. Öncelikle İngilizce konuşulan ülkelerde, hızlı bir şekilde artan tükenmişlik sendromu araştırmaları; ardından kitapların, makalelerin ve araştırma ölçeklerinin farklı dillere çevrilmesi ile birlikte, Avrupa'nın birçok ülkesinde de hızlı bir şekilde yayılmıştır. Günümüzde ise, dünyanın farklı yerlerinde çalışılmakta ve daha küresel bir hal almaktadır (Maslach ve diğ., 2001:401, Sürgevil, 2006:16).

Günümüzde geniş bir literatüre sahip olan tükenmişlik olgusu, birçok farklı alanlarda araştırma konusu olmuştur ve olmaya da devam etmektedir.

2.2. Tükenmişliğin Boyut ve Konumunu Açıklayan Teoriler

Bu başlıkta tükenmişlik üç kuramsal yaklaşımla ele alınacaktır. İlk olarak bireysel yaklaşımlar ve bireysel özelliklerin süreçteki rolü ele alınacaktır. İkinci olarak bireylerarası yaklaşımla, hizmet verenler ile alanlar arasındaki dengesiz ilişkiler üzerinde durulacaktır. Üçüncü olarak da tükenmişliğin stres ile olan ilişkisi örgütsel yaklaşımla ele alınacaktır.

2.2.1. Bireysel Yaklaşımlar

Bu başlıkta tükenmişlik konusunu kişi özelinde ele alan, bireysel yaklaşımlar ele alınacaktır. Bireysel yaklaşımlar genel olarak, beklentiler ile gerçekler arasındaki tutarsızlıklar üzerinde durmaktadır.

2.2.1.1. Kişinin Kendine Ait İdeal İmajını Koruyamaması Olarak Tükenmişlik

Freudenberger (1974,1980), tükenmişliği, "süper başarılı kimselerin hastalığı" olarak adlandırırken, kişinin kendisini dinamik, tükenmez, süper yetkili ve karizmatik olarak görmesi durumunda gelişen bir süreç olarak tanımlamıştır (Freudenberger ve Richelson 1980:20). Sürecin sonunda, bu kişiler daha yanılabilir olan gerçek benlikleri ile olan teması tamamen kaybederler. Kendisini adanmış ve taahhüt altına (Freudenberger, 1974:161) almış olan tükenmişlik adayları yanlış stratejilerle, duygusal kaynaklarını daha fazla tüketerek, kendi ideal imajlarını korumaya çalışırlar. Freudenberger bu süreci 4D (disengagement, distancing, dulling ve deadness) ilişki kesme, uzaklaşma, körlenme ve bitkinlik olarak özetlemektedir (Cordes ve Dougherty, 1993: 623).

2.2.1.2. İlerlemeli Hayal Kırıklığı Olarak Tükenmişlik

Edelwich ve Brodsky (1980), tükenmişliği idealist beklentilerin boşa çıkması olarak tanımlamaktadırlar. Tükenmişliğin bir süreç olduğunu ve birbirini izleyen aşamalardan geçtiğini vurgulamışlardır. Tükenmişliğe sebep olan birçok faktörü (kariyer fırsatlarının az olması, kurumsal desteğin yetersiz olması, sosyal statünün düşük olması, düşük ücret, performans ölçüm kriterlerinin eksikliği gibi) sıralamakla birlikte, temel problemin, gerçekçi olmayan ilk beklentiler ve asil (yüce) özlemlerin olduğunu belirtirler. Tükenmişliği “coşku, durgunluk, hayal kırıklığı, apati (duygusuzlaşma, ilgisizlik) ve müdahale” den oluşan 5 aşamada ifade etmişlerdir (Edelwich ve Brodsky, 1980:28).

- **Coşku:** Heves, şevk ya da coşku ve mesleğe bağlılık olarak da adlandırılabilen bu aşama, genellikle çalışma hayatına yeni başlayan bireylerde görülür. Bu aşama, fazla enerjiye, yüksek beklentilere ve umutlara, seçilen meslekteki amaçlara ulaşabilmek için şiddetli motivasyona sahip olunan aşamadır. Bu aşamada, hayatın tümünü işe ve başkalarına hizmet verme oluşturmaktadır. Bu gibi psikolojik özelliklerle birlikte, hizmet veren kişide mesleki eğitimini

sürdürmek için sıklıkla ve ısrarlı bir istek görülmektedir. Bu aşamadaki birey, hizmet verdiği insanlar üzerinde olumlu etkiler bırakmak istediği için belirgin bir enerjiyle ve tüm gayretiyle çalışır. Bu özellikleri sergileyen bireyin övülmesi, gayretinden dolayı takdir edilmesi gerekirken, kişinin karşılaştığı tablo daha çok gerçekçi olmayan önyargılar, prensipler, hükümler ve amaçlarla ilgili sorunlar olur. Bu durumda da gayretle çalışan kişi uğradığı hayal kırıklığı sonucu kaçınılmaz olarak tükenmişliğin durgunluk aşamasına girmeye başlar. Bu durum sıklıkla, çalışmaya başladıktan bir yıl sonra görülmektedir (Edelwich ve Brodsky, 1980:44).

- **Durgunluk:** Durgunluğa geçiş sırasında işi yavaşlatmayı düşünen birey ilk aşamada karşılaştığı sorunların peşine düşmekten yorulmuştur. Bu aşamada, enerji düzeyi düşmekte, motivasyonu azalmakta, işle ilgili beklentilerine yönelik hayal kırıklıkları yaşamının sonucu işinden soğumaktadır. Bu aşamada ilgi, idealler yerine para kazanmak, işi yaşamak ve boş zamanlarını daha iyi değerlendirmek gibi, iş dışına yoğunlaşmaktadır (Edelwich ve Brodsky, 1980:71).
- **Engellenme:** Tükenmişliğin çekirdeği olarak adlandırılan engellenme, çalışanın hizmet verdiği kişilerin gereksinimlerini gideremeyerek engellenmesi ve çalışanın hizmet verdiği kişilerin gereksinimlerini doyumak için kendi gereksinimlerini gözden çıkarması olmak üzere iki şekilde gerçekleşir. Bu aşamada duygusal, fiziksel ve davranışsal problemlerle karşılaşılır. (Edelwich ve Brodsky, 1980:110).
- **Apati:** Engellenmeye karşı tipik ve tabii bir mekanik tepki olarak gelişir. Duygusal kopuş, inançların kaybedilmesi ve umutsuzluk bu evrede görülür. Kişinin yaptığı her işte duyarsızlık ve ilgisizlik gözlenir. İş tatminsizliği, yakınmalar, çekişmeler ve tartışmalar başlar ve iş sıradanlaşır. Çalışanda işten erken ayrılma ve rapor alarak işe gelmeme gibi eğilimler gözlenir. Çalışan riske girmek istemez ve mesleki güvence daha önemli bir hal alır (Edelwich ve Brodsky, 1980:161).

- **Müdahale:** Yukarıda bahsedilen 4 aşamaya karşı yapılacakları belirtir. Kısır döngünün kırılmasıdır. İş değiştirmeden tutun da, iş tanımının değiştirilmesi, tekrar eğitim alınması, iş dışı özel hayatın düzenlenmesi gibi müdahaleleri içerir. Müdahale edilirken bulaşıcılık özelliği ile sürecin doğrusal ve kaçınılmaz olmadığına akılda tutulması gereken iki önemli unsur olduğu belirtilmektedir (Edelwich ve Brodsky, 1980:191-246).

Çalışanın yaşadıklarıyla bağlantılı olarak, bu evreler arasında zaman zaman gidip gelmeler olabilir. Bu evreler her zaman bu sıralamayı takip etmeyebilir. (Ok, 2002:43)

2.2.1.3. Kendini Beğenmiş Kişilik Bozukluğu Olarak Tükenmişlik

Fischer'e göre, normalde işini idealize etmiş olan ve sonradan hayal kırıklığına uğramış olan kişiler, ya ideallerini azaltırlar ya da işten ayrılırlar. Ancak, tükenmişlik adayları için bu iki seçenekte geçerli değildir. Kendini beğenmiş olan kişiler, ideallerini azaltma ya da işten ayrılma yerine, gerçekçi olmayan hedeflerine ulaşmak için çabalarını iki katına çıkarırlar. Bu kişiler, "mükemmellik yanılması" denen kendini üstün ve özel görme gibi özelliklerini kaybetme korkusu ile motive olurlar. Tükenmişlik adayının benlik saygısı, bu mükemmellik yanılması içinde temellenir. Bu durumda tükenmişlik adayı, mükemmellik yanılmasından vazgeçmek veya kaynaklarını tüketmek arasında bir seçim yapmak zorunda kaldığında, ikincisini seçecektir (Schaufeli ve Buunk, 2003:403).

2.2.1.4. Bilinçli ve Bilinçsiz İşlevler Arasındaki Dengesizlik Olarak Tükenmişlik

Garden (1984,1987,1989) tükenmişliği İsveçli psikolog Carl Gustav Jung'un psikodinamik teorisine dayandırarak açıklamaktadır. Geliştirdiği modelinde, iki zıt kişilik tipi olan, "düşünen tipler" ve "duygusal tipler" üzerindeki merkezi rolü araştırmıştır. Jung'un 1921 yayınladığı psikolojik tipler adlı eserinde, duygusal ve düşünsel olarak psikolojik tipleri 2 ana bölüme ayırmıştır. Duygusal tipler, mülayim ve insanlara karşı ilgili ve farkında olan olarak karakterize edilirken, düşünsel tipler ise, katı, kuralcı başarı odaklı ve diğerlerini ihmale yatkın olarak karakterize edilir. Her bir işlevin, bireyin psikolojisindeki etkileri, kişinin benimsediği tutumla ilgilidir. Bu iki tipten, bir tanesi ego tarafından tercih edilerek bilinç alanına dâhil edilirken, diğer tip ise bilinç dışına itilir. İnsanlar kişilik tipleri ile ilgili uyumlu olan meslekleri tercih etme

eğilimindedirler. Örneğin insana hizmet veren sektörlerde duygusal tiplerin oranı, düşünen tiplere göre 80/20 iken, mühendislik veya yönetim gibi mesleklerde ise bunun tersi olan 20/80 oranında bulunmaktadır (Garden, 1989:224, Schaufeli ve Buunk, 2003:404).

Jung teorisine göre, duygusal tipler, duygusal talepleri ele almada daha iyi iken, düşünen tipler ise zihinsel taleplerde daha iyidir (Schaufeli ve Buunk, 2003:404). Garden'ın (1989) yaptığı araştırmaya göre, iş türü ne olursa olsun, duygusal taleplerin duygusal tipler üzerinde tükenmişliğe yol açarken, zihinsel taleplerinde düşünsel tipler üzerinde tükenmişliğe yol açtığını ortaya koymuştur. Kişilik tipi ile tükenmişlik arasında kuvvetli bir bağ olduğunu ortaya koymuştur (Garden, 1989:230).

Jung'a göre, bir işleve çok fazla bel bağlanması, kişinin ruhunda dengesizliğe yol açar. Bu durum, zıt tarafta da dengesizliğe yol açmaktadır. Bir kişinin duygusal işlevlerine çok güvenmesi, paradoksal bir etkiye sahiptir ve bilinçdışı alanda çok daha fazla harekete yol açar. Bu durumda, bastırılmış olan işlevlerin ortaya çıkmasının olumsuz etkisi çok daha fazla yıkıcı olmaktadır. Diğer taraf için de aynı durum söz konusudur. Buna göre, bilinç alanının işlevi, bilinçdışına bırakılması, eş zamanlı olarak, aktif biçimde bastırılmış bilinçdışı işlevlerini ortaya çıkarır. Bunlarında tükenmişliğin temel nedeni olduğu düşünülür (Schaufeli ve Enzmann, 1998:110).

2.2.1.5. Varoluş Anlamını Bulmadaki Başarısızlık Olarak Tükenmişlik

Pines (Pines, Aranson ve Kafry, 1981, Pines ve Aranson, 1988, Pines, 1993) tükenmişlik kavramını, psikolojinin temel teorilerinden olan varoluşçu yaklaşımla açıklamaya çalışmıştır. Bireyin temel ihtiyaçlarının anlam ve öneminin önemli rol oynadığı, tükenmişliğin motivasyon yaklaşımını geliştirmiştir. Modelin temel varsayımı yüksek motivasyonlu kişilerin tükenmişliğin ilk adayları olduğudur. Başlangıç motivasyonu yüksek olmayan bir kişi stres, yabancılaşma, depresyon, varoluşsal bir kriz ya da yorgunluk gibi durumları yaşasa bile, tükenmişlik yaşamazlar (Pines, 1993:41).

Pines, Aranson ve Kafry, ilk çalışmalarında tükenmişliği, bıkkınlık ile birlikte ele almakta olup, her ikisinin de belirtilerinin aynı olduğu, ama merkezlerinin farklı olduğunu belirtirler. (Pines ve diğ., 1981:15) Daha sonra bu yaklaşımlarından vazgeçmişlerdir (Pines ve Aranson, 1988:9).

Viktor Frankl kişinin ana motivasyon kaynağını, “hayatın manasını bulma çabası” olarak açıklamıştır (Lambie, 2006:35). Pines, (1993) kişilerin hayatlarında ölümden dolayı mana aramakta olduklarını, tükenmişliğin ise bu manayı bulamamalarından ortaya çıktığını belirtmektedir. Daha önceleri insanlar, hayatlarına din üzerinden anlam kazandırmışlardır. Günümüzde ise, çoğu kişiler hayatlarındaki anlamı iş üzerinden aramaktadırlar. Bireyler hayatlarına anlam kazandırmak için işe odaklandıklarından, başarısızlık yaşamaları veya işin anlamını kaybetmesi durumunda varoluşsal kriz ortaya çıkabilmekte ve dolayısıyla tükenmişlik yaşanabilmektedir (Pines, 1993:34).

Tükenmişlik, varoluşsal anlam duygusunu elde etme arayışı içinde yaşanan hayal kırıklığının, kademeli bir sürecin nihai sonucu olarak ortaya çıkar. İdealist insanlar çok çalışırlar, çünkü onlar hayallerindeki büyük resmi oluşturmayı ve varoluşlarına anlam kazandırmayı, işlerinden beklerler. Çalışanların niyet ve beklentileri ile deneyimlerin eşleşmemesi tükenmişliğe yol açmaktadır. Yüksek motivasyonlu, idealist ve hedef odaklı çalışanların neden tükenmişlik yaşadıklarını bu teori açıklamaktadır. Başka bir deyişle, varoluşsal perspektifi, çalışanların amaç ve beklentilerinin derin köklerinin, tükenmişliğin gelişmesine neden olduğunu göstermektedir. Pines bu açıdan hareketle, aynı dönemlerde yaptığı çalışmalarla, evlilik “çiftlerin tükenmişliği” (Çapri, 2008) gibi hayatın diğer alanlarına da tükenmişlik kavramını yaymıştır Schaufeli ve Buunk, 2003:404).

Psikolojideki hümanist ekol tükenmişlik kavramına bu açıdan yaklaşmakta ve işin tüm gereklilerini yerine getirmek zorunda olduğunu kabullenen çalışanların tükenmişlik yaşayabilecekleri belirtilmektedir (Lambie, 2006).

2.2.1.6. Yanlış Beklentilerin Zemini Olarak Tükenmişlik

Meier (1983) tükenmişlik sürecini psikolojideki öğrenme kuramları üzerinden açıklamaya çalışır. Öğrenme kuramlarından, davranışçı ekolden olan Bandura'nın sosyal öğrenme kuramından hareket eder. Bandura'ya göre öz yeterlilik, “Kişinin, arzulanmış sonuçları ortaya çıkaracak davranışları yapmaktaki kişisel yeterliliği” şeklinde tanımlanır. Amaçlarının farkında olan kişiler; kendi yaşamlarını etkileyen olaylar üzerinde kontrol sahibi olmaya çalışırlar. Algılanan öz yeterlilik, kişileri belirli yönlerden harekete geçirir. Buna göre, öz yeterlilik duygusu, bilişsel, güdüsel ve duygusal yönde ele alınır. Meier, beklenti kavramını; pekiştirme, sonuçları kontrol ve

yeterli olma olmak üzere üç unsur ile açıklar. Bu üç kavram, tükenmişliği açıklarken aşağıdaki şekilde ele alınır (Meier, 1983:901).

Kişinin işi ile ilgili tecrübelerinin sonucunda;

- İşle ilgili olumlu (ödül) beklentisinin düşük, ceza beklentisini yüksek olduğu durumlarda (pekiştirme),
- Mevcut pekiştiricileri kontrol edebilme beklentinin düşük olduğu (sonuç)
- Pekiştiricilerin kontrolünü sağlayacak davranışların (yeterlilik) ortaya konması için kişisel yeterliliklerin düşük olması durumunun çalışma hayatındaki sürekliliği sonucu gelişen bir durumdur.

Bu üç unsura ek olarak, beklentilerin nasıl öğrenildiği, korunduğu ve değiştiğini açıklayan “davranışları anlamlandırma süreci” dördüncü bir unsur olarak modelde yerini almaktadır. Beklentiler, kişinin içsel ve dışsal bağlamlar çerçevesinde çalışma hayatında tecrübe ile öğrenilir ve korunurlar. Bu beklentiler de karşılıklı etkileşimlerle bir sistem oluştururlar (Baysal, 1995:27, Meier, 1983:902).

- **Pekiştirme beklentileri**, yapmış olduğu işle hedeflerine ulaşip ulaşamayacağı ile ilgilidir. Örneğin, bir öğretmen motivasyonu yüksek, çok soru soran öğrencilere ders vermek isteyebilir. Bu hedefi çok yüksek ise, pekiştirme beklentileri yerine getirilmediği için tükenmişlik yaşayabilir.
- **Sonuç beklentileri**, hangi davranışın hangi sonuçlara yol açacağı ile ilgilidir. Örneğin, bir öğretmenin, sınıfındaki öğrencileri için “Bu materyalden anca bu kadar olur” şeklinde olumlu olabilecek destekleri kırıncı bir beklenti içine girmesi, tükenmişliğe yol açabilir.
- **Yeterlilik beklentileri** ise, arzu edilen davranışı ortaya koymadaki kişisel yetkinlik ile ilgilidir. Örneğin, kişisel yetkinliklerinin öğretmenlik için eksik olduğunu hisseden öğretmenler tükenmişlik yaşayabilirler.

Bu üç beklenti, kişisel ve toplumsal (çevresel) faktörlere güçlü bir şekilde bağlıdır. Örneğin, kişisel inançlar ve grup normları, kişinin beklentileri üzerinde önemli bir etkisi vardır ve bunlar dolaylı olarak tükenmişliği etkilerler (Meier, 1983:907).

2.2.1.7. Örselenmiş Eylem Süreci Olarak Tükenmişlik

Burisch (1993) tükenmişlik kavramını Alman eylem teorisine dayandırarak, örselenmiş eylem öğeleri, anahtar rol oynadığı bir model önermiştir. Eylem teorisi, en temel analiz parçaları olarak, eylem öğeleri olarak adlandırılan durumları göz önünde bulundurur. Bu eylem öğeleri süre olarak kısıtlanmamış olup dakikalardan, yıllara kadar uzayabilmektedir. Aynı zamanda bu öğeler hiyerarşik olarak da iç içe geçmektedir. Örselenmemiş bir eylem safhası, bir bireyin gizli dürtülerinin harekete geçmesiyle başlayan, bir döngüsel süreç olarak değerlendirilir. Burisch eylem sürecini engelleyen örselenme öğelerini, dörde ayırarak açıklamıştır: (Burisch,1993:90)

- **Amacın Engellenmesi:** Amaca beklenmedik biçimde ortaya çıkan engellere karşı, yüksek bir çaba sarf edilerek ulaşılabilir. Örneğin, işin başında öngörülemeyen bazı bürokratik güçlüklerin ele alınma zorunluluğu olabilir.
- **Güdünün Engellenmesi:** Bu engel, amaca ulaşma aşamasına set oluşturabilmektedir. Örneğin, hastaları ölen bir hemşire, danışanyla tedavisini tamamlayamayan bir psikoterapist gibi örnekler güdünün engellenmesi olarak ele alınabilir.
- **Yetersiz Ödül:** Amaç, bir ödül elde etmek olabilir. Fakat bu ödül beklentilerin karşılanmasında başarısız da olabilmektedir. Örneğin, çalışanlar, çalışma ortamlarında bekledikleri onay ve takdiri göremeyebilirler. Tükenmişlik literatüründe meslek çalışanlarının çabalarıyla orantılı olmayan, birçok yetersiz ödül örnekleriyle (doyumsuz, saldırgan hastalar, motive olmamış çocuk ve ergenler, talepkar müşteriler gibi) doludur.
- **Beklenmedik Olumsuz Yan Etkiler:** Bu tür yan etkiler, hedeften uzaklaştırıcı bir özelliğe sahip olabilir. Örneğin, çalışma sırasında çökkünlük yaşayabilir ve psikiyatrik bir tedavi için sevk edilebilir.

Yukarıda sayılan örselenmiş eylem öğelerinin doğrudan tükenmişliğe yol açmasına çok nadir rastlanır. Bu öğeler daha çok strese (birinci derece) yol açmaktadır: Bir durum veya olay, zorlayıcı olduğunda veya bireyin uyum sağlayıcı kaynaklarının sınırları aşıldığında, olağan gerginlik durumu oluşmaktadır. Birinci derece stres azalmadığında ve durum tekrarlı ve çözümsüz bir biçimde başarısızlıkla sonuçlandığında, bireyin öz-

yeterlilik duygusu tehdit altına girmekte ve “ikinci derece stres” gelişmektedir. Burisch’e göre, kişisel gelişim, ikinci derece stresle başarılı bir biçimde başa çıkmaya yardımcı olabilmektedir. Diğer taraftan, başarısız bir başa çıkma ise, eylem öğelerini daha fazla kötüleştirebileceği için tükenmişliği tetikleyebilmektedir. Örneğin, tükenmişliğe karşı yapılacak eylemin planlaması, gereğinden çok daha sert veya özensiz yapılabilmekte, kişide tutku düzeyinde düşüş ve kötüleşmeler gelişebilmekte, amaçları başarma yeteneği bozulabilmekte ve bireyin benlik imajı derinden sarsılabilmektedir (Burisch,1993:92).

2.2.1.8. Başa Çıkma Kaynaklarının Kaybedilmesi Olarak Tükenmişlik

Hobfoll (1989) tükenmişliği “kaynaklarının korunması” teorisi ile açıklamaktadır. Hobfoll kaynakların korunması teorisini açıklarken, kendinden önceki stres teorilerinin olgusal, belirsiz oldukları ve doğrudan ampirik ölçümlere uygun olmadıkları eleştirisini getirmektedir. Selye’nin genel adaptasyon sendromu, Eliot ve Eisdorfer’in dürtü tanımlaması, Spielberger’in olgu-algı yaklaşımı ve Lazarus ve McGrath’ın homeostatik ve etkileşimli stres yaklaşımı eleştirmektedir (Hobfoll, 1989:513).

Kaynakların korunması teorisine göre stres, üç değişik durumda ortaya çıkmaktadır. Bunlar, kaynakların tehdit altında olması (iş güvensizliği ve rol belirsizliği vb.), kaynakların yitirilmesi (işsizlik, boşanma vb.) ve yatırım yaptığı kaynakların karşılığını alamamasıdır. (terfi edememe vb.) Kaynaklar genel olarak, değerli nesnelere (araba, ev vb.), koşullar (başarılı evlilik, başarılı sosyal etkinlikler içinde bulunmak vb.), kişisel özellikler (cesaretli, dayanıklı, girişimci vb) ve enerji (canlılık, bilgi vb.)den oluşur. Kaynakların korunması teorisinin temeli, kaynakların kullanımı üzerine odaklanır (Schaufeli ve Buunk, 2003:405).

Hobfoll ve Freedy (1993) göre, kaynakların elde edilememesinden daha çok kaynakların yitirilmesi, tükenmişliğe yol açmaktadır. Örneğin, öğretmenin öğrencisiyle, idarecinin çalışanıyla olan ilişkisinin bozulması (sosyal ilişki kaybı), gibi durumlar öğretmen veya idarecinin iş tatminsizliğine yol açar. Bunun etkisinin oluşturduğu negatif durum, iş tatminine göre daha fazladır. Kaynakların kaybı veya onların tehlike altında olduğu durumlarda, kişi bunlarla başa çıkmak için, kişisel kaynaklarını kullanır. Tükenmişlikle karşılaşılmasından kaçınmak için, kaynakların geri kazanılması veya kaybının önlenmesi için çaba harcanmalıdır (Hobfoll ve Freedy, 1993:118).

2.2.1.9. Kişilik Gelişimi Safhaları Olarak Tükenmişlik

Suran ve Sheridan (1985) tükenmişliği Eric Erikson'un kişilik gelişimi kuramından hareketle açıklamaktadırlar. Kurmuş oldukları model dört aşamadan oluşmakta olup, hayatın belli yaşlarında ve kademelerinde karşılaşılabilecek problemlere ışık tutmaktadır.

- Ego Kimliği – Rol karmaşası
- Yeterlilik – Yetersizlik
- Verimlilik – Durgunluk
- Yeniden bağlanma – Hayal kırıklığı

Bu aşamalarının her biri, tükenmişlikle başa çıkma konusunda faydalı kesitleri içermektedir. Buna göre tükenmişlik, bu aşamaların her birinde yer alan çatışmaların tatmin edici bir şekilde çözülememesinin bir sonucudur. Gözleme ve tecrübeye dayalı olarak geliştirilen bu model, yetişkinliğin başında ve ortasında, mesleki gelişime uygun psikolojik aşamaları ayrıntılı olarak işlemektedir (Suran ve Sheridan, 1985:743; Sürgevil, 2006:35).

Bu aşamalar aşağıdaki şekilde açıklanmaktadır:

1. Aşama: Ego Kimliği – Rol Karmaşası

Kişiler genellikle lisenin son yıllarında mesleki gelişimlerine ait konularını aktif bir şekilde düşünmeye başlamaktadırlar. Bu dönem kişisel ve mesleki kimliğe ait rollerin, kişinin psikolojik gelişiminde kritik bir rol oynadığı bir dönemdir. “Ne tür bir meslek sahibi olacağım?” sorusu bu aşamada öne çıkar. Bu soruya verilecek cevap ise; hem meslek seçimine, hem de meslekler arasında kişiye yol gösteren ilk hislere (para, finansal güç, itibar, başkalarına hizmet veya yardım gibi) dayanır.

Çalışanın kişisel gelişimi ile eğitim gereklerinin gerçekçi bir şekilde dengelenememesi, kişinin benliğini kişisel ve mesleki açıdan bütünleşmesini engelleyecektir. Meslek eğitimi ile kişisel gelişim birlikte ele alınmalıdır. Kariyerine fazla yatırım yapmış başarılı yörüngeli çalışanlar için, gelecekteki olası bir “tükenmişliğin” temelleri atılmış olacaktır. Çalışanda kimlik, “tüm benliğimle ben kimim?” sorusunun cevabını öğrenme

sürecidir. Kariyerine yeni atılmış, yüksek motivasyonlu çalışanların, tükenmişlik yaşama riski önemli ölçüde yüksektir. Bu kişiler destekleyici bir çevrede çalıştıkları ölçüde, yüksek performans gösterirler. Diğer yandan ise, yoğun ve stresli ve engelleyici bir örgüt ortamıyla karşılaştıklarında ise, başarısızlık yaşayabilir ve sonuç tükenmişlik olabilir (Suran ve Sheridan, 1985:744).

2. Aşama: Yeterlilik – Yetersizlik

Bu dönem kişinin kendi yeteneklerini geliştirebileceği ve bu doğrultuda bağımsızlığına kavuşabileceği, bir çıraklık dönemi olarak ifade edilebilir. Kişinin artık seviyesi belirlenmiş, unvanı tayin edilmiştir. Kişi kendisini mesleğiyle ifade etmektedir. Bu noktadan sonra soru “Yaptığım işte ne kadar iyiyim?” e dönüşür. Kişi bu soruya en uygun çözümü, kendisine statü olarak yakın olan bireylerle karşılaştırması ve kişinin mesleğin temel görevlerini yerine getirmek için gereken en az yeteneğin ne olduğunu bilmesi ile bulabilir. Kişinin kendisini başkalarıyla kıyaslaması, “Yaptığım işte birçok meslektaşım gibi ya da onlardan daha iyi olabilirim” hissine yol açar. Bu kıyaslama dönemi genellikle yirmili yaşların ortalarıyla, otuzlu yaşların başlarında olur. Karşılaştırmanın sonucunun olumsuz olması durumunda, kişi, kişisel bir yetersizlik ve mesleki bir aşağılık duygusuna kapılabilir.

Bu aşamada, mesleki ilerlemenin yavaş olması ve her bir işin ardındaki rekabetin şiddetini arttırması sebebiyle, genç meslek insanlarına danışmanlık verilmesi gerekmektedir. Belirsiz kariyer olasılıklarıyla (rol belirsizliği) çalışan gençler, tükenmişlik riski altındadır. Yeterlilik ise, kişinin yapmayı seçtiği işte, kendisini değerli hissetmeyi öğrenmesi sürecidir (Suran ve Sheridan, 1985:745).

3. Aşama: Verimlilik – Durgunluk

Stajyerlik ve acemilik dönemini tamamladıktan sonra sisteme bağlılık azalır ve kariyer düzenleme sürecinin içine girilir. Genelde bu süreç, otuzlu yaşlarda ortaya çıkar. Bu dönemde verilen kararlar, çalışma yeri ve tarzı seçimlerini de içerir. Bu süreçte, maddi ve kişisel olarak bir oturmuşluk sağlanır ve bir ev sahibi olmak, evlenmek ve çocuk sahibi olmak gibi kararlar verilir. Anlamli olan ilk terfiler gelmeye başlar ve tanınmışlık artar. Güvenlik ihtiyacının yerini, başarı, saygınlık ve özgürlük ihtiyaçları alır. Kişide, sorumluluk ve inisiyatif isteyen işlere geçme arzusu egemen olur.

Bu aşamada kişi, yeteneklerini uygulayabileceği özel bir ortam bulamazsa, daha önceki başarıları da oldukça boş ve önemsiz görülür. Yıllar mesleki açıdan bir ilerleme ya da herhangi bir başarı olmaksızın geçip gider ve ortada, genç meslektaşların çok hızlı ve daha başarılı bir şekilde ilerledikleri gerçeği de vardır. Kişi artık ne yapacağını bilemez ve “Hepsi bu muymuş?” sorusunu sormaya başlar. Bu gibi sorgulamalar tükenmişlikle ilgilidir. Verimlilik ise, “Ben kimim?” sorusunun bir uzantısı olarak, kişinin kendi yolunda yürümesini öğrenmesi sürecidir (Suran ve Sheridan, 1985:747).

4. Aşama: Yeniden Bağlanma – Hayal Kırıklığı

Bu dönem klasik “orta yaş krizi” olarak ifade edilen yaşlara denk gelir. İncinme ve ölüm korkuları ortaya çıkabileceği gibi, kişinin çalışmalarının ona mükemmel bir hayat getirmediyseyle ilgili hayal kırıklığı yaşayabilir. Bunların çözümü için, çalışanın işine ve mesleki faaliyetlere daha az zaman harcaması ve eşine, ailesine, hobilerine, eğlence v.b. faaliyetlere daha çok zaman ayırması gerekebilir. Mesleki ve kişisel ihtiyaçları dengelemek, kişinin kariyer yollarını daha açık görebilmesini sağlar. Aksi durumda “hayal kırıklığı” oluşur. Çalışan kendisini “işe yaramaz” hissetmeye başlar. Bu aşamada kariyer değişikliği, mutluluk verici bir alternatif gibi görülebilir. Yeniden bağlanma, çalışanın, kişisel ve mesleki hayatında, olmak istediği kişi olması için, yeni bir neden keşfetmesi sürecidir. Yeni bir neden bulamayan kişi, ya mesleğinden tamamen uzaklaşır ya da “tükenmişlik” yaşayacaktır (Suran ve Sheridan, 1985:748).

2.2.1.10. Kronik Strese Verilen Bir Tepki Olarak Tükenmişlik

Perlman ve Hartman (1981) tükenmişlikle ilgili yapılmış çalışmalardan bir sentez yaparak, bu modeli geliştirmişlerdir. Bunlara göre tükenmişlik, “kronik duygusal strese verilen ve üç bileşenden oluşan bir yanıttır. Bu bileşenler duygusal ve/veya fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranış boyutundaki reaksiyonlardır”. Bu model kişisel ve örgütsel değişkenleri tanımlamaktadır ve modele göre tükenmişliğin üç boyutu, üç büyük stres belirtisini yansıtmaktadır. Bunlar yorgunluk ve fiziksel belirtilere odaklı olan fizyolojik belirtiler, duygusal tükenme gibi tutum ve duygu odaklı olan duygusal/bilişsel belirtiler, duyarsızlaşma ve düşük iş verimliliği gibi davranışlara odaklı olan davranışsal belirtilerdir. (Perlman ve Hartman, 1981:11, Sürgevil, 2006:30)

Bu modelde, dört aşama bulunmaktadır: (Perlman ve Hartman, 1981:12, Sarıkaya, 2007: 37)

1. Stres, bireyin beceri ve yeteneklerinin işin gerekleriyle uymadığı, bireyin beklenti, ihtiyaç ve değerlerinin karşılama gücünün yetersiz olduğu durumlarda ortaya çıkabilmektedir.
2. Algılanan stres düzeyinde rol ve organizasyonla ilgili değişkenlerin yanı sıra bireyin kişiliği ve geçmişi etkili olmaktadır.
3. Strese verilen tepki, fizyolojik, duygusal-bilişsel ve davranışsal tepkilerden hangisinin olacağı ile ilgilidir.
4. Strese verilen tepkinin sonucu da son aşama olmaktadır.

Özetle, hemen hemen bütün bireysel yaklaşımların üzerinde durduğu nokta, yüksek hedef ve beklentiler ile yüksek bir motivasyona sahip olmanın tükenmişliğe yol açtığıdır. Bu yaklaşımların temel aldığı bir diğer nokta, kişinin psikolojik özellikleri ile çalışanın işyerindeki deneyimleri ile örtüşmemesi ve uyumsuzluğudur. Bunun sonunda ortaya çıkan iş stresi, başa çıkma stratejilerinin yetersizliği veya bireysel/örgütsel başa çıkma kaynaklarının eksikliği tükenmişliğe yol açabilir.

2.2.2. Bireylerarası Yaklaşımlar

Geleneksel olarak, hizmet verenler ile hizmet alanların birbirleriyle olan ilişkilerinin duygusal talepleri, tükenmişliğin ana sebebi olarak görülür. Aralarındaki bu ilişki düzensiz (asimetrik) olarak tanımlanır. Bir taraf sürekli olarak hastalarına, müşterilerine hizmet verirken diğer taraf ise hizmet alıcı konumundadır. Sonuç olarak, tükenmişliğin ana bulgusu, ilişkinin düzensizliğinden kaynaklanan baskının, hizmet verenlerin duygusal kaynaklarının azalması sonucunu doğurmasıdır. Maslach tükenmişlik modeli olarak, çok boyutluluğu savunur. Üç boyutlu olarak kurguladığı modelini, teoriden daha çok deneysel bulgularla açıklar. Boyutlar içinde duygusal tükenme ana boyutu oluşturmakla birlikte, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutları da önemli yer tutmaktadır. Maslach'a göre tükenmişlik, merkezinde, hizmet alıcılarla karşılıklı ilişkilerden kaynaklanan duygusal taleplerin olduğu, bireysel stres birikimidir. Bu

birikim, karmaşık sosyal konular ile kişisel tutumları da içerir (Schaufeli ve diğ., 1993a:17).

Buunk ve Schaufeli de Maslach'ın üç boyutlu tükenmişlik modeli yaklaşımına katılmaktadırlar. Her boyutun karakteristik özelliklerini, deneysel olarak ortaya koymuşlardır. Bunlara göre, duygusal tükenmeye sebep olan faktörler sadece hizmet alıcılardan kaynaklanan duygusal talepler değil, sosyal karşılaştırma ve sosyal yakın ilişki neticesinde, iş arkadaşları ve yöneticiler de tükenmişliğe neden olan faktörler arasındadır. Örneğin, Buunk ve Schaufeli buna paralel olarak, sosyal karşılaştırma yapan çalışanların, duygusal bulaşma yolu ile etkilendiklerine dair bulgular tespit etmişlerdir (Schaufeli ve diğ., 1993a:18).

Aşağıda bu iki yaklaşımın birbirlerini tamamlayan özellikleri açıklanmaktadır.

2.2.2.1. Duygusal Taleplere Aşamalı Karşı Koyma Olarak Tükenmişlik

Maslach'a göre (1993) tükenmişlik, hizmet verenler ile hizmet alanlar arasındaki ilişkilerin duygu yüklü olmasıyla ortaya çıkmaktadır. Özellikle insana hizmet veren sektörlerde, işin doğası, çalışanların duygusal kaynaklarını tüketmektedir. Bu durum tükenmişliğin ilk aşaması olan duygusal tükenmişliğe yol açmaktadır. Çalışanlar, duygusal stresle başa çıkmak için, iki yöntem kullanırlar. Birincisi, daha iyi hizmet etmek için sorunların çözümünde, kendisini olayın dışında tutarak, duygusallığını katmama yeteneğini geliştirmesidir. İkincisi ise, daha da duygusallaşıp ilgisini koruması ve daha kolay olan duyarsızlaşma yolunu seçmesidir. Görünüşte kolay görülen tükenmişliğin ikinci aşaması duyarsızlaşma tepkisi, gerçekte tükenmişliği daha da arttırır, işinde başarısızlığını tetikler. Son aşama olarak, kişinin hissettiği bu başarısızlık duygusu, hizmet vereni işin içinden çıkılması zor bir kısır döngüye sokar (Schaufeli ve diğ., 1993:23).

Çok boyutlu tükenmişlik modeli literatürde üç boyutlu tükenmişlik modeli olarak da ele alınmaktadır. Bu modelde tükenmişlik, “yaygın olarak insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde bireylerin, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri, işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları ve kişisel yeterlilik duygularında azalma şeklinde görülen bir sendrom” olarak ele alınır. Maslach'a göre tükenmişlik, yapılan iş

ile ilgili kronikleşmiş duygusal ve bireylerarası stres kaynaklarına yönelik sürekli bir tepkidir. (Maslach ve diğ., 2001:399).

Tükenmişliğin zıttı işle bütünleşme olarak ifade edilirken (Ardıç ve Polatçı, 2009), duygusal tükenmenin zıttı enerji, duyarsızlaşmanın zıttı aidiyet ve kişisel başarısızlığın zıttı ise yeterlilik kavramlarıdır. Tükenmişlik başladığında, çalışma isteği azalmaya ve üç pozitif duygu yerini ağır ağır diğer üç negatif duyguya bırakmaya başlamaktadır. Enerji yerini duygusal tükenmeye, aidiyet yerini duyarsızlaşmaya, yeterlilik ise yerini yetersizliğe bırakmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997).

Aşağıda tükenmişliğin üç boyutu; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel yeterlilik başlıkları altında ele alınmaktadır.

- **Duygusal Tükenme**

Duygusal tükenme; tükenmişliğin merkezinde yer alır. Tükenmişliğin bireysel stres boyutunu belirtmekte ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı ifade etmektedir (Maslach ve diğ., 2001:402). Enerji kaybı ve bireyin duygusal kaynaklarını tüketmiş olarak hissetmesi şeklinde tanımlanan duygusal tükenme; çalışanların kendilerini işlerine verememeleri ve kendilerini müşterilerine karşı eskisi kadar sorumlu hissetmemeleri gibi sonuçlara yol açabilir (Cordes ve Dougherty, 1993:623). Genellikle insanlarla yüz yüze çalışmanın gerekli olduğu mesleklerde , “İşte aşırı derecede psikolojik ve duygusal taleplere maruz kalmaktan dolayı yaşanan enerjinin bitmesi durumu” (Jackson ve diğ., 1986:630) şeklinde de ifade edilebilen duygusal tükenme boyutu, tükenmişliğin en net belirtisi olarak kabul edilmektedir (Maslach ve diğ., 2001, Maslach, 2003). Duygusal tükenme yaşayan kişiler, ertesi gün tekrar işe gitmek istemezler (Cordes ve Dougherty, 1993: 623).

İnsanlar tükendikleri zaman, kendilerini hem duygusal hem de fiziksel bakımdan aşırı zorlanmış hissetmektedirler. Kendisini bitmiş ve kullanılmış hisseden kişi, yorgunluğunu atmak ve kendine gelmek konusunda da başarısız olmuştur. Sabah uyandıkları zaman, kendilerini en az akşam yatağa gittikleri kadar yorgun hisseden bu kişilerin; başkalarıyla veya başka bir projeye karşılaşılabilecek enerjileri de kalmamıştır. Duygusal tükenme, işin taleplerinin ve değişikliklerin yarattığı strese verilen ilk tepkidir (Maslach ve Leiter; 1997:17).

Kişiler, tükenmişlik sendromunu yaşayan diğer insanları veya kendilerini tanımlarken, daha çok “duygusal tükenme” hissi yaşadıklarını ifade etmektedirler. Tükenmişliğin üç boyutu arasında en çok rapor edilen ve en çok analiz edilen boyut, duygusal tükenme boyutudur. Ancak, duygusal tükenme boyutu, tükenmişliği tek başına açıklamada yeterli değildir (Maslach ve diğ., 2001:403).

- **Duyarsızlaşma**

Duyarsızlaşma, tükenmişliğin bireylerarası boyutunu temsil etmektedir. Duyarsızlaşma; müşterilere yönelik negatif, katı tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir (Maslach ve diğ., 2001:403, Maslach ve Jackson, 1981:99). Duyarsızlaşma, işe yönelik idealizmde önemli bir azalmaya işaret eder. Bu boyutta, özellikle işyerinde hizmet verilen kişilere yönelik tutumlarda olumsuz değişimler görülmektedir. Dozu değişen bu tepkiler, çeşitli şekillerde ortaya çıkabilir: Kişi karşısındakine aşağılayıcı ve kaba davranışlar sergileyebilir, onların rica ve taleplerini göz ardı edebilir, aldırma ve katı tutumlar gösterebilir, insanları kafasında kategorize ederek onlara klişeleşmiş kalıplar dâhilinde davranabilir (Sürgevil, 2006:44). Bütün hayatının “diğerleri” tarafından zapt edildiğini düşünen kişi (Wright ve Bonett, 1997:492) artık, diğer insanların hayatından çıkıp, kendisini yalnız bırakmalarını gönülden ister (Maslach, 2003:6).

Duyarsızlaşma, “insanlara birer nesne gibi davranma” ya işaret eder ve sıklıkla ilişkide bulunulan kişilerden bahsederken, kişi isimleri yerine, nesne isimleri kullanarak kendini gösterir (212 numaralı odadaki böbrek gibi, saat 14 teki randevu) (Jackson ve diğ., 1986: Cordes ve Dougherty, 1993:623).

Duyarsızlık yaşayan çalışanlar, işlerine ve iş arkadaşlarına karşı soğuk bir tavır geliştirir, işteki ilişkilerini minimize ederler. Bu davranış, çalışanların kendilerini korumaya yönelik geliştirdikleri bir süreç ve yaşadıkları psikolojik gerginlikten uzaklaşma girişimidir. Duygusal tükenme yaşayanlar, kendilerini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hissederler ve bu durumu bir kaçış yolu olarak kullanırlar. Duyarsızlaşma yaşayan çalışan, müşterileriyle arasında gözle görülür şekilde, onları özel kılan nitelikleri yok sayarak (onları birer nesneymiş gibi algılayarak), arasına mesafe koyarlar. Duyarsızlaşma ile kişinin kendini uzaklaştırması, aslında duygusal tükenmişliğe yönelik bir tepki, bir başka ifadeyle, kişinin kendisini koruma stratejisidir.

Ancak bu kadar negatif olmak, etkin çalışabilmeyi engelleyici bir etki yapmaktadır (Maslach ve diğ., 2001:403; Maslach ve Leiter, 1997:18).

- **Kişisel Yeterlilik (Başarı)**

Maslach tükenmişlik modelinin üçüncü boyutu, “kişisel yeterlilik” boyutudur. Bu boyut; kişinin işindeki yeterlilik ve başarı duygularını tanımlar. Maslach’a göre kavramsal olarak, “öz yeterlilik” ve “öğrenilmiş çaresizlik” gibi olgularla ilişkili olduğu düşünülen, kişisel yeterlilik hissi; tükenmişliğin kişisel gelişme boyutunu temsil etmektedir. Kişisel başarısızlık hissi, tükenmişliğin bir parçasını oluşturmaktadır. Yetersizlik, başarısızlık duygusu, düşük moral, iş verimliliğinde azalma, düşük üretkenlik, kişiler arası anlaşmazlık, sorunlarla başa çıkmada yetersiz kalma, öz saygıda azalma gibi belirtilerle karakterize edilen düşük kişisel yeterlilik duygusu; en yalın haliyle “kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğilimi”ni ifade eder (Cordes ve Dougherty, 1993:624, Schaufeli ve diğ., 1993:21; Wright ve Bonett, 1997:494).

Kişi kendisini yetersiz hissettiğinde, büyük bir eksiklik duygusu geliştirir. Hiçbir şeyin üstesinden gelemeyeceğini düşünür. Sanki tüm dünya bir araya gelmiş, onun bütün girişimlerine tuzak kuruyormuş gibi zanneder. Bu kişiler kendi başarılarını çok anlamsız ve küçük görürler. Farklılık ortaya koymak için yeteneklerine güven duymazlar. Kişiler, kendilerine duydukları güveni kaybettiklerinde, diğerleri de onlara duydukları güveni kaybederler (Maslach ve Leiter; 1997:18). Kişinin başkaları hakkında geliştirdiği olumsuz düşünceler, bir süre yayılarak kendisi içinde olumsuz düşünceler geliştirmesine neden olur. Kişi, kimse tarafından sevilmediğini, müşterileri ile ilgilenmede yetersiz olduğunu, sorunların üstesinden gelemediğini ve işinde başarılı olamadığını düşünür. Bunların hepsi, kişi için, üstesinden gelinmesi zor bir süreci ifade etmektedir (Schaufeli ve Buunk, 1998:117).

Bazı çalışmalarda, kişisel başarısızlık, duygusal tükenmenin, duyarsızlaşmanın ya da her ikisinin bileşkesinin bir sonucu (Lee ve Ashforth, 1996) olarak ele alınmaktadır. Bazı çalışmalarda ise, tükenmişliğin diğer boyutlarına kıyasla daha az ilgi görmüş olup, tükenmişliğin bir boyutu olarak değil, bir sonucu olarak değerlendirilmiştir (Maslach ve diğ., 2001:403).

Maslach'ın üç boyutlu tükenmişlik modeli, geleneksel iş stresi teorilerinden farklı olmakla birlikte; duygusal tükenme boyutu, kuvvetli iş stresi değişkenini çağrıştırmaktadır. Duyarsızlaşma, insana hizmet verilen mesleklerde, çalışanlarda görülen stres sonucu olarak ele alınan bir boyuttur. Maslach ve Jackson'a göre, kişileri kendisinden uzaklaştıracak şekilde davranma, diğerlerine ilgi göstermeme, reddetme, geçimsiz davranma ve olumsuz tepkiler verme gibi, davranışlarla ifade edilen duyarsızlaşma boyutu, tükenmişliğin en problemlili boyutudur (Sürgevil, 2006: 46).

2.2.2.2. Sosyal Karşılaştırma Süreci Olarak Tükenmişlik

Buunk ve Schaufeli'nin (1993) ana tezleri, tükenmişliğin bir örgütün sosyal yapısında ortaya çıkmasıdır. Bu tezlerini Schachter'in sosyal karşılaştırma ve Walster ve diğ.'nin sosyal eşitlik teorisine dayandırmaktadırlar. Tükenmişliği açıklamak için 3 yaklaşım ortaya koymuşlardır. İlki, mütakabiliyet olarak ifade edilebilecek, çalışanın müşteri ile olan ilişkisinde, karşılığını alıp alamaması durumu, ikincisi, çalışanın kendi tepkilerini ve duygularının, diğer çalışma arkadaşlarıyla karşılaştırması, üçüncü ve son olarak, çalışanlar arasında tükenmişlik belirtilerinin bulaşarak yaygınlaşması şeklindedir (Buunk ve Schaufeli, 1993:54). Tükenmişliği açıklamada kullanılan bu üç yaklaşım aşağıda başlıklar halinde açıklanmıştır;

- **Mütakabiliyet Eksikliği Olarak Tükenmişlik**

Çalışan (hizmet veren) ve müşteri (hizmet alan) arasındaki ilişki, birbirini tamamlayan bir bütündür. İlki verici rolde iken, ikincisi alıcı roledir. Buna rağmen, sosyal eşitlik teorisine göre, kişiler ilişkilerinde, mütakabiliyet beklentisi içinde olurlar (yatırım-getiri ilişkisinin karşılıklı denk olması gibi). Özellikle insana hizmet veren sektörlerde, bu beklentinin karşılanması çoğu zaman mümkün olmamaktadır (Schaufeli ve Enzmann:1998:120).

Buunk ve Schaufeli'ye (1999) göre, sosyal ilişkilerde mütakabiliyet, insan yaşamında merkezi bir rol oynar. Bu mütakabiliyet eksikliği (hizmet verenin hizmet alandan gördüğü karşılığın az olması) duygusal kaynakları tüketmektedir. Mütakabiliyet eksikliğiyle ve dolayısıyla ortaya çıkan tükenmişlik ile eşitlik teorisinin önerdiği mücadele yöntemi, karşısındakiyle duygusal ilişkiyi azaltmak ve beklentiyi düşürmektir (Schaufeli ve Buunk, 2003:408).

Özellikle insana hizmet veren mesleklerde, tükenmişlik (duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarında) ile sosyal mütekabiliyet arasında anlamlı bir korelasyon bulunmaktadır (Buunk ve Schaufeli, 1999:279). Yapılan çalışmaların çoğu kesitsel (enlemesine, bir seferde yapılan) olmasına rağmen (cross-sectional), bazı boylamasına (longitudinal) araştırmalarda, mütekabiliyet ile duygusal tükenmişlik arasında eğrisel korelasyon olduğu görülmüştür (hem duygusal yoksunluk hem de duygusal avantajlılık durumlarında) (Schaufeli ve Buunk, 2003:408).

Mütekabiliyet ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin bir diğer özelliği de, ilişkide kişilik faktörlerin de rol oynamasıdır. Örneğin, Van Yperen ve diğ. (1992)de yaptıkları araştırmada, sosyal ilişkilerde aynı oranda yatırım yapmalarına rağmen, kişilik özelliği olarak, hastalarından gelen taleplere karşı aşırı hassas olan hemşirelerde, duygusal tükenmişlik görülmesi diğerlerine göre daha fazla olduğu görülmüştür. Bu araştırmayı, Van Yperen (1996) 4 yıl sonra tekrarlamış ve aynı sonuçlara ulaşmıştır.

Sosyal eşitlik teorisine göre, bireyler arasındaki sosyal ilişki unsurları, benzer şekilde örgüt ile çalışan arasında da vardır. Schaufeli ve diğ. (1996) sundukları iki boyutlu sosyal değişim modeline göre, mütekabiliyetin sadece hizmet verenler ile hizmet alanlara arasında olmadığı, karşılaştırmanın farklı boyutlarının da olduğunu belirtirler. Karşılaştırma çalışanlar arasında olabileceği gibi, örgüt ile çalışan arasında da olabilir. Çalışanlar arasındaki mütekabiliyetin olmaması tükenmişliğe yol açtığı gibi, çalışan ile örgüt arasındaki dengesiz ilişki de aynı sonucu verir. Örgüt ile çalışan arasındaki mütekabiliyet eksikliği, çalışanın bilişsel ve davranışsal olumsuz tepkilerinin (iş tatminsizliği, işten ayrılmalar, devamsızlık, örgütsel bağlılıkta azalma vb) yanında, tükenmişliğe de yol açabilir. Bu iki boyutlu sosyal değişim modeli, tükenmişlik ile sosyal eşitsizlik algılaması arasındaki ilişkiyi, kişilerarası ve örgütsel düzeyde de ortaya koymaktadır (Schaufeli ve diğ, 1996:227).

Schaufeli'ye göre, tükenmişliği anlamada, mütekabiliyet eksikliği anahtar bir kavramdır. Geleneksel algılamada tükenmişlik, aşırı çalışma, aşırı iş yükü, işin zor olması gibi durumlarda ortaya çıkmaktadır. Bu modele göre ise, hem bireylerarası, hem de örgütsel temelde, verilen hizmet ile alınan karşılığı arasındaki dengesizlik, tükenmişliğe yol açmaktadır (Schaufeli ve Buunk, 2003:409).

- **Sosyal Karşılaştırma Olarak Tükenmişlik**

İnsana hizmet veren mesleklerde, işin tabiatı gereği, duygusal taleplerle çok fazla karşılaşmaktadır. Bu durumda çalışanlar, kendi duygusal tepkilerini, çalışma arkadaşlarının tepkileriyle karşılaştırmaya eğilimlidirler (Buunk ve Schaufeli, 1993). Özellikle stres altındayken verdikleri tepkilerin, diğerleri tarafından da paylaşılıp paylaşılmadığını ölçmek isterler. Yapılan çalışmada, mesleğine yeni başlayan hemşirelerin, çalışma arkadaşları ile sosyal ilişkiyi artırmak istemelerine rağmen, tam tersi bir duruma yöneldikleri gözlenmiştir. Hemşireler, tükenmişliğin belirtisi olan bu sosyal soyutlanmayı, acemiliklerini kabullenme utancına bağlamaktadırlar (Buunk ve Schaufeli, 1993:68).

Teoriye göre, sosyal karşılaştırmanın çok önemli bir özelliği, karşılaştırmanın yapıldığı yöndür. Kişiler kendilerini, kendilerinden daha iyi olanlar (yukarı karşılaştırma) veya daha kötü olanlar (aşağı karşılaştırma) ile karşılaştırabilirler. Yukarı karşılaştırmayı iyi olarak kabul edenlerin, performansları artarken, hayata bakışları da olumlu olmaktadır. Buna karşın, kötü olarak algılayanlar ise, savunmacı bir yaklaşımla, olumsuz bir iklime girerler. Yapılan çalışmalarda, yukarı karşılaştırmayı olumlu algılayanların, duygusal tükenmişliklerinin daha az olduğu gözlenirken, olumsuz algılayanlarda daha fazla olduğu gözlenmiştir. Yukarı karşılaştırmayı olumsuz algılayanların, aşağı karşılaştırmalarda kendilerini geçici olarak iyi hissetmektedirler. Bazı durumlarda bu kişiler, ileride onlar gibi olabilecekleri endişesiyle, kendilerini daha kötü hissedebilirler (Collins, 1996:52). Genel olarak, daha başarılı olan çalışma arkadaşlarını kendilerine örnek alanların (yukarı karşılaştırmayı olumlu algılayanlar), daha az tükenmişlik yaşadıkları gözlenmiştir.

- **Duygusal Bulaşma Olarak Tükenmişlik**

Tükenmişliğin bulaşıcı olma özelliği, yapılan birçok saha araştırmalarında ve vaka çalışmalarında gözlenmiştir (Golembiewski ve Munzenrider, 1988:157). Bulaşma özelliği, gruplar arasından daha çok, aynı grup içinde ortaya çıkmaktadır. Bu durum gruplar arası iş yükü farklılığından kaynaklanmadığı, yapılan çalışmalar ile ortaya konmuştur. Bu çalışma, tükenmişlik yaşayan ve yaşamayan, yoğun bakım hemşire gruplarının, iş yükleri ve iş özerklikleri üzerinde denemeler yapılarak

gerçekleştirilmiştir. Tükenmişlik yaşayan grup içerisinde, şikâyet etmenin, iş yükünden bağımsız olarak daha fazla olduğu gözlenmiştir. (Golembiewski ve Munzenrider, 1988:157). Bu da, tükenmişliğin bulaşıcı özelliğini göstermektedir (Schaufeli ve Buunk, 2003:410).

Buunk ve Schaufeli (1993) duygusal bulaşmayı, taklit süreci olarak açıklamaktadırlar. Çalışanlar stres altındayken, iş arkadaşlarında algıladıkları tükenmişlik belirtilerini otomatik olarak benimserler. Duygusal bulaşıcılık "başka bir kişinin yüz ifadelerinin, ses tonlamasının ve hareketlerinin otomatik ve senkron olarak taklit edilmesi sonucunda, duygusal yakınsama eğilimi" olarak tanımlanmaktadır. Bu tanım, duygusal bulaşıcılığın bilinçsiz olan yanına vurgu yapmaktadır. Duygusal bulaşıcılığın bilinçli yanı ise, başkalarının duygularına ortak olma yoluyla gerçekleşebilir. Hizmet sektöründe özellikle gelişmiş olan empati duygusu, iş arkadaşları arasında tükenmişliğin bulaşma etkisine yol açmaktadır. Tükenmişliğin duygusal bulaşma özelliği, yapılan başka araştırmalarla da ortaya konmuştur (Westman ve Etzion, 1995:176).

Bireylerarası yaklaşımların her ikisi de birbirini tamamlamaktadır. Birinci yaklaşıma göre tükenmişlik, hizmet verenler ile hizmet alanlar arasındaki ilişkilerin duygu yüklü olmasıyla ortaya çıkmaktadır. Kişiler, duygusal tükenmişlikle başa çıkmak için, işlevsiz bir yol olan duyarsızlaşma yolunu seçerler. İkinci yaklaşımda ise hizmet verenler ile hizmet alanlar arasındaki duygusal talep gerekliliği, hizmet verenin mütekabiliyet beklentisi ile doldurulmaktadır. Bu yaklaşım, tükenmişliğin özünde hem bireylerarası, hem de örgütsel temelde, mütekabiliyet eksikliğini görmektedir. Sosyal karşılaştırma ve duygusal bulaşıcılık gibi sosyal psikolojik süreçler, gruplarda tükenmişliğin yayılmasında önemli rol oynamaktadır.

2.2.3. Örgütsel Yaklaşımlar

Örgütsel yaklaşımlar, tükenmişliği örgüt düzeyinde ele alırken üç farklı açıdan yaklaşmaktadır. İlk yaklaşım, genç çalışanlar arasındaki tükenmişliğin üzerinde durur. İkinci yaklaşım, tükenmişliği aşama aşama ilerleyen bir süreç olarak ele alır. Üçüncü yaklaşım da ise, tükenmişlik çalışan ile iş ortamı arasındaki uyumsuzluk olarak incelenmektedir. Bu yaklaşımlar aşağıda açıklanmaktadır.

2.2.3.1.Beklenti Şoku Olarak Tükenmişlik

Chernis (1980), kariyer hayatına yeni başlayanlar için bir tükenmişlik modeli önermiştir. Chernis'e göre tükenmişlik, belirli stres kaynaklarına uyum sağlama veya stres kaynaklarıyla başa çıkma yolu olarak, zaman içerisinde gelişen bir süreç olarak tanımlanmıştır (Richardsen ve Burke, 1995:34). Bir başka ifadeyle, işle ilgili stres kaynaklarına bir tepki olarak başlayan, başa çıkma davranışlarını içeren ve işle ilgili psikolojik ilişkiyi kesmeyle son bulan bir süreçtir (Sarıkaya, 2007: 39).

Modelin esası, iş yeri ve çalışanın karakteristik özellikleri arasındaki uyumsuzluğun, özel stres kaynakları üretmesidir. Modele göre, taleplerin kaynakları aşmasıyla stres ortaya çıkar. Birey, stresle başa çıkma yolu olarak, stres kaynağını ortadan kaldırmayı dener. Bunda başarılı olamaz ise, bir takım tekniklere başvurarak rahatlamaya çalışır. Bunda da, başarılı olamayan birey, duygusal yükünü azaltmak için iş ile psikolojik ilişkisini kesme yoluna gider. Bunun belirtileri güdü ve çaba azalması, iş ortamına ilişkin olumsuz tutumlar ve iş yaşamına ait hedeflerin küçülmesidir. Chernis, yaptığı çalışmada hizmet sektöründe kariyerine yeni başlamışlarla görüşmeler yapmıştır. Tükenmişliğin ortaya çıkıp çıkmayacağı, çalışanın bu stres kaynakları ile başa çıkma stratejilerine bağlıdır. Strateji seçiminde, kendini koruma ve savunma yerine, aktif bir strateji uygulayanların daha başarılı olduklarını belirtmektedir. (Richardsen ve Burke, 1995:34).

Bu modelde; iş yükü, müşteri ile yüz yüze ilişki, belirlenmemiş amaçlar, örgüt içi çatışma, olumsuz iş koşulları, destek ve danışmanlık eksikliği gibi örgütsel değişkenlerin, çalışanın kişiliği, evlilikten aldığı doyum, kariyer planları gibi kişilikle ilgili değişkenler ile etkileşim içinde olduğu ve tüm bu stres kaynaklarının zamanla tükenmişliğe yol açabildiği belirtilmiştir. Bunların yanında, rol yapısının tükenmişlik üzerinde önemli etkileri olduğu da vurgulanmıştır (Sürgevil, 2006: 26).

Chernis'e göre, çalışma ortamında sekiz farklı olumsuz özellik bulunmaktadır (Chernis, 1980:249).

- Yeni başlayanlar için yetersiz oryantasyon
- Aşırı iş yükü

- Çalışanın kendini geliştirici ortamın olmaması
- Müşteri ile irtibatın az olması
- Özerklik eksikliği
- Çalışan ile işyeri değerlerinin uyumsuzluğu
- Yetersiz liderlik ve idari uygulamalar
- Sosyal izolasyon (tecrit)

Yukarıda sayılanlara ek olarak, tükenmişlikle ilgili iki tür kişisel özellikten söz edilmektedir. Bunlar, kişinin çalışma ortamı dışındaki kaynakları ve kariyer hedefidir.

Kişi ile çalışma ortamı arasındaki ana stres kaynakları beşe ayrılır (Schaufeli ve Buunk, 2003:412).

- İşin üstesinden gelebilmesi ile ilgili tereddütler
- Hizmet verdiği kişilerle ilgili problemler
- Bürokratik engellemeler
- Mücadele ve tatmin eksikliği
- Meslektaşlar arası dayanışma eksikliği

Bu stres kaynaklarına uyum sağlama sürecinde, genç çalışanların davranış ve bakış açılarında olumsuz değişiklikler, sorumluluk ve umut azlığı, ideal kaybı, karamsarlık ve duyarsızlığın artması, duygusal kopuş, işten uzaklaşma ve kişisel endişelerin artması gibi tükenmişlik göstergeleri gözlenmiştir (Schaufeli ve Buunk, 2003:412).

Chernis bu modelini geliştirdikten sonra, daha önceki çalışmasını yaptığı hizmet sektörü çalışanları üzerindeki araştırmasını, on yıl aradan sonra tekrarlamıştır. İlk araştırmasında tükenmişlik yaşayanların, on yıl sonraki durumunu gözlemlemiştir. Araştırmanın sonucu, ilk yıllarda tükenmişlik yaşayanların, sonraki yıllarda kariyerlerini değiştirme olasılığının düşük olduğunu ve işe yaklaşımlarının daha esnek olduğunu göstermektedir. Böylece, bu çalışma kariyer başlangıcında tükenmişlik yaşamının, uzun süreli bir etkisinin olmadığını ortaya koymuştur (Schaufeli ve Buunk, 2003:412).

2.2.3.2. Tehlikeli Bir Süreç Olarak Tükenmişlik

Golembiewski ve Munzenrider (1988) tükenmişliği 8 aşamadan oluşan ve gittikçe tehlikeli şekilde gelişen bir süreç olarak tasarlamışlardır. Bu sürecin, çeşitli iş stres kaynakları tarafından harekete geçirildiğini belirtmektedirler. (iş yükü, özerklik eksikliği, rol belirsizliği vb.) Ayrıca, tükenmişlik, fiziksel olarak sağlıksızlığı, verim düşüklüğüne ve iş performansının düşmesine neden olmaktadır (Golembiewski ve Munzenrider, 1988; Schaufeli ve diğ., 2003).

Golembiewski, Maslach (1993) tarafından önerilen üç boyutlu tükenmişlik sendromunu kabul eder, ancak bunların ardışık model olduklarını kabul etmez. Bunun yerine, sekiz aşamalı ve gittikçe ilerleyen bir süreci vurgular. Bu üç boyutu önem sırasına dizerek, en önemli olarak duyarsızlaşma, daha sonra kişisel başarısızlık ve son olarak ta duygusal tükenmişlik boyutu olduğunu belirtmektedir. Model, MTÖ puanlarını medyan üzerinden ikiye ayırarak düşük ve yüksek şeklinde aşağıdaki şekilde gruplandırmıştır. (Golembiewski ve Munzenrider, 1988:27).

Tablo 2: Tükenmişliğin Gelişim Süreci

	1	2	3	4	5	6	7	8
Duyarsızlaşma	düşük	yüksek	düşük	yüksek	düşük	yüksek	düşük	yüksek
Kişisel Başarısızlık	düşük	düşük	yüksek	yüksek	düşük	düşük	yüksek	yüksek
Duygusal Tükenme	düşük	düşük	düşük	düşük	yüksek	yüksek	yüksek	yüksek

Kaynak: GOLEMBIEWSKI, Robert T. ve R. F. Munzenrider (1988), Phases of burnout: developments in concepts an applications, Praeger Publishers, USA, s. 28.

Tabloya göre, tükenmişliğin 1 den 8'e kadar artış gösterdiği görülmekle birlikte, bu sürecin ardışık olarak birbirini takip etmesi gerekmediği belirtilmiştir. Model teoriye dayanmadığından, bu yaklaşım açıklayıcı (tanımlayıcı) olarak değerlendirilir. (Schaufeli ve Enzmann, 1998:133).

2.2.3.3. İş ile Çalışanın Uyumsuzluğu Olarak Tükenmişlik

Maslach ve Leiter (1997) tükenmişliğe yol açan durumlardan bir tanesinin de, iş taleplerinin, çalışan tarafından karşılanamamasından kaynaklandığını belirtmişlerdir. İş ile çalışanın uyumsuzluğu, iş konusundan bağımsız da olabilmektedir. Sadece hastabakıcılar gibi insanlara hizmet veren sektörlerde değil, diğer mesleklerde de görülebilmektedir. 1993 yılındaki ilk çalışmalarında, iş ile çalışan uyumsuzluğu sonucu ortaya çıkan aşırı duygusal yüklenmenin tükenmişliğe yol açtığı belirtilmiştir. Daha sonra çalışma hayatında oldukça yaygın olan bu faktörler geliştirilerek altı temel uyumsuzluk ortaya konmuştur (Maslach ve Leiter, 1997:38).

1. Aşırı iş yükü
2. Süreçlere dâhil olunmaması
3. Ödüllendirme eksikliği
4. Dayanışma azlığı
5. Adalet eksikliği
6. Değer çatışması

Örgütsel yaklaşımların aralarında farklılıklar olmakla birlikte, aşırı iş yükü, özerklik ve söz hakkının olmaması, ödüllendirmedeki eksiklikler, örgüt ile çalışanın hedeflerinin farklılığı, sosyal desteğin az olması gibi bazı ortak konulara değindikleri söylenebilir. Ayrıca bu yaklaşımlar, tükenmişliğin sadece bireye özel olumsuz etkilerinin olmadığı, aynı zamanda düşük verimlilik ve etkinlik, hizmet kalitesinin düşmesi gibi örgüt için de olumsuz etkilerinin olduğu gerçeğine işaret etmektedirler.

2.3. Tükenmişlik Araştırmalarında Kullanılan Yöntemler

Bu başlık altında, tükenmişliğin nasıl ölçüldüğünü ve ölçülmesinde kullanılan yöntemlerin istatistiksel özellikleri üzerinde durulacaktır. Ölçüm teknikleri ile ilgili bilgi verildikten sonra, en yaygın olarak kullanılan ölçeklerden başlanıp, daha az kullanılmış ölçeklere doğru bir sıralama ile testler ve özellikleri hakkında bilgi verilmiştir.

Tükenmişliğin ölçülmesi ile ilgili yapılan bilimsel çalışmaların güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmaktadır. Bilimsel çalışmaların çoğunluğunda Maslach Tükenmişlik

Ölçeği (MTÖ) ve Pines, Aranson ve Kafry (1981) Tükenmişlik Ölçeğinin (TÖ) kullanılmaktadır. Diğer ölçeklerin kullanıldığı alternatif çalışmaların oranı çok düşüktür (Schaufeli ve diğ., 1993a:391).

2.3.1. Metodoloji ve Ölçüm Teknikleri

Ölçme, “bir nesneye, olguya, tutuma ait özelliği sayısallaştırmak veya sayılabilir simgelerle göstermektir” (Şencan, 2005:7). Bir başka ifadeyle, “temelde, bir betimleme, değişkenin çeşitli değerlerine belli kurallara göre, simgeler verme işlemidir”. Bir başka tanıma göre ise, “bir niteliğin gözlenip gözlem sonucunun sayılarla veya başka sembollerle gösterilmesidir”. Verilen simgelerin nicel yönlerini (ne anlama geldiği) araştırmacı kararlaştırmaktadır (Karasar, 1994:136).

Kötü bir ölçme, her türlü bilimsel çalışmayı değersiz kılabilir. İyi bir ölçme ve ölçmeyi gerçekleştiren ölçme aracında aranan iki temel özellik, güvenilirlik (reliability) ve geçerlik (validity)'dir. Bu iki özellik, ölçmedeki yanılırlarla ilgilidir. Yanılırların azaltılması, hem güvenilirliği, hem de geçerliği iyileştirecektir (Karasar, 2009:147).

Güvenilirlik, aynı şeyin bağımsız ölçümleri arasındaki kararlılıktır. Güvenilirlik teknik bir sorun olup, bilimsel çalışmanın ilk koşullarındandır. Güvenilirlik, hesaplanmış bir korelasyon katsayısı (r) ile belirlenir ve sıfır ile bir arasında bir değer alır. Değer bir (1) e yaklaştıkça güvenilirliğin yüksek olduğu kabul edilir. Güvenilirliği düşük olan bir ölçmenin hiçbir bilimsel değeri olmadığı gibi, güvenilirliğin yüksek olması da amaca uygunluk garantisi vermez. Bu durumda güvenilirlik, zorunlu fakat yeterli bir koşul değildir (Karasar, 1994:148).

Güvenilirlik yaklaşımları (Balcı, 2007:100):

- **Test-tekrar test güvenilirliği:** Bir test aynı gruba bir süre sonra tekrar uygulanarak iki uygulama arasındaki ilişki bulunur.
- **İç tutarlılık güvenilirliği:** Her ölçme aracının, belli bir amacı gerçekleştirme üzere, birbirinden deneysel olarak bağımsız ünitelerden oluştuğu ve bunların, bütün içinde, bilinen ve birbirlerine eşit ağırlıklara sahip olduğu varsayımına dayanır.

İç tutarlılık birkaç yolla hesaplanabilir, bunlardan birisi madde istatistikleri (Kuder – Richardson formulleri) dir. Bu yolla, ölçekteki her maddenin (sorunun) aldığı değer ile aracın tümünden alınan toplam değer arasındaki ilişkiyi ifade eder. 0,80 ve üzeri korelasyon katsayısı bulunan maddeler genelde ölçeğe alınırken, 0,50 nin altında olan maddelerin güvenilirliğinin düşük olduğu söylenebilir. Özellikle bizim çalışmamıza öncülük eden birçok çalışmada olduğu gibi indeks türü araçlar için üretilen, Cronbach’s Alpha yöntemi bulunmaktadır. Bu yöntemde Kuder-Richardson formüllerinden türetilmiştir. Yöntemde testin her maddesinin diğer maddelerle olan ilişkisi bir katsayı ile hesaplanır. İkincisi, eşdeğer form (iki yarı) yaklaşımıdır. Aynı testin eşdeğer iki formunun aynı ya da eşleştirilmiş iki gruba aynı anda uygulanması ile yapılır. Üçüncüsü, iki yarım test uygulamasıdır. Bir testin uygulanmasından sonra ikiye bölünerek iki ayrı form gibi puanlanması ve bu iki yarı arasındaki korelasyon katsayısının bulunması ile yapılır (Karasar, 1994:150).

Geçerlik, ölçeğin ölçmesi gereken özelliği, gerçekten ölçebilmesidir. Geçerlik bir ölçme aracının ölçmeyi amaçladığı özelliği, diğer başka özelliklerle karıştırmadan doğru olarak ölçebilme derecesidir. (Balcı, 2007:102) Bir ölçmenin geçerli sayılabilmemesinin ilk koşulu onun güvenilir olmasıdır. Bir ölçü aracı “belli bir amaç ve belli koşullar” için geçerlidir. (Karasar, 2009:151).

Ölçüm verilerinin geçerliliğinin analizinde kullanılan birçok yöntem bulunmakla birlikte, en çok yararlanılan türleri, dört ana başlık altında toplanmaktadır. Bunlar aşağıda belirtilmiştir (Şencan, 2005:743).

- **Yüzey geçerliliği:** Bir testin araştırılan yapıyı ölçüp ölçmediğine ilişkisini olarak araştırmacının kendisinin, yakın çevresindeki arkadaşlarının, araştırılan konu hakkında uzman olmayan diğer kişilerin ve pilot araştırmaya katılanların kanaat ve görüşlerinin toplanmasıyla belirlenir.
- **İçerik geçerliliği (content validity):** Örneklem olarak belirlenen test maddelerinin ölçme amacına uygunluğunu ve ölçülmek istenen alanı temsil etme derecesidir. Uzman görüşüyle belirlenir. Uzmanlar bir ölçme aracının ölçmek istediği özelliği, ne derece ölçebildiğine karar verirler.

- **Kriter geçerliliği (predictive validity):** Geliştirilen test ile elde edilen sonuçların standart olarak tespit edilen bir ölçüm kriterine ait puanlarla karşılaştırılması ve bu karşılaştırılma sonucunda elde edilen korelasyon katsayısının yüksek çıkmasıdır.
- **Yapısal geçerlilik (construct validity):** Ölçülmek istenen kuramsal yapıya ilişkin belirtileri doğruluğunun bilimsel olarak gösterilmesidir. Test maddelerinin ölçülmek istenen ipotetik faktörlerle yüksek derecede ilişkili olması ve faktörler arasındaki ilişkilerin de kurama uygun düşmesidir. Yani önceden kabul edilen olası neden sonuç ilişkilerinin testidir. Yapısal geçerlilik için, içerik analizi, iç tutarlılık analizi, dış testler, grup farklılık analizi, faktör analizi yöntemiyle, birleşme ve ayrılma analizi, nomolojik ağ grafiği ve çoklu özellik – çoklu yöntem matrisi gibi analiz yöntemleri kullanılmaktadır.

Aşağıdaki tükenmişliğin ölçülmesinde kullanılan ölçekler ve bunların istatistiksel özellikleri ele alınmıştır.

2.3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)

Maslach'a göre tükenmişlik, “iş gereği yoğun duygusal taleplerle karşılaşan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda kalan kişilerde görülen, fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan bir sendrom” olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve diğ., 2001: 398). Bu tanıma göre MTÖ'nün ağırlıklı olarak mesleki tükenmişliğin tespitinde kullanılacağı anlaşılmaktadır (Schaufeli ve diğ., 1993b).

MTÖ insanlara hizmet veren mesleklere uygulanmaya başladığında, sorunlar ortaya çıkmıştır. Ölçekteki “işim gereği karşılaştığım kişiler” ifadesi yerine ilgili meslek konarak, ölçeğin kelimelerinde değişiklik yapılmıştır. Iwanicki ve Schwab'ın 1981 de 469 öğretim üzerinde yaptıkları uygulamada “müşteri” ibaresi yerine “öğrenci” ibaresini koymuşlardır (Schaufeli ve diğ., 1993b). Bu durumda ölçeğin anlamında değişimler meydana gelmektedir. Buna benzer şekilde, Garden yaptığı çalışmada “müşteri” ifadesi yerine “iş arkadaşı” terimini koymuştur (Garden, 1987:548).

MTÖ'nün üç boyutu (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık), ölçek hazırlanmadan önce ortaya konmamıştır. 47 maddelik teste faktör analizi yapıldıktan sonra ortaya çıkan faktörler, bu boyutlar ile tanımlanmıştır. Tümevarım yerine, tümden gelim bir yaklaşımla çalışılmıştır. Orijinalinde, MTÖ ölçeği, duygusal tükenme (9), duyarsızlaşma (5), kişisel başarısızlık (8) ve bağlılık (3) olmak üzere 4 alt ölçeğe dayanan 25 maddeden oluşur (Maslach ve Jackson: 1981). Daha sonraki çalışmalarda ölçeğin alt parçaları kullanılmıştır. Ölçeğin ikinci sürümünde bağlılık parçası dâhil edilmemiştir (Schaufeli ve diğ., 1993b:208).

Testin ikinci sürümünde derecelendirme şekli değişmiştir. İlkinde “yılda birkaç kez” (1) ile “her gün” (6) aralığında derecelendirilirken, sonrakinde “çok zayıf” (1) ile “çok kuvvetli” (7) aralığında derecelendirilmiştir. MTÖ, Maslach ve Jackson'ın 1986 yılı verilerine göre 11.000 den fazla kişiye yapılan uygulamalar sonucunda, iç tutarlık katsayısı 0,71 ile 0,90 arasında değişmektedir. Araştırmacılar tarafından yapılan daha sonraki çalışmalarda da benzer sonuçlar elde edilmiştir (Schaufeli ve diğ., 1993b:208).

Duyarsızlaşma boyutu ile ilgili yapılan bazı çalışmalarda iç tutarlılık katsayısı 0,70 ten daha az bulunmuştur. Bu çalışmalar insanlara hizmet veren mesleklerden daha çok, yetenekli öğrenciler ve üniversite öğrencilerine yapılmıştır. Daha önce de bahsedildiği gibi duyarsızlaşma boyutu ile ilgili cümleler bazı örneklerde farklı şekilde anlaşılabilir. Leiter ve Maslach (1988)'in yaptıkları çalışmada buldukları iç tutarlılık katsayısı zayıftır. Test uzunluğunun standardize edilmesiyle birlikte, duyarsızlaşma ölçeği ile MTÖ'nün diğer iki boyutu arasındaki güvenilirliğin sistematik farklılıkları ortadan kaldırılmıştır (Schaufeli ve diğ., 1993b:208).

Maslach ve Jackson (1986) bir aylık ara ile yaptıkları kısa dönemli test – tekrar test güvenilirlik analizinde, iç tutarlılık katsayısını 0,60 ile 0,80 arasında bulmuşlardır (Schaufeli ve diğ., 1993b). Bir diğer test – tekrar test analizinde Dignam ve West (1988) 200 gardiyan üzerinde üç aylık ara tekrarlanan bir çalışma yapmışlardır. Çalışmada yapısal eşitlik model kullanarak 0.80 doğrusal korelasyon tespit etmişlerdir. Bütün bu çalışmalar, tükenmişliğin boyutları içerisinde en tutarlı olarak ölçülebilenin “duygusal tükenmişlik boyutu” olduğunu ortaya koymuştur. Bu kadar yüksek ilişkinin olması tükenmişliğin zihindeki geçici bir durum olmaktan daha çok, kronik (sürekli) bir durum olduğunu göstermektedir (Dignam ve West,1988:716).

Testin geçerliliği ile ilgili yapılan çalışmaları, faktör analizi, aynılık (convergent) geçerliliği ve ayırt etme (discriminant) geçerliliği olmak üzere, üç başlık altında ele alınır. Faktör analizi ile ilgili yapılan birçok çalışmada MTÖ'nün üç boyutlu olduğu ortaya konmuştur. Bazı çalışmalarda ise, iki boyutlu ve dört boyutlu olduğunu tespit edilmiştir. Aynılık (convergent) geçerliliği ile yapılan birçok çalışmada pozitif sonuçlar elde edilmiştir. Bu analizlerde de duygusal tükenmişlik boyutu, en geçerli boyut olarak ortaya çıkmaktadır. Ayırt etme (discriminant) geçerliliği ile ilgili çalışmaların sayısı diğerlerine göre daha azdır (Schaufeli ve diğ., 1993b:210).

Meier'in (1984) yaptığı çalışmada, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, birçok depresyon ölçeği ile önemli ölçüde ayrılmaktadır (Meier, 1984:215). Firth ve diğ., (1986) yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile depresyon arasında yüksek bir ilişki ($r=0,50$) bulunmuştur. Kişisel başarısızlık ($r = -0,17$) ve duyarsızlaşma ($r = 0,37$) boyutları ile depresyon arasında daha zayıf bir ilişki ortaya çıkmıştır (Firth ve diğ., 1986:279).

Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak, iş tatmini ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ölçen birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmaların sonucunda, duygusal tükenme ile iş tatmini arasında kuvvetli ters yönlü ilişki olduğu ortaya konmuştur. İş tatmini ile duyarsızlaşma arasında zayıf negatif yönlü, kişisel başarısızlık ile zayıf pozitif yönlü ilişki bulunmuştur. Tükenmişlik derecesinin sınıflandırılması, ihtiyari istatistiksel normlara dayanmaktadır. Normalde çıkan sonuçlar üç eşit gruba (%33) bölünmektedir. Puanlar yüksekten düşüğe doğru sıralandığında, ilk grup “yüksek derecede tükenmiş”, ikinci grup “orta seviye tükenmiş”, üçüncü grup ise “düşük seviyeli tükenmiş” olarak sınıflandırılır. Yüksek derecede tükenmiş olan grup, klinik vakıalarda kullanılacak geçerli sonuçlar vermemektedir. Bu sınıflandırmalardaki ayrımı sağlayan kesme noktaları, bağımsız uzman klinik psikiyatristler ve psikologlar tarafından ampirik olarak doğrulanmamıştır. Maslach ve Jackson, tükenmişlik derecelendirilmesinin üç gruba ayrılmasını “bireysel katılımcılar için, geri bildirim olarak tasarlanmıştır”, şeklinde açıklamaktadırlar. Bununla birlikte, “ne yapılacak kodlamanın, ne de sayısal puanlamanın klinik tanı amaçlı olarak kullanılmaması” gerektiği konusunda açık şekilde uyarılmışlardır. Araştırmacılar istatistiksel analizler için, düşük, orta ve yüksek şeklindeki sınıflandırmadan daha çok, orijinal sayısal puanlandırmayı tercih etmektedirler (Schaufeli ve diğ., 1993b:210).

MTÖ daha sonraları Maslach, Jackson ve Leiter (1996) tarafından geliştirilerek MTÖ-Sağlık çalışanları anketi (MBI-HSS), MTÖ-Eğitimci anketi (MBI-ES) ve MTÖ-Genel anket (MBI-GS) gibi yeni sürümleri çıkmıştır. Üç boyutluluğu korunan bu sürümlerinde, duyarsızlaşma boyutu sinizm (cynicism) olarak değiştirilmiştir. Eğitimci anketinde kullanılan “müşteri” ifadesi yerine “öğrenci” ifadesi konmuştur (Schaufeli ve Buunk, 2003:391).

MTÖ'nün Türkçeye çevrilmesi ve güvenilirlik, geçerlik çalışmaları 1992 yılında yapılan çalışmalarla ortaya konmuştur. Çam (1992) ve Ergin (1992) aynı yıla denk gelen iki çalışma yapılmıştır. Ergin (1992) tarafından Türkçeye çevrilen ölçek 235 kişi üzerinde uygulanmıştır. Bu grubun içinde doktor, hemşire, öğretmen, avukat, polis gibi 6 farklı meslek bulunmaktadır. Elde edilen sonuçlara göre, ifadelerde bazı değişiklikler yapılmıştır. Özgün formu “hiçbir zaman” ile “her gün” aralığında 7 basamaklı likert tipi ölçek, “hiçbir zaman – çok nadir – bazen – çoğu zaman – her zaman” şeklinde 5 basamaklı olarak değiştirilmiştir..

Ölçeğin Ergin (1992) tarafından yapılan geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarında, güvenilirlik 2 metotla test edilmiştir. Toplam 552 doktor ve hemşireden oluşan grupla yapılan çalışmanın iç tutarlılık katsayıları duygusal tükenme için 0,83, duyarsızlaşma için 0,65 ve kişisel başarısızlık için 0,72 dir. Ölçek 2 ile 4 hafta sonra 99 kişiye ulaşılarak yapılan test – tekrar test analizinde ise sırasıyla 0,83, 0,72 ve 0,67 sonuçlarına ulaşılmıştır.

Ölçeğin geçerlik çalışmasını Çam (1992), birleşme geçerliliği yöntemiyle analiz etmişlerdir. Araştırmaya katılan hemşirelerin MTÖ'nün cümlelerine verdikleri cevaplarla, aynı hemşirelerle birlikte çalışma arkadaşlarının, denek hemşireleri değerlendirerek, MTÖ cümlelerine verdikleri cevaplar karşılaştırılmıştır. Her iki grubun puanları karşılaştırılmış ve ortalamalar arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir.

MTÖ'nün geçerlik çalışmaları faktör analizi ile yapılmıştır. Yapılan analizde önce 5 doğal faktör ortaya konmuşsa da bunların 3 faktöre yığıldığı görülmüştür. Maslach ve Jackson (1981)'in önerdiği varimaks döndürme (varimax rotation) yapılarak tekrar değerlendirildiğinde 3 temel faktör ortaya çıkmıştır (Ergin, 1982)

Uluslararası çalışmalarda MTÖ'nün puanlandırılmasında, orijinal sayısal puanlar tercih edilirken, Türkiye uygulamalarında “yüksek, orta ve düşük” şeklinde etiketlendirme tercih edilmiştir. Örneğin, toplam 9 maddeden oluşan duygusal tükenmişlik boyutu için, 27 ve üzeri yüksek, 17-26 orta, 16 ve aşağısı düşük olarak etiketlenmiştir (Izgar, 2003:90).

Sonuç olarak, MTÖ'nün psikometrik kalitesinin iyi olduğu söylenebilir. Testin, faktör analizi ve aynılık (covergent) geçerliliği ise gayet başarılı olmakla birlikte, depresyon ve iş tatmini gibi bağlantılı konulardan, geçerli bir şekilde ayırt edilememiştir. MTÖ, tükenmişliğin üç boyutu içerisindeki “duygusal tükenmişlik” boyutunu en iyi ölçen, güvenilirliği ve geçerliliği olan bir ölçektir.

2.3.3. Pines ve Aranson Tükenmişlik Ölçeği (TÖ)

Pines ve Aranson (1988) tarafından geliştirilen “Tükenmişlik Ölçeği” (TÖ), Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden (MTÖ) sonra ikinci en yaygın kullanılan ölçek olarak kabul edilir. Pines, Aranson ve Kafry'e (1981) göre tükenmişlik, bir enerji, şevk, ideal, perspektif ve amaç kaybıdır. Bunun sonucunda sürekli strese, umutsuzluğa, çaresizliğe ve kısıtlanmışlık duygusuna sebep olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme söz konusu olur. Bu çalışmalarında, tükenmişlik ile bıkkınlık arasındaki farkı ortaya koymuşlardır. Bıkkınlık, uzun süren kronik baskı (zihni, fiziksel ve duygusal) sonucu ortaya çıkabilir, tükenmişlik ise, insanlarla uzun süreli yoğun birliktelikle ilişkili duygusal baskıların tekrarından kaynaklanır (Pines, Aranson ve Kafry, 1981). Pines ve Aranson (1988) yaptıkları çalışmada, bıkkınlık ile tükenmişlik arasındaki ayrımı terk ederek, tükenmişlik kavramını bıkkınlığı da içerecek şekilde genişletmişlerdir. Aslında şu anki tükenmişlik ölçeği (Pines ve Aranson, 1988:219), eski bıkkınlık ölçeğidir (Pines, Aranson ve Kafry, 1981:203).

TÖ sadece iş ilişkileri ve meslek dalları ile ilgili değil, aynı zamanda evlilik ilişkileri, politik çatışma ve uyuşmazlık gibi konulara da uygulanabilmektedir. Pines, Aranson ve Kafry'ye (1981) göre tükenmişlik belli bir meslek veya meslek grubu ile sınırlandırılmaz. Bu sebeple, tüm meslek gruplarına uygulanabilen, tek bir tükenmişlik puanı veren ve tek faktörlü bir ölçme aracı olarak uygulanmaktadır. Bu özelliği ile diğer ölçeklerden ayrılmaktadır.

TÖ “hiçbir zaman” ve “her zaman” aralığında 7 ölçekli, 21 maddeden oluşan bir öz bildirim anketidir. TÖ anketinde, uygulayanların kendini tanı şeklinde bir derecelendirmesi de bulunmaktadır. Bazı çalışmalarda bu tür puanlandırmalar olmakla birlikte, geçerli normları eksik olan çalışmalar için tavsiye edilmemektedir. Pines, Aranson ve Kafry (1981) 30 farklı gruba ve yaklaşık 3.900 kişiye uygulanarak testin psikometrik bulguları derlenmiştir. Bundan 7 yıl sonra farklı meslek gruplarında çalışan 5.000’den fazla kişiye uygulanarak altyapısı tamamlanmıştır. Uygulama, rastgele seçimden ziyade, gönüllü meslek çalışanlarına yapılmıştır.

Testin iç tutarlılık katsayısı 0,91 ile 0,93 arasındadır (Pines ve Aranson, 1988:220). Bu katsayının bu kadar yüksek olması, sorulardaki benzerlik ve karşıtlıkların (mutlu, mutsuz gibi karşıt maddeler ve tükenmiş, bitkin gibi benzer maddeler) fazla olmasından kaynaklanmaktadır. Bu da testteki maddelerin kısaltılabileceğini göstermektedir (Schaufeli ve diğ., 1993:206). Test – tekrar test güvenilirlik katsayısı 0,89 ile 0,66 arasında değişen, 1 ile 4 hafta arayla yapılan uygulamalarla ortaya konmuştur (Pines ve Aranson, 1988:220).

MTÖ ile TÖ nün aynı anda uygulandığı çalışmalar çok fazla uygulanmamıştır. Corcoran 1986, Stout ve Williams 1983 yapmış oldukları çalışmalarda sırasıyla 139 uzman seviyesinde sosyal hizmetler çalışanı ve 78 zihinsel sağlık çalışanlarına uygulanmıştır. Çalışma sonucunda, MTÖ’nün duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutuyla doğrusal yönde kuvvetli ilişki ($0,50 < r < 0,70$), kişisel başarısızlık boyutu ile ters yönde zayıf bir ilişki tespit edilmiştir ($-0,25 < r < -0,30$) (Schaufeli ve diğ., 1993b:207).

Pines ve Aranson (1988)’un Tükenmişlik Ölçeğinin (TÖ), Türkçe’ye uyarlanması ve geçerlik, güvenirlik çalışmaları, MTÖ’den çok sonra (14 yıl) Çapri (2006) tarafından yapılmıştır. Araştırma, Mersin ilinde çeşitli mesleklerde çalışan 876 kişi üzerinde yapılmıştır. Ölçeğin güvenirliğini ortaya koyan, iç tutarlılık katsayısı $\alpha = 0,83$ olarak bulunmuştur. Test-tekrar test güvenilirlik katsayısı 0,85 ile 0,83 olarak bulunmuştur. TÖ’nün ölçüt bağımlı geçerliliği, Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanan MTÖ’ye uygulanmıştır. TÖ toplam puanları, MTÖ - Eğitici Formu’nun alt ölçek puanları arasındaki korelasyonlar sırasıyla 0,57, 0,30 ve -0,22 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bulgulara göre, testin orijinaline uygun niteliktedir (Çapri, 2006:73). Sonuç olarak,

tükenmişliğin ölçülmesinde kullanılan TÖ'nün güvenilir ve geçerli bir ölçek olduğu kabul edilebilir.

2.3.4. Tükenmişliğin Ölçülmesinde Sınırlı Kullanılan Yöntemler

Bu başlık altında kullanılan yöntemler, tükenmişliğin ölçümünde kullanılmakla birlikte, kullanım alanı sınırlı kalmış yöntemlerdir.

2.3.4.1. Özbildirim Ölçekleri

Özbildirim (self-report) şeklindeki tükenmişlik ölçekleri, birçok psikometrik araştırmalara temel olmuştur. TÖ ve MTÖ dışındaki, özbildirim şeklindeki çalışmaların birçoğu sınırlı çalışılmıştır. Bunlardan biri de “kendin-yap” türü tükenmişlik ölçekleridir. Kendin-yap türü tükenmişlik ölçekleri, genelde, “Ne kadar tükenmişsiniz?”, “Tükenmişlik puanınız kaç?”, “İşe olan inancınızı test eden, tükenmişlik ölçeği”, “Ulusal mesleki tükenmişlik anketi” gibi başlıklarla yayınlanmıştır. Bu ölçeklerin hiç biri ampirik olarak çalışılmamıştır. Bu nedenle bu ölçeklerin kullanımları sınırlı olarak kalmıştır. Kullanılan bu ölçekler, tükenmişlik kavramının netleşmesinde yararlı olmakla birlikte, gereğinden fazla endişeye sebep olmuşlardır (Schaufeli ve diğ., 1993b:202).

Kendin yap türü ölçekler Freudenberger ve Richelson (1980) tarafından önerilmiştir. Önerdikleri çalışmada, “Kendinizi enerjik olmaya göre daha yorgun mu hissediyorsunuz?” ile başlayan “Düş kırıklığınız ve hastalıklarınız artıyor mu?” gibi devam eden ve toplam 15 soru bulunmaktadır. Çalışmada aynı zamanda ölçeğin puanlandırmasını, “iyisin”, “tükenmişlik adayı” ve “tükenmiş” şeklinde olmak üzere 3 kategoriye ayırmışlardır. Bununla birlikte belirtilen normlar ve yorumlar, ampirik olarak temellendirilmemiştir (Freudenberger ve Richelson, 1980:17).

2.3.4.2. Tümevarım Yaklaşımlı Ölçek

Tükenmişlik ölçekleri ile ilgili yapılmış bazı çalışmalar ise, tek bir kere uygulanmıştır. Bunlardan biri de, Blostein, Eldridge, Kilty ve Richardson (1985) tarafından tümevarım yaklaşımı ile yapılan çalışmalarıdır. 49 adet tükenmişlik göstergesi ile 400 çocuk bakıcısı çalışanı üzerinde yapılan çalışmada, klasik tükenmişlik, müşterilerle ilgili olumsuz düşünce, aşırı hassasiyet, aşırı sinirlilik, fiziksel problemler ve samimiyet

azlığı olmak üzere 6 faktör de toplanan verilerin analizi yapılmıştır. Bu çalışma ile tükenmişliğin çok boyutlu olduğu belirtilmekle birlikte, bu boyutlar teorik olarak açıkça ortaya konamamıştır (Blustein ve diğ., 1985:61).

2.3.4.3. Mesleğe Özgü Ölçekler

Sadece bazı mesleklere özgü yapılmış olan çalışmalarda da ilginç sonuçlar elde edilmiştir. Örneğin, Farber'ın (1984) geliştirmiş olduğu 64 maddelik Öğretmen Tutum Ölçeği (Teacher Attitude Scale) Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin değiştirilmiş halidir. 25 maddesi MTÖ, ek olarak da 40 maddelik ağırlıklı olarak öğretmenler için hazırlanmış maddelerden oluşmaktadır. MTÖ'indeki "müşteri" ifadesi "öğrenci" olarak değiştirilmiştir. Varoş mahallelerde görev yapan 365 öğretmene uygulanmıştır. Ölçeğin faktör analizinde, genel tükenmişlik, öğretmenlikte ilgili sorumluluklar ve öğrencilerle yakın çalışmadan memnunluk, olmak üzere 3 ana grupta toplanmıştır (Farber, 1984: 326).

Jones tarafından 1980 geliştirilen Sağlık Çalışanları Mesleki Tükenmişlik Ölçeği (SBS-HP), ise tek boyutlu 30 maddeden oluşmaktadır. Test, SBS-HP tükenmişlik sendromunun bilişsel olumsuzluk, duygusal, davranışsal ve psiko-fizyolojik tepkileri değerlendirmektedir. SBS-HP testinin geçerliliğinin iç tutarlılığı (alfa = 0,93) sağlık çalışanları üzerinde test edilmiştir. Çalışmanın güvenilirlik testi, sadece 36 sağlık çalışanına uygulandığı için oldukça küçük bir gruptur. Daha sonraları bu çalışma 1985'te Brookings, Bolton, Brown ve McEvoy tarafından 135 bayan hemşireye uygulanmıştır. Çalışma sonucunda, SBS-HP (alfa = 0,88) ile MTÖ arasında, duygusal tükenmişlik boyutunda ($r= 0,65$) ve duyarsızlaşma boyutunda ($r= 0,54$) pozitif yönlü kuvvetli ilişki ve kişisel başarısızlık boyutunda ise negatif yönlü olmak üzere ($r= -0,33$) zayıf ilişki bulunmuştur. Bununla birlikte SBS-HP ölçeği iş kaynaklı gerilim ile pozitif yönlü, iş tatmini, içsel kontrol odağı ve öz saygı ile ise, negatif yönlü ilişkilidir (Schaufeli ve diğ., 1993b:203).

2.3.5. Tükenmişliğin Ölçülmesinde Kullanılan Kendine Özgü Yöntemler:

Bu güne kadar tükenmişliğin ölçülmesi ile ilgili literatürde birçok ölçek ortaya konmuştur. Diğerlerinden farklı olarak yapılmış çalışmalara aşağıda yer verilmiştir.

2.3.5.1. Röportaj Tekniği

Başlangıçta klinik bir vaka olarak ortaya konan tükenmişlik, sistematik olmayan bir şekilde ele alınmıştır. Tükenmişlik kavramını ilk olarak kullanan Freudenberger, bu kavramı kendisi ile birlikte çalışan, zihinsel ve fiziksel tükenmişlik belirtileri gösteren, psikiyatristler için kullanmıştır. Klinik bir vaka olmasına rağmen, tükenmişliğin ölçülmesi ile ilgili sistematik bir gözlem metodu geliştirilememiştir. Tükenmişliğin ölçülmesi ile ilgili daha sonraki yıllarda Forney, Wallece-Shultzman ve Wingers'in (1982) geliştirmiş oldukları "röportaj" tekniği de, araştırmacılar tarafından benimsenmemiştir. (Forney ve diğ., 1982:436)

2.3.5.2. İzdüşümsel Çizim Tekniği

Diğer bir kendine özgü metot olan "izdüşümsel (projektif) çizim" metodu 1983 yılında Haack ve Jones tarafından tükenmişlik ölçülmesi için kullanılmıştır. Bu çalışma 26 hemşireye uygulanmış ve hemşirelerden tükenmişlikle ilgili hissettiklerini çizimleri istenmiştir. Yapılan çizimler birbirinden bağımsız iki psikoloğun değerlendirmesine sunulmuş ve 4 puan üzerinden "tükenmemiş" ve "aşırı tükenmiş" aralığında puanlandırılmaları istenmiştir. Çalışmanın sonucunda Hemşirelerin, Sağlık Çalışanları için Mesleki Tükenmişlik Ölçeği (SBS-HP) puanları "yüksek tükenmiş" ve "düşük tükenmiş" olarak iki gruba ayrılmıştır. Yüksek tükenmiş grubun çizdikleri resimlerdeki ana konular, bıkkınlık, dışlanmışlık, gerilim, güçsüzlük, kalbi kırılmış ve yenilmişlik ile ilgilidir. Ampirik çalışmalar olumlu sonuçlar vermesine rağmen, tükenmişlik çizim kriterlerinin belirsiz olmasından dolayı, metot uygulanabilir değildir. Belki de bundan dolayı Haack ve Jones, çalışmalarında güvenilirlik konusunu ele almamışlardır (Schaufeli ve diğ., 1993b:201).

2.3.5.3. Özdeğerlendirme Tekniği

Bir başka geçerlilik çalışması olan tükenmişlikte "öz-değerlendirme" Rafferty, Lemkau, Purdy ve Rudisill (1986) tarafından yapılmıştır. Bu çalışmada 76 aile hekiminden,

verilen bir paragraflık açıklama çerçevesinde, geçmiş birkaç aylarını değerlendirmeleri istenmiştir. Katılımcılardan “tükenmemiş” ile “aşırı tükenmiş” arasında oluşan 9 puanlı bir derecelendirme aralığına cevap vermeleri istenmiştir. Buna ek olarak, her hekimden Maslach Tükenmişlik Ölçeğini de cevaplandırmaları istenmiştir. Hekimlerin “öz-değerlendirme”leri ile MTÖ arasında duygusal tükenmişlik boyutunda kuvvetli bir korelasyon olduğu ortaya çıkmıştır ($r = 0,48$ ve $r = 0,59$). Duyarsızlaşma boyutunda ise zayıf bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir ($r=0,34$). Bu sonuçlar, hekimlere uygulanan bu yöntemle, genel tükenmişliğin bir parçası olan duygusal tükenme boyutunun ölçülmesinde kullanılabilir.

2.3.5.4. Meier Tükenmişlik Ölçeği

Meier’in (1984) 320 üniversite personeli üzerinde yapmış olduğu çalışmada kendi geliştirmiş olduğu ölçeği (Meier Burnout Assessment) ve içerisinde MTÖ’nün de bulunduğu 9 farklı ölçekle karşılaştırmıştır. Meier’in geliştirmiş olduğu ölçek 23 sorudan oluşan doğru yanlış testidir. Meier analizini yaparken Campbell ve Fiske’nin geliştirdiği “çok yönlü- çoklu metot” geçerlilik analizini kullanmıştır. Çalışmanın aynılık (covergent) geçerliliği MTÖ ile diğer ölçekler arasında 0,61 ile 0,65 arasında kuvvetli korelasyon olduğu görülmüştür (Meier, 1984:215).

Yukarıda bahsedilen kendine özgü metotların güvenilirlik ve geçerlikleri zayıf olduğu için araştırmacılar tarafından çok nadir olarak kullanılmış ve yaygınlaşmamıştır. Özetle, tükenmişliğin ölçülmesinde kullanılan en yaygın yöntem, öz bildirim şeklindeki anket çalışmalarıdır. Bu çalışmaların bilimsel olarak güvenilir ve geçerliliğinin test edilebilmesi ve uygulanabilirliğinin kolaylığı sebebiyle en çok kullanılan yöntem olarak ortaya çıkmıştır. Tükenmişliğin ölçülmesi ile ilgili yapılan çalışmaların çoğu, başta sağlık çalışanları olmak üzere, insana hizmet veren ve insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklerde yapılmıştır. MTÖ ile TÖ psikometrik olarak üzerinde en yoğun olarak çalışılmış iki testtir. Her iki test psikometrik olarak duygusal tükenme boyutu en iyi ölçülebilmektedir. Tükenmişlik kavramı genel olarak kabul edilmiş olmasına rağmen, boyutlarıyla ilgili tartışmalar devam etmektedir.

2.4. Çalışma Hayatında Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Bu başlıkta çalışma hayatında tükenmişliğe yol açan ana kaynaklar, rol stres ve diğer olmak üzere iki bölümde ele alınmıştır. Ardından rol stres kaynaklarının muhasebe mesleğine olan etkileri ele alınmaktadır.

2.4.1. Rol Stres Kaynakları

Sosyolojiden gelen rol kavramı, kişilerin diğer kişilerle ilgili davranışlarında, beklenen hareket kalıplarını ifade eder. Bir kişinin çevresi, biçimsel örgütler ve gruplardan oluşmuştur. Kişinin hayatı, bu grup ve örgütlerde oynayacağı rol ile belirlenebilir (Katz ve Kahn, 1978). Rol, hem haklar, hem de yükümlülüklerle, ayrıca hem erk, hem de sorumluluklarla ilgili olup, kişilerin pozisyonlarını sosyal sistemdeki görünüş biçiminin sonucu olarak ortaya çıkar. Rol, sosyal sistem içinde, kişilerin birbirleriyle etkileşebilmesi için diğerlerinin davranışlarını önceden tahmin edebilmesi işlevini görür (Davis, 1977:36).

Bir kişinin örgüt içindeki görevini yeterli şekilde yerine getirebilmesi ve huzurlu olabilmesi için özel bilgi donanımına sahip olması gerekir. Başarılı bir performans, örgütteki diğer çalışanların beklentilerini karşılamakla ve hatta beklentilerini aşmakla mümkün olabilir. Aynı zamanda hak, görev ve sorumlulukların bilincinde olmayı gerektirir. Çalışanların, hangi davranışların ödüllendirildiğini ve cezalandırıldığını, aynı zamanda bunların gerçekleşme olasılıklarını net olarak bilmeleri gerekir (Jones, 2007:9).

Rol teorisine göre, karmaşık örgüt yapıları içeren işletmelerde çalışanların hem rol sisteminde birden fazla rol alması, hem de birden fazla yönetici ile çalışması sık karşılaşılan bir durumdur. Bu koşullarda çalışan bireylerin rol çatışması ve rol belirsizliği ile karşılaşmaları beklenen bir durumdur (Rizzo ve diğ., 1970:152-154). Örgütsel roller, örgütsel sorumluluklar, beklentiler ve stresleri de içerir. Üzerinde oldukça çalışmalar yapılmış olan rol kaynaklı stres, rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı iş yükü olmak üzere üç başlık altında toplanmıştır. (Gaertner ve Ruhe, 1981; Fogarty ve diğ., 2000; Fisher, 2001)

2.4.1.1. Rol Çatışması

Rol çatışması, Wolfe ve Snoek tarafından “iki talep ya da beklentiden birine uymanın, diğerine uymayı güçleştirdiği ya da engellediği durum” olarak tanımlanmıştır (Senatra, 1980:595). Bir başka tanıma göre ise, “bir role ilişkin bekleyişlerin değişik ya da karşıt olması durumu” olarak tanımlanmaktadır (Davis, 1977:38). Rol çatışması, birçok farklı sebeplerden kaynaklanabileceği gibi, bu sebeplere bağlı olarak farklı türlerinden de söz edilebilir. Katz ve Kahn, (1978) rol çatışmasını *gönderici – içi*, *göndericiler – arası*, *roller – arası* ve *bireysel – rol* olmak üzere dördü bir sistemle açıklamışlardır. *Gönderici – içi*, aynı yöneticiden gelen iki talebin çeliştiği durumlarda, *göndericiler – arası* ise, iki farklı yöneticiden gelen taleplerin çeliştiği durumlarda ortaya çıkar. *Roller – arası*, örgüt içindeki bir rolün gereklerinin yerine getirilmesinin, örgüt içindeki ya da dışındaki bazı rollerin gereklerini yerine getirilmesini güçleştirdiği ya da engellediği durumlarda ve son olarak da *bireysel – rol*, bireyin rolünün kendi ahlaki ve değer yargılarıyla çeliştiği durumlarda yaşanır. Bir örgütte, hem örgüt üyeleri, hem de müşterilerle irtibatlı olan çalışanlar rol çatışmasıyla daha sık karşılaşmaktadırlar (Goolsby, 1992:157).

Muhasebe ve denetim gibi mesleklerin çalışanları hem firma içi, hem de firma dışı gruplarla irtibatlıdırlar. Muhasebe mesleği çalışanlarının, özellikle bağımsız çalışanların, aynı anda birkaç firma ile çalışması söz konusudur. Bu durum, muhasebe çalışanı açısından aynı anda birkaç yöneticisi olması anlamına gelmektedir. Bu meslek çalışanları, yöneticisinden ve müşterisinden gelen farklı talepler dolayısıyla rol çatışmasıyla karşı karşıya kalmaktadır. Muhasebe mesleği çalışanları içinden, hem firma içi, hem de firma dışı faaliyetleri yürütenlerin, bireysel pazarlama, yüksek teknik bilgi, vergi uzmanlığı ve müşteri ilişkileri yönetimi gibi birçok bilgiye ve beceriye sahip olmaları beklenmektedir (Jones, 2007:10). Mesleğin bu özelliği itibariyle, bir yandan rol çatışmasına sebep olması beklenirken, diğer yandan bu durum mesleğe bir canlılık da katmaktadır.

2.4.1.2. Rol Belirsizliği

Rol belirsizliği, çalışanın iş yerinde kendisine verilen işlerde, istenen performansı ortaya koyabilmesi için gerekli olan bilgiden yoksun olduğu durumlarda ortaya çıkar (Senatra, 1980:595, Fisher, 2001:144). Bir başka ifadeyle, çalışanın görev, sorumluluk ve yetkilerinin iyi belirlenmemiş olması; çalışandan beklenen görevle ilgili davranışın net olmaması; çalışanın işin amaçlarının ne olduğunu tam bilmemesi; yaptığı işin bütün içindeki yerini ve anlamını bilmemesi olarak da tanımlanır. (Baltaş ve Batlaş, 2008:89; Jones, 2007). Genellikle muhasebe çalışanları, bireysel çalışmaları ve özellikle mevzuat değişikliklerinin yol açtığı yeni durumlar nedeniyle, rol belirsizliği ile karşılaşmaktadırlar. Bu durum, çalışanın kılavuzu olan, müşteri ve yöneticilerin beklentileri hakkında, belirsizliğe yol açmaktadır (Senatra, 1980:596).

2.4.1.3. Aşırı İş Yükü

Aşırı iş yükü kavramı, rol taleplerinin külfetli ve zahmetli şekilde sayısal olarak çok ve bir birleriyle uyumsuz olması durumunda ortaya çıkar. Bu durum, yöneticiler tarafından verilen işlerin, (tek tek bakıldığında zor olmasa da) aynı anda yapılmasının istenmesi, çalışanın kapasitesini açması durumunda ortaya çıkar (Schick ve diğ., 1990:200). Maslach ve Leiter (1997) iş yükünün örgüt tarafından üretkenlik olarak, birey açısından da zaman ve enerji olarak görüldüğünü belirtmektedirler. Bu bakış açısı farklılığı arasında uzlaşma sağlamanın, iş ile dengeli bir ilişki oluşturmada önemli bir unsurdur. Çalışanlar verilen görevi yerine getirmek ve bitirebilmek için, gerekli beceri ve yeteneklerden yoksun olduklarında, işi belirtilen sürede tamamlayamayacaklarını algıladıklarında, iş yükünden söz etmektedirler. Dolayısıyla iş yükü kavramında zaman önemli bir unsurdur. Hangi işin, hangi sürede ve ne kadar yapıldığı önemli olmaktadır. Benzer şekilde, iş yükü Jackson tarafından nitelik ve nicelik yönünden sunulan hizmetin, müşterilerin şitli taleplerinin az bir zamanda karşılanması olarak tanımlanmıştır (Jackson, 1986:638)

Muhasebecilerin aşırı iş yklerinin nedenleri üzerine yapılan çalışmalar üç alanda odaklanmaktadır. Birincisi, etkin karar vermeyi engellemesi ile ilgili, ikincisi, özellikle yönetim muhasebecilerinin ve dolayısıyla finansal bilgiyi kullananlar için, aşırı yüklenme olumsuz sonuçlarıyla ilgili ve son olarak da muhasebe standartları ile gelen bilgi bombardımanının muhasebecileri iş yüküne boğmuş olması ile ilgilidir. Başta

küçükler olmak üzere birçok şirketin uyum yeteneğinin olmaması, bu problemi daha da arttırmaktadır. Muhasebe dünyasında aşırı iş yükü ile ilgili bu faktörlerin olması araştırmacıların ilgisini çekmiştir. (Schick ve diğ., 1990:199).

Teknolojik gelişmeler, bir yandan muhasebecilerin işlerini nitel olarak azaltırken, diğer yandan da nicel olarak arttırmaktadır. Kayıt dışı ile mücadele (BA ve BS formları, çevrimiçi gönderilen beyannameler gibi), kurumsallaşma ve buna bağlı olarak ülkenin ve şirketlerin büyüme trendi, muhasebecilerin müşteri sayısını arttırmamakla birlikte, müşteri başına düşen iş miktarını ve işlenecek belge sayısını arttırmaktadır.

2.4.2. Rol Stres Kaynaklarının, Muhasebe Mesleği Üzerindeki Etkileri

Uluslararası çalışmalarda, rol stres kaynakları (rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükü) oldukça geniş bir şekilde incelenirken, incelenen faktörler hem bağımlı, hem de bağımsız değişken olarak ele alınmıştır (Fogarty ve diğ., 2000). Bazen gerçek, bazen de algı düzeyinde ortaya çıkan, talep - kaynak uyumsuzluğu strese yol açmaktadır. Bazen talepler kaynakları aşmakta, bazen de tersi olmaktadır. Meslek mensubunun bu duruma ayak uydurup uyduramaması, genellikle kendisine bağlı bir durum olarak kabul edilmektedir (Weick, 1983:364).

Muhasebe mesleğinin özelliğinin de yol açtığı sürekli artan performans talebi, muhasebecilerde stresi de paralel olarak arttırmaktadır. Bunun yanında, muhasebe mesleği çalışanlarının iş ile ilgili streslerinin eve taşınması, ek olarak bireylerarası stresi de arttırmaktadır. Kişilerin stresli durumu yönetememeleri ve tekrar eski hale dönmek için kontrolü geri alma çabaları sürecinde de stresle karşılaşmaktadırlar. Kontrolü arttırıcı faaliyetler ve karar alma süreçlerine dâhil edilmeler, muhasebecilerin stresli durumdan çıkışını kolaylaştıracaktır (Jones, 2007:12).

Stresin, psikolojik (endişe, ilgisizlik, duyarsızlık, depresyon ve yorgunluk gibi), fizyolojik (baş ağrısı, uykusuzluk vb.) ve davranışsal (uyuşturucu kullanımı, alkol bağımlılığı, asabi vb.) olmak üzere, birçok açıdan olumsuz etkileri görülmektedir. Rol stres kaynakları, yukarıda sayılanlar ile birlikte, tükenmişliğe yol açmaktadır (Fogarty ve diğ., 2000).

Rol stres kaynaklarının her üçünün (rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükü) birden yaşanması durumunda, kişinin başa çıkma kaynaklarının yetersiz kalması sonucu tükenmişlik meydana gelebilir (Feldman ve Weitz, 1988:76).

Cordes ve Dougherty (1993) tükenmişlik üzerine yaptıkları çalışmada, iş stresi ve tükenmişliğin hem kişi hem de örgüt üzerine, birçok olumsuz etkilerini ampirik olarak ortaya koymuşlardır. Aynı çalışmada, yöneticilerin bu problem ile başa çıkmaları gerektiği önemle tavsiye edilmektedir. Çalışanlar üzerinde yukarıda da belirtilen iş stresinin psikolojik, fizyolojik ve davranışsal etkilerinin dışında, örgüt çapında, işten ayrılmaların artması, işe devamsızlığın artması ve iş kalitesinin düşmesi, iş performansının azalması, yapılan işin miktarının azalması gibi birçok olumsuz etkileri görülmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993:621).

Denetim hatalarının sebeplerinin araştırmak üzere 1978 yılında Amerikan Muhasebeciler Enstitüsünde kurulan Cohen komisyonunun araştırmasına göre, aşırı zaman baskısının, hizmet kalitesini düşürdüğünü ortaya konmuştur. Komisyon aynı zamanda, özellikle denetim hatalarına, en çok yol açan durumun bu zaman baskısı olduğu sonucuna varmıştır. Buna ek olarak, eğitim ve tecrübe eksikliği ile aşırı iş yükünün, strese yol açtığını tespit etmiştir. Komisyon, bir muhasebe çalışanınin ortalama 15 – 20 firma ile ilgilenmesi ve bu firmaların vergi takvimlerinin aynı zaman dilimine denk gelmesi sonucu işlerin yetiştirilmesi için yeterli zaman bulamamasını örnek olarak vermektedir (Jones, 2007:14).

2.4.3. Diğer Kaynaklar

Yukarıda mesleki tükenmişliğe etki eden en önemli faktörlerden olan rol stres kaynaklarının yanında, tükenmişliğe yol açan diğer faktörlerden bazıları aşağıda sıralanmıştır.

2.4.3.1. Kişisel Özellikler

Kişisel özelliklerden, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve mesleki tecrübe gibi unsurların tükenmişlik üzerine olan etkileri çeşitli araştırmalarla ortaya konmuştur. Kişisel özellikler içinde yaş unsuru tükenmişlik üzerinde etkili olmaktadır. Yapılan araştırmalarda gençlerin tükenmişlik durumlarının daha fazla olduğu görülmüştür. Bu durum mesleki tecrübe ile paralellik göstermektedir. Maslach'ın (2003) araştırmasında

hemşirelerin 1,5 yıl, avukatların 2 yıl, sosyal hizmet çalışanlarının 2-4 yıl sonrasında tükenmişlik yaşadıkları belirtilmektedir (Maslach, 2003).

Cinsiyetin tükenmişlik üzerine olan etkisi belirgin değildir. Bazı araştırmalarda etkisi bulunurken, bazılarında ise bulunmamıştır. Ortalaması alındığında bayanların tükenmişlik düzeylerinin biraz daha fazla olduğu söylenebilir. Çalışan bayanların iş hayatı dışındaki sorumluluklarının daha fazla olması tükenmişliği tetikleyen bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır (Schaufeli ve Enzmann, 1998:76).

Yapılan araştırmalarda bekârların (özellikle erkekler) tükenmişlik durumları daha fazla çıkmıştır (Maslach ve Jackson, 1985:845). Dullara göre, bekârların tükenmişlik durumları daha yüksektir. Gençlerde yaşın ve psiko-sosyal problemlerin etkisinin daha fazla görülmesi, yukarıdaki bulguları açıklamamıza yardımcı olmaktadır (Schaufeli ve Enzmann, 1998:76).

Bazı çalışmalarda eğitim durumu daha yüksek olanların yaşadıkları tükenmişlik, beklentilerinin yüksek olmasına bağlanmıştır. Maslach'a (1997) göre ise, eğitim durumu lisans altı ve yüksek lisans ve üzeri olanlarda duygusal tükenmişlik daha fazladır. Kişisel başarısızlık hissi ise en çok lisans mezunlarında görülmektedir. Duyarsızlaşma boyutu ise eğitim durumuyla ters orantılı sonuçlar vermektedir.

2.4.3.2. Karakter Özellikleri

Karakter özelliklerden dayanıklılık, kontrol odağı, başa çıkma tarzı, özsaygı, kişilik tipi, A tipi davranış, nevrotik ve dışadönük gibi özelliklerin tükenmişlik ile ilişkisi aşağıda ele alınmıştır.

Karakter özelliklerin tükenmişlik üzerine olan etkisi oldukça karmaşıktır. Tükenmişlik ile karakter özellikleri arasındaki ilişki daha çok meslek seçimi üzerinden olmaktadır. Örneğin duygusal tiplerin hemşire olmayı istemeleri, onların meslekte tükenmişlik yaşamalarını arttırmaktadır (Garden, 1989:229).

Dayanıklılık dendiğinde, günlük faaliyetlere katılan, olaylar üzerinde etki sağlayabilen ve değişikliklere açık olan karakter özellikleri anlaşılmaktadır. Bu özelliği daha gelişmiş olan çalışanların, duygusal tükenmişlikleri ve duyarsızlıkları düşük, kişisel başarı hisleri

ise oldukça yüksektir. Yapılan bazı araştırmalarda dayanıklılık ile duygusal tükenmişlik arasında oldukça yüksek korelasyon olduğu tespit edilmiştir (Nowack, 1986:543).

Kişinin kontrol odağı iç veya dış merkezli olabilir. Dış merkezli olanlar, elde ettikleri başarıları dış faktörlere bağlarken, iç merkezli olanlar kendi emeklerinin karşılığı olarak görürler. Olaylar üzerindeki etkisini görme gücüne göre, tükenmişlik etkisi ters orantılı olmaktadır. Dış merkezli olanlar, olayları etkileyemeyecekleri düşünceyiyle, tükenmişlik yaşmaları daha fazla olmaktadır (Schaufeli ve Enzman, 1998:78).

Kişinin kontrol odağına benzer durum başa çıkma tarzında da gözlenmektedir. Schaufeli ve Enzmann'a (1998) göre, tükenmişlik yaşayan çalışanlar olaylara genellikle pasif, korumacı ve reaktif yaklaşımlı olmaktadır. Olaylara proaktif yaklaşanlar, problemlerle başa çıkarken kişisel başarı hissi de öne çıktığından tükenmişliği daha az yaşamaktadırlar (Lee ve Ashforth, 1996:130).

Özsaygı, kişinin kendine verdiği değer ve kendine dayanmasıdır. Yapılan bazı araştırmalarda, özsaygı ile tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki olduğu ortaya konmuştur. Özsaygı eksikliği kişinin karakter özelliği olabileceği gibi, dış faktörlerden de etkilenebilir (Schaufeli ve Enzmann, 1998:79).

Jung'un ortaya koyduğu tipler teorisine göre kişilik tipleri, düşünsel ve duygusal tip olmak üzere ikiye ayrılır. Duyarsızlaşma boyutunda, duygusal tipler, düşünsel tiplere göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar (Garden, 1989:231)

A tipi davranışa sahip olanlar, genellikle rekabetçi, dakik ve olayları kontrol etme arzusu yüksek olan kişilerdir. A tipi davranış gösterenlerin özellikle duygusal tükenmişlik yaşadıkları çalışmalarla ortaya konmuştur (Nowack, 1986:543).

Nevrotik olanlar, duygusal olarak dengesiz, psikolojik rahatsızlıklara açık, endişeli, kızgın, stresli ve kırılgan kişilerdir. Yapılan araştırmaların bazılarında nevroitik özelliği olanların daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıklarını, bazılarında ise, daha fazla duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık yaşadıkları tespit etmişlerdir (Schaufeli ve Enzmann, 1998:80).

Dışadönük olanlar, özsaygı, aktif, yeniliğe açık, pozitif duygulu, hareketli, dominant ve kişiler arası ilişkilere önem veren kişilerdir. Bu kişilerde ise, nevrotik olanların tersine, tükenmişlikleri düşüktür (Schaufeli ve Enzmann, 1998:80).

2.4.3.3. İşe Bakış Açısı

İşle ilgili gerçek olmayan ve yüksek beklentiler tükenmişliğe neden olduğu daha önce bahsedilmişti. Bu yüksek idealler, yüksek enerji tüketimine sebep olmaktadır. İlk olarak duygusal tükenmişliğe yol açmakta, ardından duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlığa götürmektedir. Bazı araştırmalarda ise, gerçek olmayan beklentilerin kişisel başarısızlığa yol açtığı ortaya konmuştur. Reily (1994) hemşireler üzerinde yaptığı araştırmada, “paradoksal sonuç” olarak da ifade edilen sonuca göre, her ne kadar stres kaynaklarının duygusal tükenmişliği artırdığı gözlenirse de, adanmışlık ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Yüksek beklenti ile optimistlik, idealistlik ve işe adanmışlık arasındaki ilişki net olmadığından, tükenmişlik üzerine etkileri farklı araştırmalarda farklı sonuçlar göstermiştir (Schaufeli ve Enzmann, 1998:81).

2.5. Tükenmişliğin Birey ve Örgüt Üzerindeki Etkileri

Tükenmişliğin hem bireyler hem de örgütler açısından önemli sonuçları olmaktadır. Aşağıda tükenmişliğin etkilerinin bir kısmı, birey ve örgüt düzeyinde ele alınmaktadır.

2.5.1. Birey Üzerindeki Etkileri

Tükenmişliğin birey üzerindeki en çok araştırılan yönü, depresyon etkisidir. Depresyon ile tükenmişliğin arasındaki ilişki, duygusal tükenmişlik boyutunda daha çok gözlenmektedir (Leiter ve Durup, 1994:370). Depresyon ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye odaklanan araştırmalarda, tükenmişliğin aynı anda depresyonun hem sebebi hem de sonucu olabileceği tespit edilmiştir.

Psikosomatik şikâyetler, nörastenik belirtiler, kas ve iskelet, kalp ve kan dolaşımı ve sindirim sistemi problemleri ile ilgilidir. Psikosomatik şikâyetlerin boyutları, kişiden kişiye değişebilir. Uzun süreli yaşandığında ortaya çıkmaktadır. Psikosomatik şikâyetler ile tükenmişlik belirtileri arasında doğrusal bir ilişki olduğu görülmektedir (Schaufeli ve Van Dierendonck, 1993:641). Özellikle duygusal tükenmişlik boyutundaki ilişkinin güçlü olduğu tespit edilmiştir. Bunun nedeni ise, her ikisinin de olumsuz duygusallıktan

etkilenmesidir. Tükenmişliğin çalışanların sağlıkları üzerine olan etkisini inceleyen çalışmalarda, az oranda duygusal tükenmişlik boyutunun etkisi olduğu görülmüştür.

Madde kullanımı, sigara, içki, uyuşturucu gibi alışkanlık yapan maddeleri içerir. Madde kullanımının tükenmişlik üzerine fazla bir etkisi olmadığı, az oranda duyarsızlaşma boyutu (Nowack ve Pentkowski, 1994:31) ile ilişkisi olduğu tespit edilmiştir.

Tükenmişliğin çalışma hayatının dışında, özel hayata olan etkileri, yapılan araştırmalarda genellikle evlilik tatmini ve aile stresi olarak ele alınmıştır. Bunlar üzerinde tükenmişliğin etkisinin olup olmadığı netleşmemiştir. Tükenmişlik yaşayan çalışanın, aile yaşamındaki davranışlarında, az oranda duygusal tükenmişliğin etkisi görülmüştür. Leiter ve Durup (1996) ise, tersine duygusal tükenmişlik yaşayan hemşirelerin, evlilik tatminlerinin arttığını tespit etmiştir. Bu durumu, stres altındaki hemşirelerin eşlerinden daha fazla ilgi görmelerine bağlamaktadırlar (Schaufeli ve Enzmann, 1998:88).

Özetle, tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutunun, nevroitiklik, depresyon ve psikosomatik şikâyetlerin artmasındaki etkisinin diğer boyutlara göre daha etkili olduğu, tükenmişliğin kişisel başarısızlık boyutunun ise, en az etkili olduğu söylenebilir.

2.5.2. Örgüt Üzerindeki Etkileri

Çalışanın işe bakış açısı ile ilgili örgütsel temelde yapılan en yaygın çalışmalar, tükenmişliğin iş tatmini üzerine olan etkisi ile ilgilidir. İş tatmini, tükenmişliğin her üç boyutu ile ilgili olmakla birlikte, en çok duyarsızlaşma boyutunun etkisi gözlenmektedir (Lee ve Ashforth, 1996:130).

Tükenmişliğin örgütsel bağlılık üzerine olan etkisinin, iş tatminine göre daha az olmakla birlikte, anlamlı bir şekilde olduğu tespit edilmiştir (Lee ve Ashforth, 1996:129). Örgüte bağlılık; çalışanın örgütün amaçları ve değerlerini benimsemesi, örgüt için çaba gösterme isteği, örgüte üyeliğini koruma isteği gibi duyguları kapsar. Benzer şekilde tükenmişliğin, işten ayrılma isteği üzerine olumsuz etkisi görülmektedir. İş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma isteği üzerinde, tükenmişliğin duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişlik boyutları oldukça etkili olmaktadır (Schaufeli ve Enzmann, 1998: 91).

Yukarıda bahsedilenler dışında, tükenmişliğin örgüt üzerindeki etkisi, devamsızlık, işten ayrılma ve performans düşüklüğü olarak karşımıza çıkmaktadır. Tükenmişliğin devamsızlığı ve hastalık izinlerini beklentilerin aksine çok fazla arttırmadığı gözlenmiştir. Bazı araştırmalarda ise, duygusal tükenmişliğin devamsızlık üzerine olan etkisinin az, ama istikrarlı olduğunu tespit edilmiştir. Tükenmişliğin işten ayrılma isteği üzerine etkisi, devamsızlık ve hastalık izinlerinde olduğu gibidir. Tükenmişliğin sebep olduğu işten ayrılma isteği, gerçekte işten ayrılmalardan daha fazladır. Bu isteğin, hem çalışan hem de örgüt için olumsuz etkileri görülmektedir (Schaufeli ve Enzmann, 1998: 91).

Tükenmişliğin iş performansı üzerine etkisi ile ilgili araştırmaların ilgi çekici sonuçları olmuştur. Tükenmişliğin kişisel performansı düşürmesi ve buna bağlı olarak hizmet kalitesinin düşmesi örgütler için önem arz etmektedir. Performans ölçümü hem kişinin kendi tarafından, hem de örgüt tarafından yapılabilir. Keijers ve diğ., yaptığı çalışmada, çalışanın performansını kendisi ölçtüğünde, tükenmişliğin performans üzerine etkisini az olduğu gözlenmiştir. Çalışanın performansını yönetimin ve çalışma arkadaşlarının değerlendirmesinde ise, beklentinin aksine, etkisi daha az olduğu, hatta pozitif sonuçları olduğu görülmüştür (Keijers ve diğ., 1995:523).

Performansı iyi ve prestijli olan sağlık merkezlerinde çalışan hemşireler, kendilerinin daha fazla duygusal tükenmişlik yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu durum onların daha fazla çaba ortaya koymalarından kaynaklanmakta olabileceği gibi, performans standartlarının yüksek olmasından da kaynaklanabileceği belirtilmiştir (Schaufeli ve diğ., 1995:265).

2.6. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yöntem ve Araçları

1970'li yıllarda ortaya çıkan tükenmişlik kavramı, akademik alanda geliştirilmiş bir keşiften çok, sosyal hayatın bir gerçeği olarak ortaya çıkmıştır. Bu durum, tükenmişliği ortadan kaldıracak, onunla mücadele edecek tekniklere yönelik birçok öneri getirilmesine sebep olmuştur. Bu öneriler, akademik çevreden geldiği gibi, diğer çevreden de gelmiştir. Mesleki stres alanındaki bütün yaklaşımların, tükenmişliği azaltmak ve önlemek içinde kullanılabilmesini yapılan çalışmalar ortaya koymaktadır. Kavram olarak müdahaleyi doktor, mücadeleyi ise hasta yapar. Literatürde her ikisi de kullanılmakla birlikte, bu çalışmada mücadele kullanılması tercih edilmiştir.

Temel olarak tükenmişlikle mücadele yöntemleri iki ana gruba ayrılır. Birinci bireysel mücadele yaklaşımları, ikincisi ise örgütsel mücadele yaklaşımlarıdır. Genellikle birçok araştırmacının vardığı sonuç, bu yöntemlerin birlikte kullanılmasının daha faydalı olabileceği yönündedir. Bu görüşe rağmen, yapılan uygulamaların büyük bir kısmı, bireysel boyuttaki uygulamalardır. Tükenmişliğe sadece bireysel mücadele teknikleri uygulamak, ortaya çıkan bütün problemlerin sadece bireyden kaynaklandığı gibi, bir tehlike içermektedir (Schaufeli ve Enzmann, 1998: 143).

Aşağıda ilk olarak bireysel ve örgütsel mücadele yöntemleri ele alınmış olup, daha sonra bu yöntemlerin başarısı değerlendirilmiştir.

2.6.1. Bireysel Yöntemler

Tükenmişliği azaltma ve önleme ile ilgili yaklaşımlar, bilişsel-davranışçı tekniklerden olan, stresten korunma alıştırmaları, rasyonel duygusal terapi, bilişsel yeniden yapılandırma ve davranışsal prova yöntemleridir (Edelwich ve Brodsky, 1980).

Bilişsel yönlü yaklaşımların faydalı olduğu görülmüştür. Çünkü tükenmişlik daha çok gerçekçi olmayan beklentiler ve umutların tükenmesi gibi yanlış bilişler içerir. Ayrıca, tükenmişliği azaltmak için gevşetme ve didaktik stres yönetim teknikleri sıklıkla kullanılmaktadır. Stres yönetimi, kişileri tükenmişlik hakkında pratik bilgilendirme ve kendini izleme gibi teknikleri içerir. Tükenmişliği önleme için tavsiye edilen teknikler, zaman yönetimi, iş ve özel hayatı dengeleme, bedensel egzersizler, diyet yapma ve sosyal becerilerden kendine güveni geliştirme gibi başlıklarda toplanabilir. Kariyer başlangıcındaki, beklenti şoku yaşanmaması için Chernis (1980) oryantasyon programları önermiştir. Bu programlar, kişilerin yanlış beklentilere girmemesi için, mesleği ile ilgili doğru ve gerçekçi bilgilerin aktarılması şeklinde düzenlenmelidir. (Schaufeli ve Buunk, 2003:415).

Tükenmişliği azaltmak için, Spicuzza ve De Voe (1982) ise, dayanışma grupları oluşturulmasını tavsiye etmektedir. Bu grupların, yönetimin tarafından oluşturulması yerine, çalışanların kendi inisiyatifleri ile oluşturulması daha faydalı olduğu görülmüştür. Tükenmişliğin azaltılması için, uzman rehberlik ve psikoterapi programları geliştirilmiştir. Bu programlar, aynı zamanda çalışanların tekrar kazanılmasında içermektedir (Spicuzza ve De Voe, 1982:96).

Yukarıda bahsi geçen teknikleri bir araya getiren, tükenmişliği önleme seanslarının (atölye çalışmaları) iki ana dayanağı bulunmaktadır. Birincisi, tükenmişlik yaşayanların işle ilgili problemlerin farkındalığına sahip olmasının sağlanması, diğeri ise, bilişsel - davranışsal yeteneklerini geliştirme ve dayanışma grupları oluşturma gibi başa çıkma mücadelesinin desteklenmesidir. Çoğu bireysel tükenmişlikle başa çıkma yöntemleri uzun zamandır ve başarılı şekilde uygulanmaktadır. Bu yöntemler, tükenmişlikle mücadeleden daha çok stres yönetimine odaklanmaktadır. Bireysel tükenmişlikle başa çıkma yöntemlerinin bir kısmı bireyin kendisini değerlendirmesi ile ilgili iken, diğeri ise, olumsuz etkilerini azaltmaya yöneliktir (Schaufeli ve Buunk, 2003:415).

2.6.1.1. Bireyin Kendini Takibi

Bireyin kendini takibinin ana ilkesi, stres belirtilerine odaklanıp, bireyin kendi durumu hakkında bilgi sahibi olması ve kendisini tanımasıdır. Bireyin kendinde bir problemin bulunduğunu kabullenmesi, bu problemin çözümünde atacağı ilk adımdır. Örneğin, bir kişi baş ağrılarının belli toplantılardan önce veya bazı derslerden sonra arttığını fark edebilir. Başarılı bir bireysel takip yöntemi, stres ajandası tutmakla mümkün olabilir. Bu ajanda da, stres belirtisi, ne zaman olduğu, nerede ve nasıl ortaya çıktığı, kişinin neler hissettiği ve buna karşılık verdiği tepki gibi bilgiler yer alabilir (başağırısı, saat 16:00 da, yeni müşterilerle görüşme esnasında, sinirlendim, bir bardak kahve içtim). Böylece stres kaynağı daha iyi anlaşılabilir, ona karşı uygun bir mücadele yöntemi seçilebilir (Maslach, 2003:166).

2.6.1.2. Bireysel Kendini Değerlendirme

Bireysel kendini değerlendirme için kendin-yap türü testler bulunmaktadır. Bu testler, kişinin kendi tükenmişlik düzeyini görmesine yardımcı olsa da, tükenmişlik derecesini belirlemede çok faydalı olduğu söylenemez. Bunlar arasında en etkili olan MTÖ, tükenmişlik derecesini belirlemede kullanılabilir (Schaufeli ve Enzmann, 1998:147).

2.6.1.3. Didaktik Stres Yönetimi

Didaktik olarak ifade edilen stres yönetimi, stres ve tükenmişlik hakkında her türlü bilgi edinme ve kendini korumayı geliştirmeyi kapsar. Kitap, gazete, dergi gibi çeşitli medya araçlarında bunların örnekleriyle sıklıkla karşılaşılabilir. Didaktik stres yönetimi, tükenmişliğin sebeplerinden daha çok, sonuçlarını düzeltmeye odaklanır. Bu yöntemler,

genellikle, rahatlama egzersizleri, doğru beslenme tavsiyeleri, bedensel hareketler, bilişsel teknikleri ve sosyal becerileri geliştirmeyi kapsar. Medyada karşılaşılan, sadece tükenmişliği tespit eden bu ve benzeri yöntemlerin, olayın sadece bir kısmını ortaya koyması sebebiyle olumsuz etkileri de olabilmektedir. Bunu önlemek için, didaktik stres yönetimi daha geniş kapsamlı ve dengeli olarak, tükenmişliğin sebepleri, sonuçları ve başa çıkma yöntemlerini de içerecek şekilde uygulanmalıdır (Schaufeli ve Enzmann, 1998:147).

2.6.1.4. Sağlıklı Yaşam

Maslach (1993)'a göre, Homer'in: "*mens sana in corporre sano*" (sağlam kafa, sağlam vücutta bulunur) özdeyişi, tükenmişliği önlemede kullanılabilir. Çalışanların sadece zihinsel değil, bedensel sağlıkları da iş streslerine daha dayanıklı olmalarının önemli bir parçasıdır. Sağlıklı yaşam, düzenli spor yapma, doğru beslenme, kilo kontrolü, sigara kullanmama, yeterli uyku, çalışma günlerinde de dinlenme vb faaliyetleri içerir. Stresle başa çıkma açısından bu yöntemler arasında en güçlü olanı spor yapmadır. Yapılan çalışmalarda, hafta da 3-4 defa, 30-40 dakikalık ve %50-60 performans kullanılarak yapılan egzersizlerin stresin olumsuz etkilerini önlemede oldukça faydalı olduğu görülmüştür (Schaufeli ve Enzmann, 1998:148).

2.6.1.5. Bilişsel - Davranışsal Teknikler

Bilişsel-davranışsal teknikler, "düşünceler duyguları, duygular davranışları etkiler" prensibine dayanmaktadır. Bu mantıktan hareketle, durumları yeniden değerlendirme ile olumsuz duygu ve davranışları, ortadan kaldırmada etkili olunabilir. Yanlış beklentinin tükenmişliğe yol açtığı daha önce de anlatılmıştı. Örneğin, bir çalışan yeteneği hakkında yanlış bilinç sahibi olmasından dolayı, kendi beklentilerine ulaşmasını engeller ve kendi yeteneğine güvenini azaltır. Çalışma hayatındaki başarısını azaltmakla beraber, kısır döngüye girmiş olur. Bu durumdan kurtulmanın birkaç çeşit yöntemi bulunmaktadır (Schaufeli ve Enzmann, 1998:148).

Bilişsel değerlendirme tekniği, strese sebep olan durumun rasyonel olarak ele alınmasını önerir. Bir işin yetiştirilememesi durumunun sonucunda, en kötü ihtimal ele alınırken, bunun yanında olumlu taraflarını da kapsayacak değerlendirme yapılması tavsiye edilir.

Edelwich ve Brodsky (1980)'e göre, yanlış beklentilerin tükenmişliği ortaya çıkaran ana faktör olması sebebiyle, asıl odaklanması gereken nokta, bakış açısının düzeltilmesidir.

Bilişsel prova yapma tekniği, stresli durumlarla karşılaşmadan önce kişinin kendisini hazırlaması yöntemidir. Örneğin, zor bir müşteri ile karşılaşıldığında ne yapılması gerektiğinin önceden eğitimi alınır, stresli bir durumla karşılaşıldığında daha kolay başa çıkılır (Schaufeli ve Enzmann, 1988:150).

Rasyonel duygusal terapi, bilişsel yöntemler arasında en yaygın olanlarındandır. Bu yöntemin temeli, rasyonel olmayan düşüncelerin strese yol açması ve bu bilişlerin değişimi ile streslerin azalabileceği üzerine dayanır. Bu yöntem şu aşamaları içerir:

- Neden: Stresi başlatan olay,
- İnanç: Stresi başlatan olay hakkındaki rasyonel olmayan düşünce,
- Sonuç: Yanlış inancın, olumsuz duygu ve davranışlar olarak ortaya çıkması,
- Sorgulama-Belirleme: Rasyonel olmayan inancın, üstesinden gelme için, durumun sorgulanması ve doğru değerlendirilmesi
- Etki: Kişi yeni bir bakış açısı ile daha rasyonel ve yapıcı düşünce sahibi olur.

Karma bir yöntem olan, strese karşı aşılama tekniği, yukarıda bahsedilen tekniklerin bir kısım özelliklerini bir araya getirmektedir. Kişiyi stres hakkında doğru ve dengeli bilgi sahibi olmasını sağlamakla birlikte, başa çıkma yöntemlerini de kapsayan, üç aşamalı bilişsel ve davranışsal yöntem önerir (Schaufeli ve Enzmann, 1988:151).

- Öğrenim aşaması: Problem ve kişiye özel stresle başa çıkma yöntemi belirleme
- Prova aşaması: Stresle başa çıkma yöntemlerinin eğitimi
- Uygulama aşaması: Stres durumlarında prova aşamasında eğitimi görülen becerilerin geliştirilmesi

2.6.1.6. Hümanist Yöntemler

Tükenmişliği önlemede hümanist yaklaşımli araştırmalar oldukça sınırlıdır. Hümanistlik bakış açısı, genellikle çalışanların değerleri ile de uyumludur. Maslow, Frankl ve

Rogers gibi teorisyenler, hümanistik psikolojiyi ve varoluşsal felsefeyi, psikoanalitik ve davranışsal psikolojiye karşı olarak ortaya koymuşlardır. Bireyleri, “davranışlar toplamı” şeklinde gören yaklaşımları reddetmektedir. Bu felsefe, kişilerin dünyaya bakış açılarına saygı duyarak ve kendilerini tamamıyla geliştirecek ortamı hazırlamaya yönelik olması gerektiğini savunmaktadır (Hansen, 1999, Lambie, 2006).

Bu ekole göre tükenmişlikle mücadele, hayatın değişik dönemlerine ve stres kaynaklarına göre değişen uzun süreli bir maratondur. Bundan dolayı tükenmişlikle mücadele için, kendini kabullenme (self-acceptance), yaratılış manasını bulma, uyum içinde olma, kendi tercihlerinin sorumluluğunu alma, kendini geliştirme ve kendini kabullenme gibi hümanist prensiplerin uygulanmasını tavsiye etmektedir. Bu prensipleri, tükenmişliğe yol açan, umutsuzluk, az gelişmiş benlik, zayıf özgüven, mükemmeliyetçilik, birileri tarafından onaylanma ve olayları kontrol etme ihtiyacı gibi problemlerin çözümü için önermektedir.

Lambie'nin (2006) yaptığı çalışmaya danışmanlık hizmeti veren 13 kişi katılmıştır. Bunlar 9'u acemi, 4'ü hem acemi, hem uzmanın katılımıyla 2 grup halinde, toplamda 6 hafta olmak üzere, her hafta 3 saat bir araya gelerek çalışma gerçekleştirilmiştir. Yapılan çalışmanın amacı, hayatın manasını sorgulama, bu amaca ulaşmak için gayret göstermelerini sağlamaktır. 6 haftalık çalışmanın, 5 haftası güven artırıcı faaliyetler ve tanışma süreci için kullanılmış olup, son hafta uygulama yapılmıştır.

Uygulama üç aşamalı bir süreci kapsamaktadır. İlk aşama soruların sorulması, ikinci aşama alınan cevapların kendi aralarında değerlendirilmesi ve son aşamada ise sonuçlar çıkartılması şeklinde gerçekleşmiştir.

İlk olarak hayatın manasını sorgulama amacıyla, 20 dakika içerisinde cevaplanmak üzere “Vefat ettiğinizde yayınlanan taziye mesajında ne yazılmasını istersiniz?” sorusu sorulmuştur. Ardından verilen cevaplar üzerinden paylaşımlar olmuştur. Hayatın manasını sorgulayan sorulara verilen cevaplar içerisinde; aile, din, iyi bir hayat arkadaşı olabilme, iyi bir insan olmak ve başkalarına yardımcı olmak gibi unsurlar yer almıştır. Bunların hiç birinde iş ile ilgili bir cevap bulunmamıştır.

İkinci olarak, karşılaşılan stresle ilgili olarak, “Hayatınızdaki en önemli stres kaynağını yazınız” sorusu sorulmuştur. Stres kaynakları; bürokrasi, gerçek olmayan beklentiler

(çalışma ortamının hayallerindeki gibi olmaması) olarak belirlenmiştir. Mesleğe yeni başlayanlar, zorlu müşterileri stres kaynağı olarak görmektedirler.

Üçüncü ve son olarak, hayatlarındaki en önemli şeylere sadık kalıp kalmadıklarını ölçmek için “hayatlarının manası ile ilgili sorulan 1. soruya verilen cevaba göre, mevcut hayatlarının ne kadar uyumlu olduğu?” sorulmuştur. Verilen cevaplarda, yeterli derecede emek ve önem vermediklerini ve daha önce hayatlarını bu şekilde değerlendirmediklerini belirtmişlerdir. Strese bakış açılarının bu çalışma ile değiştiğini ifade etmişlerdir.

Çalışma sonucunda tükenmişlikle mücadele için, hayatlarının amaçları ile mevcut durumlarının daha sıklıkla sorgulanmasının faydalı olacağı tavsiye edilmiştir. Hümanist yaklaşımların uygulanması ile tükenmişliğe karşı kişinin daha dayanıklı olacağı ve başa çıkma kaynaklarının güçleneceği ekol sahipleri tarafından belirtilmektedir (Lambie, 2006:39).

2.6.1.7. Rahatlama

Tükenmişlik durumu, rahatlamayı zorlaştırmaktadır. Rahatlayamama sonucu, yorgunluk kısır döngüsüne girilir. Rahatlama, herkes tarafından kabul edilen stres çözücüdür. Bu özelliğiyle, stres yönetim programlarının, vazgeçilmez bir parçasıdır.

Rahatlamanın amacı, kişiye bilinçli olarak, stresin olumsuz etkilerini ortadan kaldırarak, yeni ve olumlu psikolojik tepki göstermesini öğretmektir. Kişi stresle karşılaştığında, nabızı, kan basıncı, kas gerginliği artar. Rahatlama ise bunları azaltmaya odaklanır. Stres beynin alfa ve teta dalgalarını ve derinin galvanik tepkisini azaltırken, rahatlama bunları arttırmayı amaçlar. Rahatlama, fizyolojik etkilerin yanında, endişe, baskı, iş tatminsizliği ve tükenmişlik gibi psikolojik etkileri de azalttığı kabul edilmektedir (Murphy, 2003:533).

Genel kabul edilen rahatlama yöntemleri şunlardır:

- Kas gevşetme: Birkaç kas grubunu sıkma ve gevşetmeyi kapsar. Belli bir program dâhilinde uygulanabileceği gibi, stresli bir görüşme öncesinde de yapılabilir.
- Derin nefes alma: Kişinin diyaframdan derin nefes almasıdır.

- Meditasyon: Zihni oyalayan ve yoran pek çok düşünceden, uzaklaştırıp, sakinleştirmektir.
- Biyo-geribildirim: Kişinin, normal ve normal dışı olan fizyolojik tepkilerinin bir araç yardımı ile belirlenmesi ve bir eğitim programı içinde bunları istenilen yönde düzenlemeyi öğrendiği bir yöntemdir.

Rahatlama tekniklerinin tamamı, kişinin aktif katılımı üzerine dayanmaktadır. Bu teknikler sonradan öğrenildiğinden, tükenmişlik yaşayan kişiler için zor gelebilir. Dışarıdan desteklenmesi gerekir. Rahatlamanın koruma fonksiyonu olmasına rağmen, tek olarak tükenmişlikle mücadelede kullanılmaz, başka yöntemlerin bir parçası olarak kullanılır (Schaufeli ve Enzmann, 1988:152).

2.6.2. Bireysel-Örgütsel Yöntemler

Mesleki tükenmişlik, iş merkezli bir olgu olması sebebiyle, çoğu başa çıkma yöntemleri, doğrudan veya dolaylı kişi ve örgüt arasındaki ilişkiler üzerine odaklanmaktadır. Bu başlıkta kişisel stres denetimi, zaman yönetimi,

2.6.2.1. Kişisel Tarama

Psikososyal tarama araçları, çalışanın iş stresi ve tükenmişliğinin değerlendirmesinde yardımcı olur. Mesleklere özel hazırlanmış stres göstergeleri, çalışanın iş ortamında tükenmişlik derecesini belirlemesi ile birlikte, iş stres kaynaklarını, strese karşı tepkileri ve bu stres kaynaklarıyla kişisel başa çıkma yollarını gösterir. Kişisel tarama yöntemi, örgütsel düzeyde yapılan bir uygulamadır (Maslach, 2003, Schaufeli ve Enzmann, 1988:154).

2.6.2.2. Zaman Yönetimi

Tükenmişlik tehlikesi altında olan çalışanlardan, çoğunlukla az bir zamanda çok iş yapmaları ile ilgili şikâyetler duyulmaktadır. Zaman problemi kişisel olmaktan daha çok örgütlerdeki yapısal problemlerden kaynaklanmaktadır. Böyle olmakla birlikte, bu sorunu çalışanın kendisi yaşamaktadır. Zaman yönetiminde sıklıkla kullanılan yöntemler: (Schaufeli ve Enzmann, 1988:154)

- Bilgi edinme, çalışanın kendi iş sorumlulukları hakkında bilgi edinir ve bu işlerde ne kadar zaman harcadığını belirler. İş ile harcanan zaman arasındaki dengesizlik giderilmeye çalışılır,
- Önem sıralaması, çalışan sadece işle ilgili değil, işi etkileyebilecek genel yaşamındaki olayları da kapsayacak bir sıralama yapar,
- Zaman israfını önleme, toplantılar, ziyaretler, telefon ve epostalara cevap vermeler gibi faaliyetlerle ilgili eğitimler.

Zaman yönetimi, tükenmişliği önlemede anahtar yöntemlerden biri olarak bilinmektedir (Higgins, 1986).

2.6.2.3. Bireylerarası Sosyal Becerileri Geliştirme

Genellikle, iş ortamlarında mesleki yetenekler, sosyal becerilere göre ön plana çıkartılmaktadır. Tükenmişliği önlemede, iş arkadaşları, müşteriler ve yöneticilerle olan ilişkilerde sosyal beceriler oldukça önemlidir. Maslach (2003), bireylerarası ilişkilerde önemli olan becerileri sıralamıştır. İlişkileri başlatma ve yönetme, farklı kişilerle çalışma becerisi, zor durumlarda iletişim becerisi gibi beceriler sayılabilir. Genellikle çalışanlar, iş hayatlarında kararsızlık yaşamaktadır ve kararlı olmak ise, iş arkadaşları arasında bencil olarak algılanmasına sebep olmaktadır. Örneğin “hayır” diyebilmek gibi kararlılık becerileri, çalışanın iş yükünü ve zaman yönetimini dengede tutmak için önemlidir (Maslach,2003:183). Corcoran ve Bryce (1983) sosyal hizmet çalışanları arasında yaptıkları araştırmada, duygusal becerileri geliştirmenin, bilişsel becerileri geliştirmeden daha yararlı olduğunu ortaya koymuşlardır.

2.6.2.4. İşin Gerçek Resmi ile Tanışma

Çalışanlar genellikle işe yüksek umut ve beklentilerle başlarlar. Daha önce de belirtildiği gibi, yüksek ve yanlış beklentiler, yanlış inanışlarla birlikte, tükenmişlik gelişiminde önemli risk taşımaktadır (Chernis, 1980). Chernis'e göre, iş hakkında gerçek resmi görmek, başlangıç şoku ve erken kariyer krizi yaşamayı önleyen güçlü bir stratejidir. Mesleki öğrenim aşamasında, beklenti arttırıcı özendirmelerden uzak, gerçek bilgi edindirmenin önemli olduğu ortaya çıkmıştır (Schaufeli ve Enzmann, 1988:156).

2.6.2.5. İş ve Özel Hayatın Dengelenmesi

Freudenberger, (1980) tükenmişliği süper yetenekli kişilerin ve işe adanmışların hastalığı olarak tanımlamıştır. Bu kimseler için iş, hayatlarının bütününe kapsamı sebebiyle tükenmişliğe çok yatkındırlar. Maslach (2003), kişinin dünyasının büyük bir kısmının iş hayatından oluşması durumunda, iş hayatında yaşayacağı olumsuzluklar, bütün dünyasının yıkılmasına sebep olabileceğini belirtmektedir. Bundan dolayı, iş hayatının dışında zengin içerikli özel bir hayat, enerji tazelemesi ve duygularını dengelemesinden dolayı çok önemlidir. Başarılı çalışanların birçoğu, özel hayatın iş hayatı kadar önemli olduğuna inanmaktadır (Maslach, 2003:61).

Maslach (2003), yoğun iş hayatından, özel hayata geçişin de önemli olduğunu belirtmektedir. Bunu dalgıçların, yüksek basınçlı bir ortamdan daha düşük basınçlı ortama geçmesi için, basınç düzenleyici odada geçirdikleri zamana benzetmektedir. Yüksek duygusal talepli işlerden sonra kitap okuma, bahçeyle uğraşma, günlük okumalar, yürümek gibi iş ve özel hayat arası aktivitelerden sonra özel hayata geçişi tavsiye etmektedir.

2.6.2.6. Çalışanların Dayanışma Grupları

İş arkadaşlarından oluşan sosyal dayanışma grupları, tükenmişliği önlemede etkilidir. Örgütlerin bu konuda grupların oluşmasına destek vermesi önemlidir. Chernis, bu grupların oluşmasında, sadece tükenmişlerden oluşacak bir grubun, bir ortamda duygularını paylaşmasının tükenmişliği arttıracığı uyarısında bulunur (Schaufeli ve Enzmann, 1998:157). Bu gruplar, birbirleriyle duygusal dayanışma ve iş yerindeki problemleri çözme amacıyla, düzenli olarak bir araya gelmelidirler. Tüm dayanışma gruplarının beş ortak noktası vardır:

- **Tanımlayıcı;** fikirleri, problemleri ve durumları başkalarıyla paylaşabilecek duygusal ortamın oluşması. Bu ortamda, duyguların bir dengeye gelmesi sağlanır.
- **Ferahlatıcı;** duygularını rahatlıkla paylaşarak rahatlanabilecek bir ortam.
- **Yardımcı;** grup arkadaşların doğrudan yardım teklifinde bulunması veya çözüm için teklifte bulunacak ortam.

- **Fikir edinme;** grup arkadaşlarından yeni şeyler öğrenme fırsatı oluşturacak ortam. Problemlerin çözümündeki yol haritalarını öğrenebilecek ortam.
- **Arkadaşlık;** resmi olmayan bir ortamda, ortak kaygıları paylaşarak bireylerarası ilişkileri güçlendirecek ortam. Rutinlerden kaçmanın iyi bir metodudur.

Bu grupların, sosyal dayanışmanın tüm özelliklerini içermeleri nedeniyle, tükenmişliği önlemede oldukça etkili olduğu görülmektedir. Ampirik çalışmalarla da bu grupların faydalı olduğu ortaya konmuştur (Schaufeli ve Enzmann, 1998:158).

2.6.2.7. Bireysel Dayanışma

Amerika Psikoloji Birliği (APA), 1980'li yılların başında yaptığı araştırmada, çalışanların %70'inin iş arkadaşlarının duygusal problemler yaşadığının farkında olduğunu, %36'sının ise bu duruma müdahil olduğunu ortaya koymuştur. Müdahil olmayanlar; müdahil olmamalarının nedenini, tükenmişlik yaşayan kişilerin kendi problemlerini kabullenmemeleri, iş arkadaşlarının onları utandırmak istememeleri, aralarının bozulmaması ve daha fazla üzme istememeleri şeklinde açıklamaktadırlar. Kolaycı olan bu düşünce, durumun daha da kötüleşmesine ve yaygınlaşmasına sebep olmaktadır (Schaufeli ve Enzmann, 1998:157). Bu durumda olan çalışanlara yapılabilecek birkaç aşamalı mücadele yöntemi tavsiye edilmektedir (Vandesbos ve Duthie, 1986:213).

- **Problemi anlamak;** karşılaşılan problemler hakkında daha detaylı bilgi edinme, not tutma.
- **Görüşme öncesi hazırlık;** problemi genel olarak ele almaktan daha çok, endişeye yol açan kısmı ile ilgili belli bir detay üzerine konuşmak daha faydalıdır.
- **Dinle, konuş ve tartış;** tükenmişlik yaşayanlarla muhatap olurken, en önemli unsurlar, dikkatle dinlemek, duygusal yaklaşımlı çözümler üretmek ve duygusal bir ortam oluşturmak
- **Takip etme;** görüşmeler düzenli şekilde devam ettirilmeli ve takip edilmelidir.

2.6.2.8. Koçluk ve Danışmanlık

Uzmanların, yöneticilerin, tecrübeli çalışanların, iş arkadaşlarına problemlerin çözümünde yardımcı olmasıdır. Bireysel dayanışmadan farklı olarak, çalışanın denginden ziyade daha üst düzeydeki bir uzmanla, duygusal problemlerden çok işle ilgili problemlerin çözülmesi sürecidir. Genellikle, iş ortamındaki bireyler arasında yaşanan problemlere yönelik çözümler üretilir. Bu danışma sürecinin üç ana fonksiyonu bulunmaktadır (Schaufeli ve Enzmann, 1998:159).

- **Sosyal destek:** Çalışan, işle ilgili problemini uzmana bildirir ve birlikte problemi çözümlenmeye çalışırlar. Bu süreç, sadece bilgi paylaşımı değil, aynı zamanda duygusal dayanışmayı da içerir.
- **Değerlendirici düşünce:** Koçluk, çalışana iş hayatında gelişmesi için kendisini değerlendirecek şekilde, kritik etmesi düşüncesini geliştirmesine yardımcı olur.
- **Geribildirim:** Uzmanın, çalışana kendi performansı ile ilgili detaylı ve bireysel bilgi sunmasıdır. Bu sürecin motivasyonu arttırdığı ve rol belirsizliği, rol çatışması gibi rol problemlerinin çözümüne yardımcı olduğu gözlenmiştir.

Yeni işe başlayanlarla ilgili tükenmişliği önlemede, uzman tavsiyelerinin önemli bir rol oynadığı yapılan bazı araştırmalarla ortaya koymuştur.

2.6.2.9. Kariyer Planlama

Genellikle çalışanlar bir işte uzun zaman çalışmaktadırlar. Yıpranmayı önlemek için kariyer planlamasını çalışanın, kariyer yönetiminin ise örgütün yapması gerekir. Kariyer planlamada swot analizi önemlidir. Örgütlerdeki radikal değişiklikler, planlamayı engelleyebilir. Örgüt; çalışanın tükenmişliğini önlemede, çalışanın kariyerinin gerçekleştirmesine yardımcı olmalıdır (Schaufeli ve Enzmann, 1998:160).

2.6.2.10. Tedavi Yöntemleri

Bireysel/örgütsel yöntemlerden buraya kadar bahsi geçenler daha çok, önleme stratejileri üzerine kurulmuş yöntemlerdir. Önleme stratejileri yanında, bireysel/örgütsel düzeydeki tedavi yöntemleri de tükenmişlikle mücadelede kullanılmaktadır (Edelwich

ve Brodsky, 1980). Psikolog ve psikiyatrist uzmanlar tarafından uygulanan tedavi yöntemleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Schaufeli ve Enzmann, 1998:160).

- **Uzman danışmanlığı:** Uzman danışmanlığı, kriz yönetimi, problem çözümü, normal hayata dönme gibi konuları kapsar.
- **Psikoterapi:** Psikoterapinin amacı, kök problemin çözümü, kişilik tiplerini belirlenmesi ve yönlendirilmesi, genel iş ortamı problemlerini yetenek eğitimleriyle başa çıkılması ve problemlerin tekrarlanmaması için gereken önlemleri kapsamaktadır.
- **Yönlendirme:** Örgütçe belirlenen uzmanlar tarafından, çalışanların problemlerini doğru ve detaylı değerlendirerek, tükenmişliğin tedavisinde doğru yöntemlerin kullanımını önermesidir.
- **Rehabilitasyon yardımı:** Çalışanın normal iş hayatına geri dönmesi için, uzmanlar tarafından çeşitli programların uygulanmasıdır. Programların içeriği, tükenmişlik belirtilerin azaltılması, güven artırılması, rehabilitasyon planlaması, kendini takip, çalışmanı takip, kısa ve uzun zamanlı planlamaları taşımaktadır.
- **İş değiştirme:** Tüm çabalara rağmen, kişi normal iş hayatına döndüğünde yeniden tükenmişlik yaşayabilir. Bu durumda son çare olarak, meslek değiştirme, yeni iş ortamı veya rol değişimi (aynı iş yerinde başka bir görev üstlenme) gerekebilir. Eğer iyi planlanabilirse, başarılı sonuçlara ulaşılabilir.

2.6.3. Örgütsel Yöntemler

Tükenmişliği azaltmak için uygulanan, örgütsel mücadele yöntemleri oldukça seyrek görülmektedir. Bunların amacı, kişiden ziyade işyeri verimini artırma, maliyetleri azaltma, iletişimi artırma gibi örgüt faydalarını ön plana çıkarmaktır. Son zamanlarda stres azaltmanın sadece bu gibi doğrudan maliyetlerle birlikte, dolaylı maliyetleri de içerdiği örgütler tarafından daha iyi anlaşılmaktadır. Tükenmişlikle ilgili, örgütsel mücadele teknikleri, bireysel yaklaşımlara göre daha az incelenmiştir (Schaufeli ve Buunk, 2003:415).

Pines ve Maslach, işi büyütme, işteki rotasyon ve işi zenginleştirme gibi yöntemlerle, nicel ve nitel olarak iş yükünü azaltmak için, işi yeniden yapılandırma araçlarından söz

ederler. İş yükünü azaltmak için tavsiye edilen bir başka yöntem ise, çalışanların işyeri stresini azaltacak ilave eğitim almalarını sağlamaktır. Genellikle çalışanların kariyerleri hakkındaki ilerleyememe gibi endişelerini giderecek, kariyer geliştirme programları ve danışmanlık uygulamalarının tükenmişliği önlemede faydalı olduğu görülmüştür. Özellikle kariyerinin başındakiler için, tükenmişliği önlemede Chernis, başlangıç rehberlik sistemini önermektedir. Bunun yanında Chernis, yönetim ve çalışan arasındaki karşılıklı iletişimin geliştirilmesi, karar sürecinde çalışanların da söz hakkı olması ve çatışmaların çözümü ile ilgili tekniklerin geliştirilmesini, tükenmişliğe karşı önlemler olarak saymıştır. Pines ve Maslach'a göre, sosyal desteğin çalışma arkadaşları ve yönetim tarafından düzenli danışmanlık ve toplantılar şeklinde, kurumsallaşmış olması gerekir. Buna ek olarak, özel ek izinler ve molalar, günlük stresleri atlatmak için tavsiye edilmektedir (Schaufeli ve Buunk, 2003:415; Pines ve Aranson, 1988).

Golembiewski ve Munzenrider (1988) tükenmişlikle ilgili örgütsel bir yaklaşım geliştirmişlerdir. Bu yaklaşım, sorunlarla yüzleşme, sorunların çözümü ile ilgili grupların bir araya getirilmesi ve değişim için uzlaşma gibi tekniklerle sosyal ağın güçlendirmesini kapsamaktadır (Golembiewski ve Munzenrider, 1988:202).

Stres azaltma ve tükenmişlikle mücadelede, örgütsel yöntemler birkaç alana odaklanabilir. Bu alanlar, gözetim uygulamaları, stres kaynaklarını ortadan kaldırma veya azaltma uygulamaları, örgüt ve çalışan arasındaki uyumu geliştirme yöntemleri, farklı program ve hizmetlerin uygulanması şeklinde aşağıda açıklanmaktadır.

2.6.3.1. Gözetim Uygulamaları

Örgütlerde tükenmişliğin bulunduğu durumu ortaya koymak için, stres denetimi ve Psikososyal check-up uygulamaları gibi gözetim yöntemleri kullanılabilir (Schaufeli ve Ezzmann, 1998:169).

- **Stres denetimi:** Bir örgüt içindeki stresin derecesini belirlemek için yapılan denetim uygulamalarıdır. Yönetime yardımcı olmak için, çalışanların durumunu iyileştirme ve örgütün etkinliğini artırma amacıyla yapılmaktadır. Dikkat edilmesi gereken noktalar, uygulamaların anonim olması, periyodik olması, anlaşılır olması, normların belirgin olması, geri bildirim olması ve yönetimin önem vermesidir (Schaufeli ve Ezzmann, 1998:169).

- **Psikososyal check-up:** Bireylerin periyodik olarak hastanelerde psikososyal check-up yapması gibi, örgütlerin de tükenmişlik check-up uygulamalarını yapmaları tavsiye edilmektedir (Maslach, 2003:220).

2.6.3.2. Stres Kaynaklarını Ortadan Kaldırma veya Azaltma Uygulamaları

Çalışma ortamındaki strese sebep olan unsurların ortadan kaldırılmasında örgütlerin yapacağı uygulamalar önem taşımaktadır. Aşağıda bunlara ilişkin örnekler bulunmaktadır.

- **İşin içeriğini ve ortamını iyileştirmek:** Bu uygulamalar, iş yükünü azaltmaya yöneliktir. Yöntemlerden en basiti daha fazla işçi almaktır. Bu seçenek genelde maliyetli olduğundan tercih edilmez. Bunun yerine, işin yeniden tasarımı, çalışanın rolünün netleştirilmesi ve fiziksel şartların iyileştirilmesi gibi faaliyetler tercih edilebilir (Maslach, 2003:196).
- **Zaman yönetimi:** Çalışanın uzun ve yoğun olarak tükenmişlik kaynaklarıyla karşılaşması, tükenmişliğe yol açan ana unsurlardandır. Örgütler buna karşı, çalışanlarının iş saatlerinde değişiklikler yaparak mücadele edebilirler. Zihin sağlığı günleri düzenleme, rutin dışı izinler ve görevlendirmeler, dinlenme ve sağlık kampları düzenlemek, çalışanın sosyal hayatını dengelemek için geçici olarak yarı-zamanlı çalıştırmak ve sürekli olarak fazla mesai yapılmasını engellemek gibi yöntemler uygulanabilir (Schaufeli ve Enzmann, 1998:170).
- **Yönetimi geliştirmek:** Yöneticilere, örgütlerindeki stres kaynaklarıyla mücadele edecek yöntemleri gösteren programlardır. Çünkü yöneticilerin yanlış müdahaleleri problemi çözmekten çok, arttırabilmektedir (Whittington ve diğ., 2003:475).
- **Çatışma yönetimi, iletişim ve karar verme:** İş ortamında ortaya çıkan çatışmaların yönetilemediği, iletişimin kurulamadığı ve yanlış kararların verildiği durumlarda tükenmişlik artmaktadır. Çalışanların bireyler arası problemleri çözme yeteneklerini artırıcı eğitimler verilebilir. Aşağıdan yukarıya, yukarıdan aşağıya iletişim kanallarını etkinleştirecek anket, bültenler, planlı toplantılar gibi uygulamalar yapılabilir. Çalışanların sadece önemsiz

konularda değil, önemli konularda da verilecek kararlarda söz sahibi olması sağlanabilir (Schaufeli ve Enzmann, 1998:175).

2.6.3.3. Örgüt ve Çalışan Arasındaki Uyum Geliştirme Yöntemleri

Çalışma ortamının, çalışanın performansını artırma ve çalışanın tükenmişliğini azaltma amacıyla, örgüt tarafından yapılan iyileştirmeler ile ilgili uygulamalar aşağıda sıralanmıştır : (Schaufeli ve Enzmann, 1988:172).

- **Kariyer yönetimi:** Çalışanı sağlıklı ve üretken tutma amacıyla, yeni fırsatlar sunmayı kapsar. Bu fırsatlara örnek olarak, kariyerlerini geliştirme amacıyla gelişim eğitim programları düzenleme, çalışanların eğitim fırsatlarını takip eden kariyer geliştirme merkezi kurulması verilebilir. Diğer bir uygulama olarak Chernis (1980), işe yeni başlayanın kariyer başlangıcı tükenmişliğini önleyen, rol belirginliğinde yardımcı olan, tecrübeli çalışana farklı bir atmosfer oluşturan, “usta-çırak” modelinin uygulanmasını tavsiye etmiştir.
- **Eğitim programları:** Temelde, çalışanın profesyonel yeteneklerini arttırmaya yöneliktir. Bu eğitimlerle çalışan iş yükünü daha kolay kaldırabilir. Teknolojik ve sosyal gelişmelere karşı çalışana eğitim verilmesi, tükenmişliği önlemede önemli bir unsurdur.
- **Geleceğe yönelik sosyalleşme programları:** Kariyer başlangıcında yaşanan tükenmişliği engellemek için, işe başvuranlara beklentiden uzak işin gerçek yüzünü olduğu gibi anlatmaktır. Bu uygulamalar tükenmişliğin önüne geçtiği gibi, doğru ve üretken çalışanlara ulaşarak, işten ayrılmaları azaltmaktadır.
- **Örgüt yapısının geliştirilmesi:** Örgütün iç operasyonlarının ve yapısının daha iyi işler şekilde olması için yapılan uygulamaları kapsar. Genellikle, kalite, maliyetleri önleme, etkinliği artırma için faaliyetlerden oluşur. Bu uygulamalar doğrudan tükenmişliği azaltmaya yönelik olmamakla birlikte, stresi azalttığından dolaylı faydası olmaktadır.
- **Yerdeğiştirme:** Örgütün büyüklüğüne göre, tükenmişliğe sebep olan ortamdan çalışanı uzaklaştırma amacıyla, başka bir birimde görevlendirmeyi kapsar.

2.6.3.4. Farklı Program ve Hizmetlerin Uygulanması

Aşağıda üç başlık altında toplanan bu hizmetler, doğrudan tükenmişlik üzerine yapılmış uygulamalar olmamakla birlikte, dolaylı olarak faydalı olan hizmetlerdir.

- **Sportif faaliyetler:** Bir işyerinin bu tür faaliyetleri organize etmesinin, çalışanların sağlıklı olması, çalışanların sağlık giderlerinin düşürülmesi, üretimin artırılması ve çalışan-yönetici ilişkilerinin geliştirilmesi gibi faydaları görülmektedir (Jones ve Fletcher, 2003:549).
- **Mesleki sağlık ve güvenlik birimleri oluşturmak:** İşyerlerinde oluşturulan bu birimler, özellikle yasalarla da desteklenen Avrupa Birliği ülkelerinde oldukça yaygındır. Bu birimler tükenmişliği ve iş stresini önlemede çalışanların durumlarının gözetimi, işyerinde uygulanan programların koordinasyonu ve yönetimi, danışmanlık hizmetleri ve çalışanların rehabilite edilmesi gibi faaliyetler yürütmektedirler (Schaufeli ve Enzmann, 1998:177).
- **Çalışana destek merkezi:** İşyerlerinde açılan bu merkezlerin ana amacı, iş performansını olumsuz etkileyen kişisel problemleri önlemek, belirlemek ve tedavi etmektir. Psikolojik danışmanlık merkezlerine göre, özellikle Amerika Birleşik Devletleri'inde bu merkezler daha geniş kapsamlı (olumsuzlukları önleme ve çalışanın çalışma ortamına uyumlaştırılması) hizmet vermektedir (Schaufeli ve Enzmann, 1998:178). Amerikan Çalışma Bakanlığının yapmış olduğu araştırmalarda, bu merkezlere yapılan 1 dolarlık yatırıma karşılık, 5 ile 16 dolar arasında bir kazanımın olduğu belirtilmektedir. Bu merkezlerin ortalama olarak çalışan başına yıllık 12 ile 20 dolar arasında bir maliyete katlandıklarını ortaya koymuştur (US Department of Labor, 1990:17).

2.6.4. Yöntemlerin Etkinliği Üzerine Yapılmış Çalışmalar

Van der Klink ve diğ.'nin (2001) işe bağlı stresle mücadelenin etkinliği üzerine 48 (yarı) deneysel çalışmanın meta-analizini yapmıştır. Yazarlar bu çalışmalarını toplamda 4 ana gruba bölmüşlerdir. Üçü bireysel odaklı, tükenmişliği azaltma ve önleme odaklı kullanılan yöntemlerdir. Bireysel odaklı yöntemler, bilişsel-davranışsal, rahatlama ve çok modlu (ilk ikinin karışımı) yöntemlerdir. Sonuç olarak, bilişsel-davranışsal ve çok

modlu yöntemler, rahatlama yöntemine göre daha iyi sonuç vermiştir. Buna karşın, örgütsel mücadelelerin fazla bir etkisi olamamıştır (Schaufeli ve Buunk, 2003:416).

Golembiewski ve diğ. 1987 yılında yaptıkları çalışmada, bir ilaç firmasının müşteri hizmetleri servisinde gerçekleştirdikleri, örgütsel gelişim programının tükenmişlik ve ciro oranları üzerinde olumlu bir etki göstermeyi başarmışlardır. Fakat firmanın içyapısındaki değişiklikler sonucunda, bu çalışmanın tükenmişlik üzerine etkisi korunamamıştır (Golembiewski ve Muhzenrider, 1988).

Berg ve diğ. (1994) İsveç'te yaşlılarla ilgili psikoloji kliniğinde bir yeniden yapılandırma çalışması yapmışlardır. Her bir hastaya, bir hasta bakıcı atanarak, geleneksel koğuş sistemi ile karşılaştırılmıştır. Bir yıl sonra, bire bir atamanın, tükenmişliği azaltmada daha başarılı olduğu gözlenmiştir. Daha sonra Hollanda da yapılan benzer çalışmalar aynı sonucu vermemiştir. Sonuçta, örgütsel mücadele yöntemlerinin genelde başarısız olduğu gözlenmektedir (Berg ve diğ., 1994).

Higgins (1986) yaptığı hafifletici başa çıkma yeteneklerini geliştirme (aşamalı rahatlama ve sistematik duyarsızlaştırma) ve bilişsel-davranışsal beceri eğitiminin (zaman yönetimi, kararlılık ve rasyonel duygusal terapi v.b.), duygusal tükenmişliği azaltmada aynı derecede etkin olduğunu ortaya koymuştur (Higgins, 1986:66).

Benzer şekilde, Corcoran ve Bryce (1983) çalışmalarıyla, duygusal tükenmişliğin azaltılmasında, davranışsal yönelimli "İnsan Kaynağını Geliştirme Programı"nın, bilişsel odaklı "Mikro-Rehberlik Eğitim Programı"na göre biraz üstün olduğunu göstermiştir (Corcoran ve Bryce, 1983:72).

Pines ve Aranson 1983 yılında, iki çeşit sosyal hizmet çalışanları üzerinde bir günlük bir tükenmişlik atölye çalışması yapmıştır. Bu çalışmada, rahatlama gevşeme teknikleri, bilişsel stres yönetimi, zaman yönetimi, sosyal beceri eğitimi, didaktik stres yönetimi ve tutum değişikliği gibi teknikler kullanılmıştır. Katılımcıların tükenmişlik düzeyi biraz azalma gösterse de anlamlı ölçüde değildir. Kontrol grubunun, katılmayan gruba göre çalışma arkadaşları ile arasındaki ilişkilerin anlamlı şekilde iyileştiği gözlenmiştir. Benzer bir çalışmayla Schaufeli 1995 yılında, hemşireler arasında yaptığı tükenmişlik atölye çalışması sonucunda, tükenmişlik belirtilerinin (duygusal tükenme, psikolojik gerilim ve fiziksel şikâyetler gibi) anlamlı ölçüde azaldığını gözlemlemiştir. Bununla

birlikte tükenmişliğin duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarında pek etkili olmadığını belirtmiştir. Bu atölye çalışmalarında en çok yararlanan grubun, strese karşı dayanıklı olan hemşireler olduğu ortaya konmuştur (Schaufeli ve Buunk, 2003:417).

Van Dierendonck ve diğ. (1998) zihinsel engelli bakımda çalışan personel için, üç günlük bir tükenmişlik atölye çalışması yapmışlardır. Bu çalışma özellikle bilişsel-davranışsal odaklı (bilişsel yeniden yapılanma, didaktik stres yönetimi ve rahatlama vb.) olmuştur. Buna ek olarak, güçlü bir vurgu olarak kariyer geliştirme hususu ele alınmıştır. Katılımcıların kendi güçlü ve zayıf yönlerini analiz yapmaları ve gelecek için bir eylem planı hazırlamaları sağlanmıştır. Altı ay ve bir yıl sonra, sonuçlar değerlendirilmiştir. Sonuçta, duygusal tükenme anlamlı bir düşüş göstermiştir. Fakat duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarında hiçbir etkisi gözlenmemiştir. Ek olarak işe olan devamsızlığın azaldığı da kaydedilmiştir. Katılımcılar, programdan, çalışma arkadaşlarından ve yöneticilerden memnun kalmışlardır (Van Dierendonck ve diğ., 1998:392).

Sonuç olarak, bireysel yaklaşımların daha başarılı olduğu söylenebilir. Bu bireysel yöntemlerden hangisinin daha faydalı olduğunu belirlemek oldukça zordur. Yapılan çalışmalar, çalışanlara rahatlama ve bilişsel yeniden yapılandırma tekniklerinin uygulanmasının, tükenmişliğin çekirdek problemi olan duygusal tükenmişliği, azalttığını ortaya koymuştur. Diğer yandan, kişisel başarı ve özellikle duyarsızlaşma boyutları ise değişime direnç göstermektedir. Yapılan çalışmaların odak noktasının bu konular olmaması ve duyarsızlaşmanın kaynağının duygusal tükenmişlik olduğunun varsayılması bu sonucu doğurmaktadır (Schaufeli ve Buunk, 2003:418).

2.7. Rol Stres ve Mesleki Tükenmişlik Konusunda Yapılmış Çalışmalar

Bugüne kadar rol stresi ve mesleki tükenmişlik konusunda birçok çalışma yapılmıştır. Her iki konuda da yapılan araştırmalar, genellikle belli bir mesleğe dayandırılmıştır. Mesleki tükenmişlik konusunda yapılan 1970’li yıllarda başlayan ilk araştırmalar, sağlık alanında özellikle hemşireler üzerinde yapılmıştır. Daha sonraları insanlarla sürekli yüz yüze çalışılan mesleklerden başlayarak, diğer mesleklere de yaygınlaşmıştır.

Muhasebecilerde rol stresi üzerine yapılan ilk araştırmalardan olan Sorenson ve Sorenson (1974) yaptığı çalışmada, büyük firmalarda çalışan muhasebecilerin, rol

çatışması ve mahrumiyetlerinin, iş tatminsizliği ve işten ayrılmalarına sebep olup olmadıklarını araştırmıştır. Araştırmaya 264 sertifikalı muhasebeci katılmıştır. Sonuç olarak muhasebecilerde rol çatışmasının işten ayrılma isteklerinin arttırdığı ve iş tatminini düşürdüğünü bulgulamıştır.

Senatra (1980) yaptığı araştırmada, rol çatışması ve rol belirsizliğini aracı değişken olarak alıp, örgüt ikliminde rol stresine sebep olan faktörler ile rol stresinin sebep olduğu sonuçları incelemiştir. Araştırmaya 8 büyük firmada uzman muhasebecilik yapan 88 kişi katılmıştır. Sonuç olarak, rol çatışmasının, iş tatmini ve işten ayrılma isteği üzerine etkisiz olduğu, buna karşın iş gerilimini arttırdığını tespit etmiştir. Rol belirsizliğinin ise, iş tatminini düşürdüğünü tespit etmiştir.

Senatra (1988) yaptığı araştırmada, örgütsel ve bireysel stres kaynaklarının, rol çatışması ve rol belirsizliğine yol açıp açmadıklarını cinsiyetlere göre incelemiştir. Araştırmaya 8 büyük firmada uzman denetçilik yapan 54 bay, 37 bayan katılmıştır. Sonuç olarak, gerek örgütsel gerekse bireysel olarak cinsiyet fark etmeksizin stres kaynaklarının, rol çatışması ve rol belirsizliğine sebep olduğunu tespit etmiştir.

Fogarty ve diğ. (2000) yaptığı çalışmada, rol stres kaynaklarının tükenmişlik üzerine, tükenmişliğin de iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma isteği üzerine etkisini araştırmıştır. Araştırma sonucunda, rol stres kaynakları içerisinde en çok tükenmişliğe etki eden faktörün rol belirsizliği olduğunu tespit etmiştir. Tükenmişliğin ise en çok işten ayrılma isteğini tetiklediğini ortaya koymuştur. Araştırmaya, AICPA üyesi 188 muhasebeci katılmıştır.

Sweeney ve Summers'ın (2002) yaptıkları çalışmada, iş yükünün yoğun olduğu sezonlardaki tükenmişlik durumunu araştırmışlardır. Yoğun çalışılan dönemlerin hem tükenmişliği, hem de rol stres kaynaklarını tetiklediği sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma farklı zamanlardaki tükenmişliği, ölçtüğünden katılımcıların dağılımları farklıdır, katılımcı sayısı ortalama 140'tır.

Jones'in (2007) yılında yaptığı doktora çalışmasında, rol stres kaynaklarının tükenmişliğe etkisi, tükenmişliğin de sağlıklı hayat ve çalışma hayatı üzerine etkilerini modellemiştir. Araştırmaya 1.026 denetim elemanı anketle katılmışlardır. Rol belirsizliğinin (0,21, $t=3,16$) tükenmişliği tetiklediği, rol çatışmasının etkisinin (-0,16,

$t=-0,69$) anlamsız olduğu ve aşırı iş yükünün etkisinin ($0,87$, $t = 4,28$) ise en fazla olduğu ortaya konmuştur.

2008 yılında çalışmaya başladığımızda, muhasebe meslek mensuplarının stresi ile ilgili bazı çalışmalar olmakla birlikte, stres ve tükenmişlik ilişkisini birlikte ele alan çalışmalara rastlanmamıştı. Bu süreç zarfında tükenmişlik ile ilgili bazı çalışmalar yapılmıştır. Türkiye’de muhasebe meslek mensupları üzerine yapılmış stres ve tükenmişlik ile ilgili yapılan sınırlı çalışmalar aşağıda sıralanmıştır.

Literatürdeki en eski çalışmalardan olan Marşap’ın (1995), yaptığı doktora tez çalışmasında, muhasebe mesleğinde iş tatminini incelemiştir. Araştırmaya anketleri iki etapta toplanabilen 274 muhasebeci katılmıştır. İş tatmini ile demografik ve kişisel özellikler arasındaki ilişki irdelenmiştir. Cinsiyet açısından erkeklerin ileri yaş gruplarında daha çok iş tatminine sahip oldukları görülmüştür. Yaş grupları ile iş tatmini arasında negatif ilişki olduğu görülmüştür. Eğitim düzeyi ile iş tatmini arasında negatif ilişki belirlenmiştir. Taşradaki iş tatmin düzeyi, metropollere göre daha yüksek çıkmıştır. Batı bölgelerinin, doğu bölgelerine göre, iş tatmin düzeyinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Yıldırım ve diğ. (2004) yaptıkları araştırmada, stresin muhasebe meslek elemanları üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Araştırmaya İzmir ilinden 32 muhasebe elemanı katılmıştır. Araştırma sonucunda stresin en çok yaşandığı faktörler sırasıyla; ekonomik sorunlar, aile ile ilgili sorunlar, zaman baskısı, ekonomik ve politik belirsizlik, yaşam biçimi, işyerinin fiziksel koşulları, sosyal ve kültürel değişimler ve teknolojik gelişim, olarak tespit edilmiştir.

Ersoy ve Utku (2005) yaptıkları çalışmada, konaklama işletmeleri muhasebe müdürlerinde tükenmişlik durumunu araştırmışlardır. Araştırmaya Antalya’da faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin 101 muhasebe müdürü katılmıştır. Araştırma sonucunda, çeşitli demografik özelliklerin tükenmişlikle olan ilişkisi irdelenmiştir.

Bekçi ve diğ.’nin (2007) yaptıkları araştırmada, muhasebe meslek mensuplarının stres kaynaklarının belirlenmesine yöneliktir. Araştırmaya Isparta ve Burdur’da faaliyet gösteren 118 muhasebe meslek mensubu katılmıştır. Araştırma sonucunda stresin, iş yaşamından ve iş yüklerinden kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Yıldırım'ın (2008) yaptığı araştırma, muhasebe öğretim elemanları ve meslek mensuplarının stres düzeyleri üzerinedir. Araştırmaya 48 muhasebe meslek mensubu ve 25 öğretim elemanı katılmıştır. Araştırma sonucunda, çeşitli demografik özelliklerin stresle olan ilişkisi irdelenmiştir.

Nazlıoğlu (2009) yaptığı yüksek lisans teziyle, Kayseri ilindeki muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişliklerini araştırmıştır. Araştırmaya 120 meslek mensubu katılmıştır. Araştırma sadece mesleki tükenmişliğin üç boyutunun demografik faktörlerle olan ilişkisini kapsamaktadır. Genel olarak muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik durumları düşük çıkmıştır. Daha sonra bu çalışma ayrıca 2010 yılında "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisinde makale olarak yayınlanmıştır.

Öztürk ve diğ. (2009), yapmış oldukları araştırmada Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişliklerin araştırmışlardır. Araştırmaya Ankara ilindeki 462 meslek mensubu katılmıştır. Araştırma sonucunda, çeşitli demografik özelliklerin tükenmişlikle olan ilişkisi irdelenmiştir. Araştırmacılar aynı araştırmanın bir uzantısı olarak, tükenmişlik ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi 2011 yılında yayınlamışlardır. Araştırma sonucunda mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık boyutunda anlamlı ilişki bulunmuştur. Buna göre, kişisel başarısızlık hissi arttıkça, işe bağlılık düzeyi düşmektedir ($r=-0,353$, $p=0,000$).

Kaşlı ve Seymen'in (2009) yaptıkları araştırmada, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliklerine yol açan faktörler araştırılmıştır. Araştırmaya SM ve SMMM unvanlı 387 meslek mensubu katılmıştır. Tükenmişlik boyutlarının ortalamalarına göre, kişisel başarısızlık hissi (3,90), duygusal tükenmişlik (2,39) ve duyarsızlaşma (1,63) sonuçlarına ulaşılmıştır. Meslek mensuplarının en önemli sorunları olarak, tahsilât sorunlarını, rapor hazırlama zorunluluklarını, zaman sınırlamalarını ve mevzuattaki hızlı değişim ve karmaşa tespit edilmiştir.

Ay ve Avşaroğlu (2010) yaptıkları çalışmada, muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik durumlarının bazı demografik özelliklere göre farklılaşmasını ölçmüşlerdir. Araştırmaya 1.494 meslek mensubu katılmıştır. Araştırma sonucunda, çeşitli demografik özelliklerin tükenmişlikle olan ilişkisi irdelenmiştir.

Zeytin ve Gökğöz (2011) yaptıkları araştırmada, muhasebe meslek mensuplarında strese neden olan faktörleri araştırmışlardır. Araştırmaya Yalova ve Bilecik illerinden meslek odasına kayıtlı 127 meslek mensubu katılmıştır. Araştırma sonucunda, strese en fazla neden olan; iş yükünün fazlalığı, tahsilâtların zamanında yapılamaması, mevzuatın sık sık değişmesiyle gece gündüz çalışma zorunluluğu, meslektaşların daha ucuz defter tutması, kendisine ve ailesine ayrılacak zamanın azlığı, gelirin azlığı faktörleri tespit edilmiştir.

Çalışmamızda yukarıda Türkiye’de yapılan çalışmalardan farklı olarak yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. Model, rol stres kaynaklarının tükenmişlik boyutları üzerindeki etkisini, bir bütün olarak ele almakta ve ilişkilerin güçlü, zayıf yönlerini ortaya koymaktadır. Ek olarak anketle toplanan demografik ve kişisel özelliklere ait veriler, yapılan ortalama analizi ile model çalışmasını desteklemiştir.

BÖLÜM 3: MUHASEBECİLERDE MESLEKİ TÜKENMİŞLİĞİN ÖLÇÜMÜ VE MODELİN OLUŞTURULMASI

Bu bölümde, araştırma evreni ve örneklem grubu istatistiksel olarak hesaplanmıştır. Araştırmanın sınırlılıkları belirtilerek, verilerin toplanmasında kullanılan anketlerin istatistiksel özellikleri açıklanmış ve verilerin analiz yöntemi hakkında bilgi verilmiştir. Araştırmanın teorik modeli oluşturularak, araştırmada test edilecek hipotezler kurulmuştur.

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik durumları araştırılmıştır. Araştırmanın problem cümlesi, “Muhasebecilerde mesleki tükenmişliği etkileyen faktörler nelerdir?” sorusudur. Araştırmaya başlarken, Türkiye’de muhasebe mesleği bir ömür boyu yapılabilecek bir meslek midir? Mesleği tehdit eden stres kaynakları nelerdir? İş ortamında tükenmişliği tetikleyen stres kaynaklarının tükenmişliğe olan etkileri ne orandadır? Tükenmişliği engellemek için nelere dikkat edilmelidir? Mesleğin tükenmişlik açısından, diğer meslekler ve ülkeler arasındaki durumu nedir? Sorularına yapısal eşitlik modeli çerçevesinde cevap aranmıştır.

3.2. Araştırma Yöntemi

Bu başlıkta, araştırma yapılan grup, araştırmada yer alan değişkenler, kullanılan veri toplama araçları ve veri toplama işlemine ilişkin bilgiler özetlenmiştir.

3.2.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırmanın evreni, Türkiye genelinde muhasebe mesleğini icra eden, muhasebe meslek mensuplarını kapsamaktadır. 2010 verilerine göre 73 ilde örgütlenmiş SMMM Odası, 8 ilde örgütlenmiş YMM Odası bulunmaktadır. Bunlara kayıtlı meslek mensubu sayısı 82.427 dir. Meslek mensuplarının yaklaşık %46’sı mesleği bağımlı icra ederken, %54’ü bağımsız (serbest) olarak mesleği icra etmektedir. Araştırma, mesleği unvanlı (SM, SMMM, YMM) olarak yapanların yanında, unvansız (Stajyer, Sertifikasız muhasebe yöneticisi ve Sertifikasız muhasebe elemanı) olarak bu mesleğin içinde olanları da kapsamaktadır.

Örnek bir kütleden alınan verilerden hareketle, evren hakkında genellemeler yapmak, olasılığa dayanır. Bu nedenle, örnek kütle büyüdükçe evren hakkında genellemelerde yanılma azalır. Araştırmacılar genellikle %5’lik bir belirlilik düzeyinde çalışırlar (Altunışık ve diğ., 2007:126)

Anketin uygulanacağı örneklem, Türkiye’deki muhasebecilere uygulandığı için örneklemin homojen olduğu %50 civarında beklentiler doğrultusunda cevap verileceği düşünülerek varyans tahmini $p=0,5/q=0,5$ alınmıştır. Sonuçların, %95 güvenirlilik aralığında ($\alpha= 0,05$), $d= 0,05$ örneklem hatası içerebileceği kabul edilerek ve teorik t değeri 1,96 alınarak formül uygulanmıştır. $N = 500.000$ olarak kabul edildiğinde (Güvemli, 2009:10) 384 kişi (Altunışık ve diğ., 2007:127) örneklem grubunu temsil etmektedir. Araştırmamıza 505 kişi katılmıştır.

Örneklem büyüklüğünü belirlemek için; hedef kitledeki birey sayısı bilindiği için

$$n= N t^2pq / d^2 (N-1) + t^2pq$$

formülünden yararlanılmıştır. Formüldeki değişkenler aşağıda açıklanmıştır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004:50).

N : Hedef kitledeki birey sayısı

p : İncelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı)

q : İncelenen olayın görülmeşiş sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)

t : Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer

d : Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen örnekleme hatası

n : Örnekleme alınacak birey sayısı

formülde tüm değerler yerine konularak $n= 384$ olarak tespit edilmiştir.

Örnekleme tekniği olarak, basit tesadüfü örnekleme tekniği uygulanmıştır. Bu teknikte evrendeki her eleman “eşit” ve “bağımsız” seçilme şansına sahiptir (Altunışık, 2007:130).

Anket uygulamasına başlamadan önce, soruların tutarlılığı, etkinliği, doğru algılanıp algılanmadığı gibi sorulara cevap bulmak üzere deneme anketi yapılmıştır. Anketin hem çevrimiçi ortamda hem de kâğıt üzerinde denemeleri yapıldı. Google'un anket hizmetinin kullanılması öğrenilmiş ve uygulamada başarılı olunmuştur.

<http://spreadsheets.google.com/viewform?formkey=cG5GS2t5Vm9vMWphVIBhYzRRbjFUWXc6MA>. adresiyle yapılan deneme anketine 39 kişi katıldı. Sonuçlar değerlendirilmeye alınarak, sorulardaki eksiklikler giderildi. Ancak, Google ücretsiz sunmuş olduğu anket hizmetinin çalışmamızda kullanılamayacağı anlaşıldığından özel bir alan adı ve hosting alınmasına karar verildi.

Anket uygulamasında, e-posta, yüz yüze ve klasik posta yoluyla olmak üzere üç yol kullanılmıştır. Anketler 2010 yılının Şubat – Temmuz aylarında toplanmıştır. E-posta yoluyla muhasebecilerin mail adreslerinin tespit edilmesinde, odaların web siteleri, muhasebeci forumlarından faydalanılmıştır. Bu tür rastgele atılan e-postaların dönüş yüzdesi oldukça düşük olarak %5 ile %10 arasında olduğu gözlenmiştir. Yüz yüze elden yapılan anketlerin büyük bir kısmı İstanbul ilini kapsamaktadır. Araştırmanın yaklaşık %70 çevirim içi internet ortamında %30 ise klasik yolla elde edilen verilerden oluşmaktadır. Online ortamda anketin kolay yapılabilmesi ve rahat ulaşılabilmesi www.meslekitukenmislik.com adresi araştırmaya özel olarak tahsis edilmiştir. Bazı forumlar bu araştırmayı önemsemiş sitelerine link vermişlerdir, bazı meslek odaları da duyurular kısmında yayınlayarak araştırmaya katılımları arttırmışlardır. Araştırmanın daha sağlıklı sonuçlar vermesi açısından, gerek çevrimiçi ortamda, gerek yüz yüze yapılan anketler güvenilirlik testinden geçirilmiş, veri eksiklikleri, hatalı veya ilgisiz kişilerin doldurmuş oldukları anketler elenmiştir.

3.2.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

1. Araştırma Türkiye genelini kapsamakla birlikte, birçok ilden yeteri kadar cevap alınamamıştır.
2. Mesleki tükenmişliğin ölçümünde Maslach tükenmişlik ölçeği, rol stres kaynaklarının ölçümünde ise Rizzo ve diğ. ile Beehr ve diğ.'nin ölçekleri kullanılmıştır.

3.2.3. Verilerin Toplanması ve Uygulanan Anketlerin İstatistiksel Özellikleri

Araştırmada kullanılan ve verilerin derlendiği anket formu ekte verilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak Maslach tükenmişlik ölçeği, rol çatışması ve rol belirsizliği ölçeği, aşırı iş yükü ölçeği ile demografik ve kişisel özellik sorularından oluşan bir anket kullanılmıştır.

3.2.3.1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)

Maslach ve Jackson (1981:1986) yılında geliştirilen ölçeğin 9 tanesi duygusal tükenme, 8 tanesi kişisel başarısızlık ve 5 tanesi duyarsızlaşma boyutunu ölçmek amacıyla oluşturulmuş 22 cümle içermektedir (Maslach ve Jackson, 1981:103). Cümleler ölçeğin orijinalinde 7'li likert ölçeği kullanılırken, Türkçe uyarlamasında 5'li (0-4) ölçek kullanılmıştır. Bu ölçeğe göre tükenmişlik ifade edilirken, tek bir puan değil, her üç boyuta ait puanlama ayrı ayrı belirtilmektedir. Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutunda tükenmişlik yüksek puanlarda ortaya çıkarken, kişisel başarı boyutunda ise düşük puan tükenmişliğin göstergesi olarak kabul edilir (Izgar, 2003:85). Ölçeğin psikometrik özelliklerini saptamak amacıyla yapılan çok sayıda araştırma, gerek güvenilirlik açısından, gerek faktör analizi bakımından uygun bir ölçme aracı olduğunu ortaya koymuştur. Ölçeğin iç tutarlılık katsayıları sırasıyla duygusal tükenme için 0.89, kişisel başarı boyutu için 0.74 ve duyarsızlaşma için 0.77 olarak hesaplanmıştır. İki – dört hafta aralığında hesaplanan test - tekrar test güvenilirliği katsayıları sırasıyla 0.82, 0.80 ve 0.60'dir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği Türkçe'ye ilk olarak Ergin (1992) ve Çam (1992) tarafından uyarlanmıştır. Ölçeğin faktör yapısının İngilizce orijinaline uygun olduğu ortaya konmuştur. İç tutarlılık katsayıları (Cronbach's alpha) duygusal tükenme için 0.83, kişisel başarı boyutu için ise 0.72 ve duyarsızlaşma için 0.65 olarak hesaplanmıştır. Hesaplanan test - tekrar test güvenilirliği katsayıları sırasıyla 0.83, 0.67 ve 0.72'dir.

Çam (1992) yapmış olduğu güvenilirlik çalışmasında ise sırasıyla 0.89, 0.72 ve 0.71 olarak bulmuştur. Ölçeğin Türkiye'ye ilişkin norm çalışması da yapılmıştır.

Almer ve Kaplan (2002) çalışmalarında, 22 maddelik orijinal MTÖ'nün özet hali olan 9 maddelik alt küme anketini başarıyla uygulamışlardır. Uyguladıkları bu çalışmada her

üç boyuttan 3'er madde olarak yüksek tutarlılık katsayılarını elde etmişlerdir. Çalışmanın iç tutarlılık katsayıları sırasıyla 0.93, 0.75 ve 0.80'dir. Jones (2007) tarafından muhasebe çalışanlarına uygulanan çalışmada ölçeğin iç tutarlılık katsayıları toplu olarak hesaplanmış ve 0,82 olarak bulunmuştur.

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinde puanlama sonucunda her boyut için alt ölçek puanları elde edilir. Tükenmişliğin tek bir puanla hesaplanması hakkında görüşler olmakla birlikte, farklı olan boyutlar tek bir puanla ifade edilmemektedir (Cordes ve Dougherty, 1993:627). Alt ölçekler puanlanırken duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ölçeğinde Hiçbir zaman (1), Çok nadir (2), Bazen (3), Çoğu zaman (4), Her zaman (5) şeklinde puanlanırken, kişisel başarısız ölçeğinde ise tersine puanlanmıştır. Analiz aşamasında ise tersine çevrilerek puanlamanın yönü her üç alt boyut için eşitlenmiştir.

Tükenmişliğin derecelendirilmesi ile ilgili farklı yaklaşımlar olmakla birlikte, genel olarak puanlama sonuçlarının doğrudan verilmesi tercih edilmektedir (Schaufeli ve diğ., 1993:211). Bir fikir vermesi açısından derecelendirmeye göre 5'li Likert tipi ölçek ile (1-5) puanlanan ölçek eşit olarak 3'e bölünerek (%33) şu sonuçlara ulaşılabilir. Tükenmişlik düzeyi ortalaması 2,33 e kadar düşük, 2,33 – 3,65 arası orta, 3,66 ve üzeri ise yüksek olarak değerlendirilebilir.

3.2.3.2. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Ölçeği (RCRBÖ)

Rizzo, House ve Lirtman (1970) tarafından geliştirilen 30 maddeden oluşan ölçek, daha sonraları Schuler, Aldag ve Brief (1977) tarafından tekrar gözden geçirilerek 14 maddelik hale getirilmiştir. Ölçekteki maddelerden 6 tanesi rol belirsizliğini ve 8 tanesi ise rol çatışmasını ölçmektedir. Rol belirsizliğinde düşük puanlar belirsizliğe işaret ederken, rol çatışmasında ise yüksek puanlar çatışmaya işaret etmektedir. Yapılan araştırmalar ölçeğin geçerlik ve güvenilirliğinin tatminkâr düzeyde olduğunu göstermektedir. (Schuler, Aldag ve Brief, 1977:124) Shepherd ve Fine (1994:61) ise aynı çalışmadan 12 maddelik bir özetlemeye gitmişlerdir. Bunlardan 6 tanesi RÇ, 6 tanesi de RB'yi ölçmektedir.

Fogarty ve diğ. (2000) ile Almer ve Kaplan (2002) yaptıkları çalışmalarda, Schuler, Aldag ve Brief'in (1977) 14 maddelik çalışmasından, 8 maddelik bir alt küme oluşturarak bir özetlemeye gitmişlerdir. Almer ve Kaplan (2002) iç tutarlılık

katsayılarını rol çatışması için 0,73, rol belirsizliği için ise, 0,76 bulurken, Jones (2007) tarafından muhasebe çalışanlarına uygulanan çalışmada ölçeğin iç tutarlılık katsayıları rol çatışması için 0.70 ve rol belirsizliği için ise 0.74 olarak bulunmuştur.

Türkiye’de Erigüç (1994) tarafından amaca uygunluğu saptanan anketin orijinaline en uygun biçimde düzenlendiği belirlenmiştir. Erigüç (1994) çalışmasını hastane personeli üzerinde gerçekleştirmiştir. Yıldırım’ın (1996) kültüre uygunluk, anlaşılabilirlik, amaca uygunluk ve görünüş geçerlilik çalışmasını yaptığı 12 maddelik anketin güvenirlik katsayıları (Cronbach’s alpha) rol çatışması için 0.81, rol belirsizliği için 0.72 olarak saptanmıştır. Anket, çalışanların rol çatışması ve rol belirsizliği düzeylerini ölçmeye yönelik hazırlanmış 7’li (1=çok yanlış, 7=çok doğru) likert tipinde ölçektir. Ölçek, “çok yanlış” ile “çok doğru” (-3 ile +3) arasında puanlanmaktadır. Daha sonra anket Kundakçı (2003), Topuz (2006) ve Sabuncuoğlu (2008) tarafından yapılan çalışmalarda kullanılmıştır. Sabuncuoğlu’nun (2008) yapmış olduğu çalışmada iç tutarlılık katsayısı RÇ için 0,76 ve RB için 0,80 olarak tespit edilmiştir.

Çalışmada, Türkçeye uyarlanmış ve güvenirlik testleri yapılmış olan 12 maddelik anket esas alınmıştır. Ölçek, Hiçbir zaman (1), Çok nadir (2), Bazen (3), Çoğu zaman (4), Her zaman (5) şeklinde puanlanmıştır. Ölçekte yüksek puanlar rol çatışmasının yüksek olduğunu, rol belirsizliğinin düşük olduğuna işaret etmektedir. Ancak, yorum kolaylığı açısından rol belirsizliği puanları ters puanlanmıştır.

3.2.3.3. Aşırı İş Yükü Ölçeği (AİYÖ)

Çalışmamızda Beehr ve diğ.’in (1976) üç maddelik aşırı iş yükü ölçeğin faydalanılmıştır. Almer ve Kaplan’ın (2002) çalışmasında iç tutarlılık katsayısını 0.67 olarak bulunmuştur. Fogarty ve diğ. (2000) ise, 0.86 olarak tespit etmişlerdir. Jones (2007) tarafından muhasebe çalışanlarına uygulanan çalışmada ölçeğin iç tutarlılık katsayısı 0,69 olarak tespit edilmiştir.

3 maddelik anket soruları Türkçe’ye çevrilirken, dilciler ve psikologlardan görüş alınmış ve öneriler doğrultusunda düzenlenerek görünüş geçerliliği sağlanmıştır. Ölçek Kesinlikle katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Ne katılıyorum, Ne katılmıyorum (3), Katılıyorum (4), Kesinlikle katılıyorum (5) şeklinde puanlanmıştır. Yüksek puanlar iş yükünün yükseklğine işaret etmektedir.

Tablo 3: Rol Stres Kaynaklarının Ölçümünde Kullanılan Sorular ve Ortalama Değerleri

Ölçek	Sorular	Ortalama	Standart Sapma	İç Tutarlılık Katsayısı
Rol Stres Kaynakları				
Rol Çatışması	1. İki veya daha fazla kişiden gelen, birbiriyle tutarsız talepleriyle karşılaşıyorum.	2,96	1,03	0,81
	2. Bir kişinin kabul ettiği, fakat diğerlerinin kabul etmediği işleri yapıyorum.	2,39	1,10	
	3. Farklı şekillerde yapılması gereken işleri yapmak zorundayım.	2,89	1,21	
	4. Bana yapabilmem için, kaynak ve malzemesi yeterli olmayan işler veriliyor. (1= hiçbir zaman, 5= her zaman)	2,49	1,16	
		2,68	0,89	
Rol Belirsizliği	1. İşimin amaç ve hedefleri, planlı ve belirgindir. °	2,02	1,02	0,68
	2. Zamanımı, işlerime doğru şekilde bölüştürdüğümü biliyorum. °	2,14	0,99	
	3. Ne kadar yetkiye sahip olduğumu biliyorum. ° (1= hiçbir zaman, 5= her zaman)	1,62	0,91	
		1,92	0,76	
Aşırı İş Yükü	1. Bir kişinin üstesinden gelemeyeceği kadar çok işim var.	3,21	1,21	0,55
	2. İşimin performans standartları çok yüksek.	3,70	1,01	
	3. İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum. (1. kesinlikle katılmıyorum, 5= kesinlikle katılıyorum)	3,55	1,20	
		3,49	0,83	

° Sonuçların daha kolay yorumlanabilmesi için, soru ların ağırlıklarının yönü değiştirilmiştir.

Tablo 4: Mesleki Tükenmişliğin Ölçümünde Kullanılan Sorular ve Ortalama Değerleri

Ölçek	Sorular	Ortalama	Standart Sapma	İç Tutarlılık Katsayısı
Mesleki Tükenmişlik Duygusal Tükenme	1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.	2,70	1,10	0,84
	2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	2,94	1,14	
	3. Sabah kalkınca kendimi yorgun buluyor ve tekrar işe gitme arzusu duymuyorum.	2,71	1,16	
	4. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum. (1= hiçbir zaman, 5= her zaman)	2,86	1,16	
		2,80	0,93	
Kişisel Başarı	1. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.°	1,91	0,82	0,73
	2. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına olumlu katkıda bulunduğuma inanıyorum.°	2,23	1,10	
	3. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.°	2,08	1,04	
	4. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir atmosfer oluştururum.°	2,15	0,94	
	5. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.°	2,18	0,93	
	6. İş ortamındaki duygusal sorunlarla, serinkanlılıkla başa çıkarırım.° (1= hiçbir zaman, 5= her zaman)	2,26	0,98	
		2,13	0,63	
Duyarsızlaşma	1. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere, sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1,78	1,04	0,74
	2. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	2,52	1,16	
	3. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	2,57	1,29	
	4. İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum. (1= hiçbir zaman, 5= her zaman)	2,42	1,10	
		2,32	0,86	

°Sonuçların daha kolay yorumlanabilmesi için, soru ların ağırlıklarının yönü değiştirilmiştir.

3.2.4. Verilerin Analizi

Yapısal eşitlik modellemesinin (YEM) en temel kavramı çalışmanın başında kurulan “model” dir. YEM çalışmalarının özünde doğrulayıcı bir özellik vardır. Her bir YEM çalışması, esasında sağlam teorik bir çatının yer aldığı bir modelin sınanmasını amaçlar. Hem ölçek çalışmalarında kullanılan doğrulayıcı faktör analizlerinde hem de bir dizi neden sonuç ilişkilerinin test edildiği yol analizi çalışmalarında, her zaman bir ya da birden çok fazla modelin sınanması söz konusu olmaktadır. Bu analizlerde söz konusu modellerin veriler tarafından doğrulanıp doğrulanmadığı, teorik evrende varsayılan ilişkilerin ampirik gözlem sonucu elde edilmiş veri setinde de var olup olmadığı anlaşılmaya çalışılır (Şimşek, 2006).

Yapısal eşitlik modellemesi, bir dizi farklı analiz yönteminden oluşan bir ailedir. Temel olarak aynı analiz mantığına dayalı olarak gerçekleşen bu yöntemler aracılığıyla birbirinden çok farklı problemlere yanıt aranabilir veya değişik hipotezler test edilebilir. Literatürde en sıklıkla kullanılan yöntemler “Doğrulayıcı Faktör Analizi”, “Örtük Değişkenlerle Yol Analizi”, “Gözlenen Değişkenlerle Yol Analizi”, “Çoklu Grup Uygulamaları”, “Gelişim Eğrisi Analizi” ve “Çoklu – Özellik Çoklu – Yöntem Analizi” dir (Şimşek, 2006).

YEM de kullanılan değişkenler, bağımlı ve bağımsızdan farklı olarak, “Örtük (latent)” ve “Gözlenen (observed)” değişken olmak üzere iki çeşittir. Örtük yapı veya örtük faktör olarak da adlandırılan Örtük değişkenler, doğrudan gözlenemeyen ve ölçülemeyen değişkenlerdir. Bu değişkenler, anket soruları gibi araçlarla dolaylı olarak ortaya konabilen ve gözlenebilen değişkenlerdir. Gözlenen değişkenler, belirleyici ve açık değişkenler olup, örtük yapıların açıklanmasını sağlarlar. Örneğin, 10 sorulu likert ölçeğiyle hazırlanmış bir anketle, egzersiz, diyet, rejim, uyku düzeni gibi sorularla, örtük olarak “sağlıklı yaşam tarzı” ortaya konmaya çalışılır. Modelde kullanılan her örtük değişken, kendine faktör yapılarıyla bağlı (en az 3 sorudan oluşmalı) gözlenen değişkenlerden oluşur. Her soru sadece bir örtük değişkenle ilişkilendirilir. YEM, modelde hipotezi ortaya konan, bu örtük değişkenler arasındaki bağın kuvveti ve yönünün tahmini için tasarlanmıştır (Yılmaz ve Çelik, 2009).

Çalışmada rol stres kaynakları (rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükü) dışsal değişken (exogenous), mesleki tükenmişlik ise (duygusal tükenmişlik, kişisel başarısızlık hissi ve duyarsızlaşma) ise içsel değişken (endogenous) olarak yapılandırılmıştır. Dışsal değişkenler, modelde yordayıcı değişkenlerdir. Bu değişkenleri açıklayan değişkenlerin model dışında olduğu kabul edildiği için ve bu nedenle de modelde buna ilişkin bir hipotez olmadığından bu şekilde adlandırılmışlardır. İçsel değişkenler ise, modelde başka bir değişken ya da değişkenler tarafından yordanan değişkenlerdir. Modelde dışsal değişkenler “x” harfi ile temsil edilirken, içsel değişkenler “y” harfi ile temsil edilir. YEM, değişkenler arasındaki doğrusal ilişkilerden yola çıkarak tahminler yaptığı için, analizler sonucunda, her bir yordanan değişkende açıklanan varyans kolaylıkla belirlenebilir. Örtük değişkenlerin kullanıldığı tüm analizlerde, regrasyon analizi yerine “tahmin yöntemleri” kullanılır ve en sık olarak kullanılan “Maximum Likelihood” yöntemidir (Şimşek, 2006).

Hipotezlerin test edilmesinde, iki aşamalı yapısal eşitlik prosedürü uygulanması tavsiye edilmektedir. İki aşamalı yaklaşım, modelde kullanılan ölçümlerin, ölçüm hatalarının anlamlılığını test edilmesini sağlar. Bir de, kullanılan model ile teorik alternifini ki kare fark testi ile karşılaştırmamızı sağlar. Muhasebe araştırmalarında sıklıkla kullanılan, iki aşamalı yapısal eşitlik modellemesi başarılı sonuçlar vermiştir.

Çalışmada kurulan modelin test edilmesinde, LISREL 8.80 (Jöreskog ve Sörbom:2006) programı kullanılmıştır. Çalışmanın bir diğer parçası olan, demografik ve kişisel özelliklerin frekans ve ortalama analizlerinde ise SPSS 15 programı kullanılmıştır. Ara çalışmalarda Microsoft Office Excel 2003 programından da faydalanılmıştır.

3.3. Hipotezlerin Geliştirilmesi

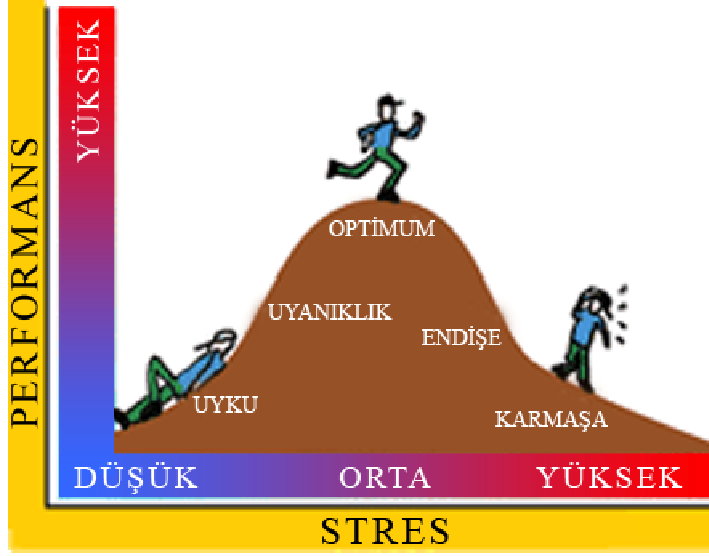
Çalışma, mesleki tükenmişlik ile tükenmişliğe etki eden rol stres kaynakları olmak üzere iki ana unsurdan oluşmaktadır. İlk olarak, demografik ve kişisel özelliklerin rol stres kaynakları ve mesleki tükenmişlik üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Daha sonra işteki stres kaynakları olarak rol stres kaynaklarının, mesleki tükenmişliğe olan etkisi incelenmiştir. Mesleki tükenmişliğin sonucunda etkilenecek kalemler ve bunların birbirleriyle olan ilişkileri üzerinde durulmuştur.

Daha önceden yapılan birçok muhasebe araştırmalarında, rol belirsizliği ve rol çatışması ile iş ıktıları arasındaki ilişki ortaya konmuştu. Genel olarak rol stres kaynakları, rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı iş yükü (role overload) olmak üzere e ayrılır. Rol belirsizliği, genellikle çalışanın işyerinde ne yapması gerektiği hakkındaki bilgi belirsizliğidir. (Katz ve Khan, 1974:206) Muhasebe dünyasında ise bu belirsizlik hem yöneticilerden, hem de mükelleflerden gelmektedir. (Senatra 1980: 600) Rol çatışması ise, Wolfe ve Snoek tarafından “iki talep ya da beklentiden birine uymanın, diğerine uymayı güçleştirdiği ya da engellediği durum” olarak tanımlanmıştır (Senatra, 1980:595).

Mesleki tükenmişliğe götüren önemli unsurların başında, rol stres kaynaklarının yol açtığı durum gelmektedir. Tükenmişlik strese bağlı olarak ortaya çıkmasına rağmen, kendisi bir stres kaynağı değildir. Tükenmişlik, sebep değil, sonuçtur. Tükenmişlik, bu stres kaynaklarının, kişinin stresle başa çıkma kaynaklarını boğması durumunda ortaya çıkar (Feldman ve Weitz 1988). Tükenmişlik daha çok, rol stres kaynaklarının ayrı ayrı etkilerinden çok, tüm stres kaynaklarının bir bütün olarak kişiyi etkilemesinde görülmektedir. Dolayısıyla, bir ve daha fazla rol stres kaynaklarının aşırı olduğu durumlarda, tükenmişlik belirtileri ortaya çıkar. Ayrıca tükenmişlik, her zaman için olumsuz bir durumdur. Buna karşılık rol stres kaynaklarının, belli bir düzeye kadar üretken ve işlevsel tarafları (eustress – iyi stres) da vardır. Belli bir düzeyi aştığında ise, rol stres kaynaklarının etkisi olumsuz olmaktadır. Bu açıdan, tükenmişlik ve rol stres kaynaklarının kavramsal yapıları farklıdır. Tükenmişlik, rol stres kaynakları ve bunların toplam etkileriyle birlikte ele alınmalıdır (Fogarty ve diğ, 2000:35).

Yerkes - Dodson Yasası’na (1908), stres organizma için bir oranda gereklidir ve canlıyı ayakta tutar. Teorik olarak, stres olmaması durumunda organizma uyuklar. Stres arttıka uyanıklık durumuna geçer. Organizma için makul olan stres durumunda ise, kişinin performansı en iyi duruma gelir. Tabiatın birçok alanında olduğu gibi stres-performans ilişkisi bir ters U eğrisidir (an eğrisi). Stresin daha da artması durumunda ise, durum tersine döner ve kişide sıkıntı, gerginlik ortaya çıkar. Stres daha da artar ve kişinin dayanma gücünü aşarsa, düzensizlik, karışıklık (disorganisation) ortaya çıkar ve kişi için yıkıcı bir durumdur (elikkol, 2001, Singh ve diğ, 1994).

Şekil 2: Stres – Performans İlişkisi, Yerkes – Dodson Yasası



Kaynak: Goodman (2011)

Rol stres kaynaklarının iş üzerindeki etkileri net olmamakla birlikte, tükenmişliğin etkisi olumsuzdur. Bundan hareketle, rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükü kişiyi tükenmişliğe götürürken, tükenmişlik bir aracı değişken olarak iş çıktıları üzerinde olumsuz etki yapmaktadır.

Rol çatışmasının ortaya çıkardığı duygusal yüklü ortam, kişinin yüksek performans göstermesini gerektirir. Bu durum sıklıkta tekrarlandığında çalışan tükenmişlikle karşılaşmaktadır (Maslach, 1986). Aynı şekilde, kronik bir rol belirsizliği ortamı da, aşırı enerji ve zihinsel kaynaklarına ihtiyaç duyduğundan, tükenmişliğe yol açmaktadır (Maslach, 1993). Sonuç olarak, muhasebe mesleği zamanlamanın çok önemli olduğu ve sıkı bir vergi takvimine bağlı olan bir meslektir. Kronik düzeydeki aşırı iş yükü de, benzer şekilde çalışanın duygusal ve zihinsel kaynaklarını tüketmekte ve tükenmişliği netice vermektedir. Bu verilerden hareketle aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

Hipotez 1a: Rol çatışması ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 1b: Rol çatışması ile kişisel başarısızlık hissi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 1c: Rol çatışması ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 2a: Rol belirsizliği ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif yönlü ilişki bir vardır.

Hipotez 2b: Rol belirsizliği ile kişisel başarısızlık hissi arasında pozitif yönlü ilişki bir vardır.

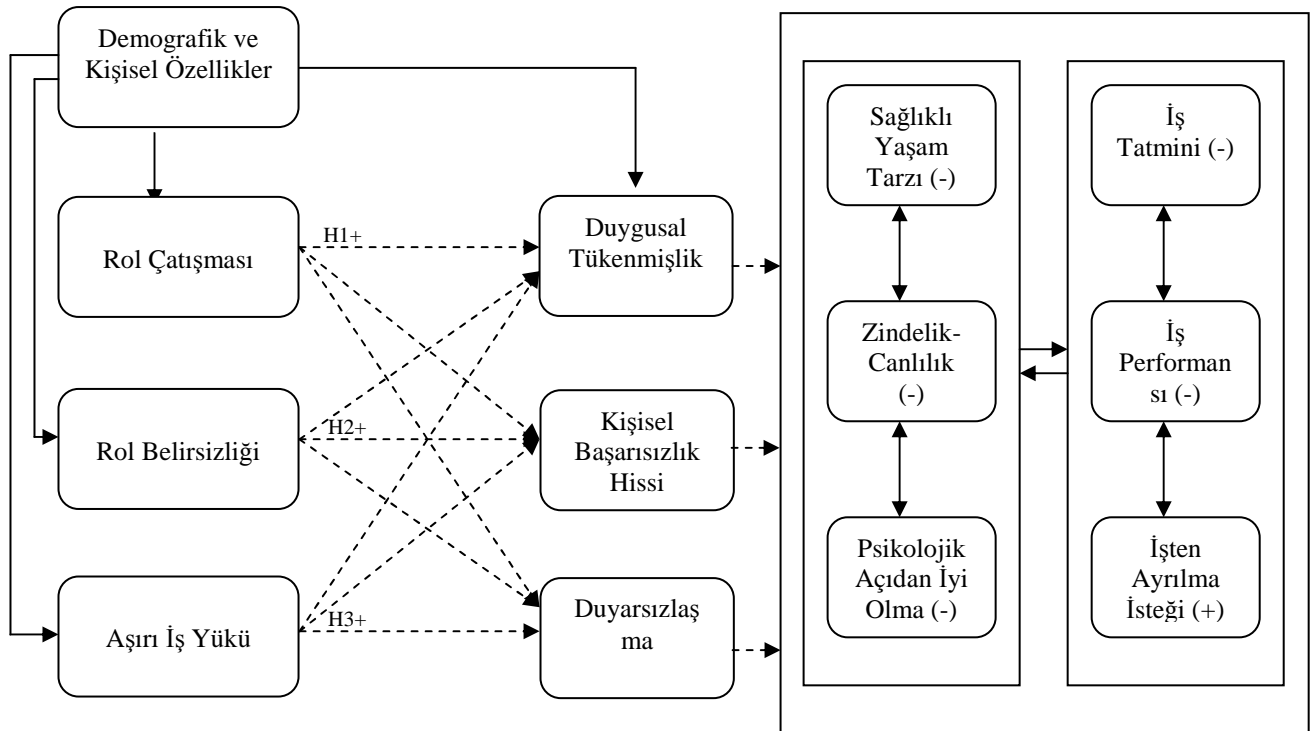
Hipotez 2c: Rol belirsizliği ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ilişki bir vardır.

Hipotez 3a: Aşırı iş yükü ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 3b: Aşırı iş yükü ile kişisel başarısızlık hissi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Hipotez 3c: Aşırı iş yükü ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Şekil 3: Araştırmanın Teorik Modeli



BÖLÜM 4: ARAŞTIRMA BULGULARI VE BULGULARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu bölümde, araştırma sonucunda toplanan verilerin analiz sonuçları yer almaktadır. Öncelikle anket sonuçlarından elde edilen verilen demografik ve kişisel özelliklerinin frekans dağılımları incelendi. İkinci olarak rol stres kaynakları ve mesleki tükenmişlik durumlarının ortalama analizi sonuçları değerlendirildi. Üçüncü olarak araştırmada kullanılan değişkenlerin güvenilirlik ve korelasyon bulguları değerlendirildi. Dördüncü olarak faktör analizleri ve yapısal eşitlik modeli (YEM) bulguları değerlendirildi. Son olarak araştırma hipotezleri test edildi.

4.1. Demografik ve Kişisel Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmada 505 kişiden alınan veriler kullanılmıştır. Araştırmaya katılan kişilerin çeşitli gruplara göre frekans dağılımları aşağıdaki gibidir.

Tablo 5: Cinsiyete Göre Dağılım

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Bay	374	74,1	74,1
Bayan	131	25,9	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin cinsiyet itibariyle dağılımlara bakıldığında %74 erkek, %26 ise kadın olduğu görülmektedir. 2010 verilerine göre 64.494 erkek, 17.933 kadın olmak üzere toplam 82.427 muhasebe meslek mensubu bulunmaktadır. (TURMOB 2010) Bunların oransal dağılımı %78 erkek, %22 kadındır. Böylece ankete katılanların erkek ve kadın oransal dağılımının geneli temsil ettiğini söyleyebiliriz. Muhasebe mesleğini icra edenlerin çoğunlukla erkeklerden oluştuğu sonucuna ulaşılabilir.

Tablo 6: Yaş Gruplarına Göre Dağılım

Yaş Grubu	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
20 den küçük	5	1,0	1,0
20-24	36	7,1	8,1
25-29	103	20,4	28,5
30-34	124	24,6	53,1
35-39	81	16,0	69,1
40-44	55	10,9	80,0
45-49	42	8,3	88,3
50-54	29	5,7	94,1
55-59	14	2,8	96,8
60 ve daha büyük	16	3,2	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin yaş gruplarına göre dağılımlarına bakıldığında yoğunlaşmanın 25-29 ve 30-34 yaş gruplarında olduğu görülmektedir. Ankete katılanların, %20'si 25-29 yaş grubunda, %25'i 30-34 yaş grubunda ve %16'sı 35-39 yaş grubunda yer almaktadır. Yaş dağılımlarına bakıldığında her yaşta yapılabilen bir meslek görünümü vermektedir.

Tablo 7: Eğitim Düzeylerine Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Lise	48	9,5	9,5
Ön lisans	64	12,7	22,2
Lisans	343	67,9	90,1
Yüksek lisans	42	8,3	98,4
Doktora	8	1,6	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin eğitim düzeyleri incelendiğinde %68'lik kısmının lisans düzeyinde bir eğitime sahip oldukları görülmektedir. Ankete katılanların oransal dağılım ile TÜRMÖB'un 1.9.2010 verileri karşılaştırıldığında muhasebecilerin %2'si İlköğretim, %17'si Meslek lisesi, %6'sı Ön lisans, %71'i Lisans, %4'ü Yüksek Lisans şeklinde dağılım göstermektedir (TÜRMÖB, 2010). Ankete katılanların eğitim durumlarına göre oransal dağılımları, Ön lisans ve Yüksek lisansta biraz sapma göstermesiyle birlikte sıralamanın geneli temsil ettiği söylenebilir.

Tablo 8: Unvanlara Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Stajyer	57	11,3	11,3
Serbest Muhasebeci	82	16,2	27,5
S.M.M.M	258	51,1	78,6
Y.M.M	16	3,2	81,8
Sertifikasız Muhasebe Elemanı	78	15,4	97,2
Sertifikasız Muhasebe Yöneticisi	12	2,4	99,6
Diğer	2	,4	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin unvanlar itibariyle dağılımlara bakıldığında %11 Stajyer, %16 Serbest Muhasebeci, %51 SMMM, %3 YMM, %18'ise mesleki sertifikaya sahip olmadan muhasebe mesleğini icra ettiği görülmektedir. Bu analizden muhasebe mesleğinin icrasında sertifikanın önemli olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

Tablo 9: Mesleği İcra Şekline Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Bağımlı	222	44,0	44,0
Bağımsız	283	56,0	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin mesleği icra şekline göre dağılımlara bakıldığında %44 Bağımlı, %56 Bağımsız olarak çalıştığı görülmektedir. TÜRMOB 2010 verilerine göre ise %46 Bağımlı, %54 Bağımsız olarak mesleği icra etmektedir (TÜRMOB, 2010).

Tablo 10: İş Yerindeki Pozisyona Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Çalışan	143	28,3	28,3
Yönetici yardımcısı	48	9,5	37,8
Yönetici	180	35,6	73,5
Üst yönetici	81	16,0	89,5
Büro sahibi	53	10,5	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin iş yerlerindeki pozisyona göre %28 Çalışan, %10 Yönetici yardımcısı, %36 Yönetici, %16 Üst düzey yönetici ve %11 Büro sahibi veya ortağı olduğu görülmektedir.

Tablo 11: Medeni Duruma Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Bekâr	136	26,9	26,9
Nişanlı	16	3,2	30,1
Evli	344	68,1	98,2
Boşanmış	9	1,8	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin %27'si Bekâr, %68'i Evli, %3'ü Nişanlı ve %2'si Boşanmış olduğu görülmektedir.

Tablo 12: Eşin Çalışma Durumuna Göre Dağılımı

Eşiniz çalışıyor mu?	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Evet	173	34,3	34,3
Hayır	187	37,0	71,3
Eşi Yok	145	28,7	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin %47'sinin eşi çalışmaktadır.

Tablo 13: Bakmakla Yükümlü Olduğu Kişi Sayısına Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
0-2	358	70,9	70,9
3-4	147	29,1	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin %71'inin 0-2 kişiye bakmakla yükümlü ve %29 ise 3-4 kişiye bakmakla yükümlü olduğu görülmektedir.

Tablo 14: Gelir Durumuna Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
1.500 den az	157	31,1	31,1
1.501-2.000	110	21,8	52,9
2.001-3000	97	19,2	72,1
3.001-5.000	78	15,4	87,5
5.001-10.000	48	9,5	97,0
10.001 ve daha fazla	15	3,0	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin %31'i 1.500 TL'den az, %41'i 1,500 – 3.000 TL aralığında ve kalan %28 ise 3.000 TL'den fazla gelir elde ettiği görülmektedir.

Tablo 15: Coğrafi Bölgelere Göre Dağılım

		Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Geçerli	Marmara	327	64,8	65,1
	Ege	22	4,4	69,5
	Akdeniz	23	4,6	74,1
	İç Anadolu	73	14,5	88,6
	Karadeniz	32	6,3	95,0
	Doğu - Güneydoğu	25	5,0	100,0
	Toplam	502	99,4	
Eksik		3	,6	
Toplam		505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin en fazla %65 ile Marmara bölgesinden olduğu görülmektedir. TÜRMOB 1.9.2010 verilerine göre meslek mensubu dağılımının %48'i Marmara bölgesindedir. (TURMOB, 2010)

Tablo 16: Mesleki Tecrübeye Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
2 den az	41	8,1	8,1
3-5	90	17,8	25,9
6-10	125	24,8	50,7
11-15	98	19,4	70,1
16-20	61	12,1	82,2
21-25	38	7,5	89,7
26 ve daha fazla	52	10,3	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin %8'i 2 yıldan az, %18'i 3-5 yıl aralığında, %25'i 6-10 yıl aralığında, %19'u 11-15 yıl aralığında olduğu görülmektedir. Bu verilerden muhasebe mesleğinin süreklilik gösteren ve tecrübe gerektiren bir meslek olduğu yorumu yapılabilir.

Tablo 17: Halihazırda Çalışılan Yerdeki Yıl Sayılarına Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
2 den az	112	22,2	22,2
3-5	133	26,3	48,5
6-10	133	26,3	74,9
11-15	59	11,7	86,5
16-20	33	6,5	93,1
21-25	16	3,2	96,2
26 ve daha fazla	19	3,8	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin en son çalıştıkları yerdeki, çalışma yıllarına bakıldığında %49'unun 0-5 yıl arasında olduğu görülmektedir. Muhasebe mesleğinde iş yeri değiştirme oranının yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 18: Çalışma Ortamındaki Personel Sayılarına Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Tek başıma	143	28,3	28,3
1 -2 kişi	165	32,7	61,0
3-5 kişi	151	29,9	90,9
6 ve daha fazla	46	9,1	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin çalışma ofislerindeki personel sayısına bakıldığında %28'i Tek başına, %63'ünün 1-5 kişi arasında olduğu görülmektedir.

Tablo 19: Meslekle Birlikte Ek Bir İş Yapma Durumuna Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hayır	466	92,3	92,3
Evet	39	7,7	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin %92'sinin ek bir iş yapmadığı, %8'inin ise ek bir iş ile birlikte muhasebe mesleğini icra ettiği görülmektedir.

Tablo 20: Haftalık Çalışılan Saatlere Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
39 dan daha az	71	14,1	14,1
40-49	160	31,7	45,7
50-59	148	29,3	75,0
60 dan fazla	126	25,0	100,0
Toplam	505	100,0	

4857 sayılı İş Kanunu'nun 63. maddesine göre haftalık çalışma süresi 45 saattir. Araştırmaya katılan muhasebecilerin %54,3'ü 50 saat ve üzeri çalıştığı görülmektedir. Muhasebe mesleğinin yoğun bir iş temposu gerektirdiği anlaşılmaktadır.

Tablo 21: Kronik Bir Hastalığın Olup Olmamasına Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hayır	414	82,0	82,0
Evet	91	18,0	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin %82'sinin sürekli bir hastalığı olmadığı, buna karşın %18'inin sürekli bir hastalığının olduğu görülmektedir.

Tablo 22: Sigara İçme Alışkanlığına Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir zaman	257	50,9	50,9
Çok nadir	40	7,9	58,8
Bazen	27	5,3	64,2
Çoğu zaman	52	10,3	74,5
Her zaman	129	25,5	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin %51'i sigara içmediklerini belirtirken, %14'ü nadiren sigara kullandığını, %36'si ise alışkanlık düzeyinde sigara içtiği belirtmişlerdir. T.C. Sağlık Bakanlığı 2010 yılına ilişkin (Küresel Yetişkin Tütün Araştırması, 2010) verilerine göre, %52,8 hiç kullanmıyor, %15,9 bırakmış ve %31,2 ise halen kullanıyor.

Muhasebe meslek mensuplarında Türkiye ortalamasının biraz üzerinde sigara kullanımı olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 23: Alkol Kullanma Alışkanlığına Göre Dağılım.

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir zaman	284	56,2	56,2
Çok nadir	94	18,6	74,9
Bazen	81	16,0	90,9
Çoğu zaman	30	5,9	96,8
Her zaman	16	3,2	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebecilerin %56'sı alkol kullanmadıklarını belirtirken, %35'i nadiren alkol aldıklarını, %9'u ise alışkanlık düzeyinde alkol kullandıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 24: Spor Yapma Alışkanlığına Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir zaman	65	12,9	12,9
Çok nadir	153	30,3	43,2
Bazen	190	37,6	80,8
Çoğu zaman	68	13,5	94,3
Her zaman	29	5,7	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebeciler, %13'ü spor yapma alışkanlığının olmadığını belirtirken, %68'i nadiren spor yaptıklarını belirtmişlerdir. %19'unun yaşamında ise, sporun önemli bir yeri olduğu görülmektedir.

Tablo 25: İbadet Etme Durumuna Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir zaman	51	10,1	10,1
Çok nadir	84	16,6	26,7
Bazen	168	33,3	60,0
Çoğu zaman	101	20,0	80,0
Her zaman	101	20,0	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebeciler %10'u ibadet etmediklerini belirtirken, %50'i nadiren ibadet ettiklerini belirtmişlerdir. %40'ının yaşamında ibadet önemli bir yer tutmaktadır.

Tablo 26: Tatil Yapma Durumuna Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir zaman	45	8,9	8,9
Çok nadir	118	23,4	32,3
Bazen	205	40,6	72,9
Çoğu zaman	89	17,6	90,5
Her zaman	48	9,5	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebeciler %9'u tatil yapmadıklarını belirtirken, %64'ü nadiren tatil yaptıklarını belirtmişlerdir. %27'sinin yaşamında tatil önemli bir yer tutmaktadır.

Tablo 27: Sosyal Etkinliklere Katılım Durumuna Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir zaman	37	7,3	7,3
Çok nadir	130	25,7	33,1
Bazen	178	35,2	68,3
Çoğu zaman	108	21,4	89,7
Her zaman	52	10,3	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebeciler %7'si sosyal etkinliklere katılmadıklarını belirtirken, %61'i nadiren sosyal etkinliklere katıldıklarını belirtmişlerdir. %32'sinin yaşamında sosyal etkinlik önemli bir yer tutmaktadır.

Tablo 28: Sivil Toplum Kuruluşlarının (STK) Faaliyetlerinde Görev Alma Durumuna Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir zaman	178	35,2	35,2
Çok nadir	145	28,7	64,0
Bazen	96	19,0	83,0
Çoğu zaman	49	9,7	92,7
Her zaman	37	7,3	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebeciler %35'i STK faaliyetlerine katılmadıklarını belirtirken, %48'i nadiren STK faaliyetlerine katıldıklarını belirtmişlerdir. %17'sinin yaşamında STK faaliyetlerine katılımın önemli bir yeri bulunmaktadır.

Tablo 29: Siyasi Faaliyetlerde Görev Alma Durumuna Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir zaman	314	62,2	62,2
Çok nadir	79	15,6	77,8
Bazen	64	12,7	90,5
Çoğu zaman	26	5,1	95,6
Her zaman	22	4,4	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebeciler %62'si siyasi faaliyetlere katılmadıklarını belirtirken, %28'i nadiren siyasi faaliyetlere katıldıklarını belirtmişlerdir. %10'unun yaşamında siyasi faaliyetlere katılım önemli bir yer tutmaktadır.

Tablo 30: Kamusal Faaliyetlerde Görev Alma Durumuna Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
Hiçbir zaman	254	50,3	50,3
Çok nadir	110	21,8	72,1
Bazen	89	17,6	89,7
Çoğu zaman	29	5,7	95,4
Her zaman	23	4,6	100,0
Toplam	505	100,0	

Araştırmaya katılan muhasebeciler %50'si kamusal faaliyetlerde görev almadıklarını belirtirken, %39'u nadiren görev aldıklarını belirtmişlerdir. %10'unun yaşamında kamusal faaliyetlerde görev alma önemli bir yer tutmaktadır.

4.2. Muhasebe Meslek Mensuplarının Rol Stres ve Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Ortalama Analizi ile İncelenmesi

Araştırmada 505 kişiden alınan veriler kullanılmıştır. Araştırmaya katılan kişilerin çeşitli gruplara ortalama analiz bulguları aşağıdaki gibidir.

4.2.1. Cinsiyetin Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 31: Cinsiyetin Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Cinsiyet	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yüğü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
Bay	2,68	1,94	3,49	2,77	2,11	2,32
Bayan	2,68	1,86	3,46	2,90	2,21	2,31
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	0,00	1,11	0,16	1,80	2,33	0,01
Sig.	0,94	0,29	0,69	0,18	0,13	0,92

Tablo incelendiğinde rol stres kaynakları ve mesleki tükenmişlik açısından muhasebe meslek mensuplarının cinsiyetlerine göre anlamlı ölçüde farklılaşmadığı görülmektedir. Bu sonuçlara çerçevesinde muhasebe meslek mensuplarının cinsiyetlerinin, rol stresi ve mesleki tükenmişlik üzerine etkisi olmadığı anlaşılmaktadır.

4.2.2. Yaşın Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin Yaşlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 32: Yaşın Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Yaş	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
20 den küçük	2,20	2,13	2,80	1,85	2,40	1,80
20-24	2,99	1,91	3,30	2,64	2,15	2,48
25-29	2,81	1,85	3,44	2,73	2,18	2,33
30-34	2,86	2,08	3,51	2,95	2,16	2,44
35-39	2,73	2,11	3,64	2,98	2,20	2,41
40-44	2,48	1,76	3,62	2,94	2,00	2,34
45-49	2,33	1,98	3,44	2,77	2,15	2,08
50-54	2,53	1,63	3,55	2,62	2,10	2,10
55-59	2,29	1,38	3,02	2,36	1,68	2,00
60 ve daha büyük	1,98	1,65	3,42	2,23	2,04	1,92
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	4,16	3,21	1,69	2,75	1,42	1,89
Sig.	0,00	0,00	0,09	0,00	0,18	0,05

Tablo incelendiğinde muhasebecilerin yaşları ile RÇ ve RB arasında anlamlı ölçüde bir ilişki olduğu görülmektedir. RÇ ile yaş arasında ters yönlü bir ilişki vardır. Muhasebecilerin yaşları arttıkça, RÇ azalmaktadır. RÇ'deki 50-54 yaş aralığındaki görece artış, unvandaki değişikliklerle (Tablo 33) açıklanabilir. RB bakıldığında, 30-39 yaşlarında en yüksek değerlere ulaşmaktadır. Bu durum, RÇ benzer şekilde, bu yaş gruplarında unvandaki değişiklikten kaynaklanabilir.

Mesleki tükenmişliğin DT ve DY boyutlarında anlamlı ilişki görülmüştür. DT boyutunda, 35-39 yaş aralığına kadar bir artış, daha sonra düşüş gözlenmektedir. DY boyutunda, 30-34 yaş aralığına kadar bir dalgalanma, daha sonra ise düşme eğilimine girmektedir. Bu yaş aralıkları, mesleki unvanın elde edildiği yaşlarla kesişmektedir (Tablo 33).

Tablo 33: Unvanın Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

	Yaş										Toplam
	20 den küçük	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60 ve daha büyük	20 den küçük
Stajyer	4 7,0%	12 21,1%	23 40,4%	17 29,8%	0 ,0%	1 1,8%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	57 100,0%
Serbest Muhasebeci	0 ,0%	4 4,9%	8 9,8%	15 18,3%	16 19,5%	15 18,3%	11 13,4%	8 9,8%	1 1,2%	4 4,9%	82 100,0%
S.M.M.M	0 ,0%	2 ,8%	35 13,6%	73 28,3%	57 22,1%	35 13,6%	27 10,5%	16 6,2%	9 3,5%	4 1,6%	258 100,0%
Y.M.M	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 6,3%	5 31,3%	3 18,8%	7 43,8%	16 100,0%
Sertifikasız Muhasebe Elemanı	1 1,3%	18 23,1%	34 43,6%	16 20,5%	5 6,4%	3 3,8%	1 1,3%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	78 100,0%
Sertifikasız Muhasebe Yöneticisi	0 ,0%	0 ,0%	3 25,0%	3 25,0%	3 25,0%	0 ,0%	1 8,3%	0 ,0%	1 8,3%	1 8,3%	12 100,0%
Diğer	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	1 50,0%	1 50,0%	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 100,0%
Toplam	5 1,0%	36 7,1%	103 20,4%	124 24,6%	81 16,0%	55 10,9%	42 8,3%	29 5,7%	14 2,8%	16 3,2%	505 100,0%

4.2.3. Eğitim Düzeyinin Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin eğitim durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 34: Eğitim Düzeyinin Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

eğitim	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
Lise	2,61	2,05	3,37	2,64	2,27	2,43
Ön lisans	2,56	1,77	3,48	2,59	2,08	2,21
Lisans	2,76	1,94	3,53	2,88	2,14	2,36
Yüksek lisans	2,45	1,85	3,28	2,65	2,03	2,17
Doktora	2,13	1,88	3,29	2,72	1,85	1,72
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	2,50	1,14	1,28	2,16	1,38	1,96
Sig.	0,04	0,34	0,28	0,07	0,24	0,10

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynaklarından RB ve AIY açısından muhasebe meslek mensuplarının eğitim düzeylerine göre anlamlı ölçüde farklılaşmadığı, RÇ açısından ise anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Meslek mensuplarının Lisans düzeyine kadar artış gözlenmekte olup, bu düzeyden sonra azalma eğilimi göstermektedir.

Tablo 35: Eğitimin Pozisyona Göre Dağılımı

	Pozisyon					Toplam
	Çalışan	Yönetici yardımcısı	Yönetici	Üst yönetici	Büro sahibi	
Lise	21	3	15	5	4	48
	43,8%	6,3%	31,3%	10,4%	8,3%	100,0%
Ön lisans	28	7	17	5	7	64
	43,8%	10,9%	26,6%	7,8%	10,9%	100,0%
Lisans	87	33	131	56	36	343
	25,4%	9,6%	38,2%	16,3%	10,5%	100,0%
Yüksek lisans	6	5	16	9	6	42
	14,3%	11,9%	38,1%	21,4%	14,3%	100,0%
Doktora	1	0	1	6	0	8
	12,5%	,0%	12,5%	75,0%	,0%	100,0%
Toplam	143	48	180	81	53	505
	28,3%	9,5%	35,6%	16,0%	10,5%	100,0%

Lise ve önlisans eğitim almış meslek mensupları ağırlıklı olarak çalışan pozisyonunda mesleği icra ederken, lisans ve yüksek lisans eğitilmiş meslek mensuplarının ağırlıklı olarak yönetici pozisyonunda çalışmaktadırlar. Karar alma pozisyonunda olanlar, çalışanlara göre daha fazla bir rol çatışması yaşamaktadırlar.

4.2.4. Medeni Durumun Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin medeni durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 36: Medeni Durumun Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Medeni	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
Bekâr	2,83	1,93	3,41	2,86	2,17	2,40
Nişanlı	2,80	1,96	3,19	2,97	2,26	2,39
Evli	2,61	1,92	3,52	2,76	2,12	2,29
Boşanmış	3,03	1,81	3,70	3,03	1,94	2,42
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	2,49	0,07	1,57	0,71	0,65	0,58
Sig.	0,06	0,97	0,20	0,54	0,58	0,63

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeyleri açısından muhasebecilerin medeni durumlarına göre anlamlı ölçüde farklılaşmadığı görülmektedir. Bu sonuçlar çerçevesinde muhasebe meslek mensuplarının medeni durumlarının, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeyleri üzerine anlamlı etkisi olmadığı anlaşılmaktadır.

4.2.5. Eş Çalışma Durumunun Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, Rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin eşlerinin çalışmasına göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 37: Eş Çalışma Durumunun Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

escalis	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
Evet	2,74	1,93	3,49	2,76	2,13	2,28
Hayır	2,51	1,92	3,52	2,78	2,12	2,31
Eşi Yok	2,84	1,92	3,43	2,87	2,15	2,40
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	6,12	0,01	0,59	0,58	0,11	0,82
Sig.	0,00	0,99	0,55	0,56	0,89	0,44

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynaklarından RB ve AİY açısından muhasebe meslek mensuplarının eşlerinin çalışma durumlarına göre anlamlı ölçüde farklılaşmadığı, RÇ ise anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Meslek mensuplarından bekâr olanlar ile evli olduğu halde eşi çalışanlar, eşi çalışmayanlara göre daha yüksek düzeyde RÇ yaşadığı görülmektedir.

4.2.6. Bakmakla Yükümlü Olunan Kişi Sayısının Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin bakmakla yükümlü oldukları kişi sayılarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 38: Bakmakla Yükümlü Olduğu Kişi Sayısının Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

yukumlu2	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
0-2	2,72	1,92	3,44	2,79	2,14	2,33
3-4	2,58	1,94	3,59	2,83	2,11	2,30
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	2,63	0,12	3,32	0,20	0,31	0,08
Sig.	0,11	0,73	0,07	0,66	0,58	0,77

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynakları ve tükenmişlik boyutları açısından muhasebecilerin bakmakla yükümlü oldukları kişi sayılarına göre anlamlı ölçüde farklılaşmadığı görülmektedir. Bu sonuçlar çerçevesinde muhasebe meslek mensuplarının bakmakla yükümlü oldukları kişi sayısının, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeyleri üzerine anlamlı etkisi olmadığı anlaşılmaktadır.

4.2.7. Gelir Durumunun Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin gelirlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 39: Gelirin Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Gelir	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsız	Duyarsızl.
1.500 den az	2,88	2,06	3,41	2,91	2,29	2,45
1.501-2.000	2,73	1,88	3,53	2,84	2,14	2,33
2.001-3.000	2,56	1,98	3,58	3,01	2,17	2,40
3.001-5.000	2,56	1,88	3,45	2,64	2,00	2,20
5.001-10.000	2,56	1,68	3,49	2,49	1,88	2,14
10.001 ve daha fazla	2,18	1,42	3,40	1,88	1,68	1,63
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	3,44	3,51	0,63	6,12	6,06	3,59
Sig.	0,00	0,00	0,68	0,00	0,00	0,00

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynaklarından RÇ ve RB açısından muhasebecilerin gelirlerine göre anlamlı ölçüde farklılaştığı, AİY ise anlamlı şekilde farklılaşmadığı görülmektedir. Tükenmişlik düzeyinin üç alt boyutu açısından, anlamlı ölçüde farklılaşmaktadır. Muhasebe meslek mensuplarının gelir düzeyleri arttıkça, tükenmişliğin her üç boyutunda da düşüş gözlenmektedir. Gelirin tükenmişlik üzerinde önemli bir etkisi vardır.

4.2.8. Unvanın Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin unvanlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 40: Unvanın Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Unvan	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
Stajyer	2,85	2,07	3,30	2,56	2,22	2,15
Serbest Muhasebeci	2,50	1,88	3,49	2,73	2,08	2,30
S.M.M.M	2,69	1,95	3,52	2,92	2,15	2,40
Y.M.M	2,33	1,48	3,46	2,22	1,84	1,92
Sertifikasız Muhasebe Elemanı	2,73	1,85	3,47	2,77	2,18	2,29
Sertifikasız Muhasebe Yöneticisi	3,23	1,94	3,75	2,81	1,71	2,40
Diğer	2,00	2,00	2,83	3,13	3,00	2,63
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	2,30	1,53	0,97	2,56	2,45	1,35
Sig.	0,03	0,17	0,45	0,02	0,02	0,23

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynaklarından RB ve AIY açısından muhasebecilerin unvanlarına göre anlamlı ölçüde farklılaşmadığı, RÇ açısından ise anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Mesleki sertifikaya sahip olan meslek mensuplarında RÇ düzeyinin, sertifikası olmayanlara göre daha düşük olduğu gözlenmektedir. Mesleki tükenmişliğin DT ve KB boyutlarında anlamlı olarak farklılaşmaktadır. KB boyutunda, sertifikalı muhasebeciler ile yönetici pozisyonunda olanlar kendilerini daha başarılı görürken, sertifikasız çalışanlar ise kendilerini daha başarısız hissetmektedirler. Aşağıdaki tabloda DT boyutundaki anlamlı ilişki, çalışma saatleri ile karşılaştırılarak açıklanmıştır.

Tablo 41: Unvanın Çalışma Saatine Göre Dağılımı

Unvan	Saat				Toplam 39 dan daha az
	39 dan daha az	40-49	50-59	60 dan fazla	
Stajyer	10	16	18	13	57
	17,5%	28,1%	31,6%	22,8%	100,0%
Serbest Muhasebeci	11	27	23	21	82
	13,4%	32,9%	28,0%	25,6%	100,0%
S.M.M.M	30	84	72	72	258
	11,6%	32,6%	27,9%	27,9%	100,0%
Y.M.M	4	4	5	3	16
	25,0%	25,0%	31,3%	18,8%	100,0%
Sertifika­sız Muhasebe Elemanı	16	25	23	14	78
	20,5%	32,1%	29,5%	17,9%	100,0%
Sertifika­sız Muhasebe Yöneticisi	0	2	7	3	12
	,0%	16,7%	58,3%	25,0%	100,0%
Diğer	0	2	0	0	2
	,0%	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Toplam	71	160	148	126	505
	14,1%	31,7%	29,3%	25,0%	100,0%

4.2.9. Mesleğin İcra Şeklinin Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin mesleği icra şekline (bağımlı, bağımsız) göre farklılaşp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 42: Mesleği İcra Şeklinin Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

İcra	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsız	Duyarsızl.
Bağımlı	2,70	1,99	3,37	2,74	2,18	2,27
Bağımsız	2,67	1,87	3,58	2,85	2,10	2,36
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	0,21	3,06	7,87	1,89	1,96	1,48
Sig.	0,65	0,08	0,01	0,17	0,16	0,22

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynaklarından RÇ ve RB açısından muhasebecilerin mesleği icra şekillerine göre anlamlı ölçüde farklılaşmadığı, AİY açısından ise anlamlı farklılık olduğu görülmektedir.

Tablo 43: Mesleği İcra Şeklinin Pozisyona Göre Dağılımı

	Pozisyon					Toplam
	Çalışan	Yönetici yardımcısı	Yönetici	Üst yönetici	Büro sahibi	
Bağımlı	93	42	56	27	4	222
	41,9%	18,9%	25,2%	12,2%	1,8%	100,0%
Bağımsız	50	6	124	54	49	283
	17,7%	2,1%	43,8%	19,1%	17,3%	100,0%
Toplam	143	48	180	81	53	505
	28,3%	9,5%	35,6%	16,0%	10,5%	100,0%

Mesleği icra şekli ile çalışılan pozisyon, çapraz tablo yapıldığında, bağımlı olanların ağırlıklı olarak çalışan pozisyonunda, bağımsız olanların ise yönetici pozisyonunda çalıştıkları görülmektedir. Çalışan pozisyonunda olanların AİY algısı, yönetici pozisyonunda olanlara göre daha fazladır.

Tablo 44: Mesleği İcra Şeklinin Çalışma Saatine Göre Dağılımı

	Saat				Toplam 39 dan daha az
	39 dan daha az	40-49	50-59	60 dan fazla	
Bağımlı	28	84	73	37	222
	12,6%	37,8%	32,9%	16,7%	100,0%
Bağımsız	43	76	75	89	283
	15,2%	26,9%	26,5%	31,4%	100,0%
Toplam	71	160	148	126	505
	14,1%	31,7%	29,3%	25,0%	100,0%

Mesleği icra şekli ile haftalık çalışma saati, çapraz tablo yapıldığında, mesleği bağımlı icra edenlerin, çalışma saatlerinin daha düzenli olduğu ve mesleği bağımsız icra edenlere göre daha az çalıştıkları görülmektedir. Mesleği bağımsız icra edenleri iş yükleri, bağımlı olanlara göre daha fazladır.

Mesleki tükenmişlik açısından mesleği icra şekline göre anlamlı olarak farklılaşmadığı görülmektedir.

4.2.10. İşyerindeki Pozisyonun Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin iş yerindeki pozisyona göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 45: İşyerindeki Pozisyonun Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Pozisyon	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
Çalışan	2,81	1,96	3,38	2,79	2,28	2,33
Yönetici yardımcısı	2,62	2,04	3,44	2,79	2,20	2,29
Yönetici	2,67	1,95	3,55	2,89	2,13	2,35
Üst yönetici	2,50	1,77	3,47	2,56	1,86	2,21
Büro sahibi	2,70	1,87	3,62	2,90	2,11	2,41
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	1,66	1,31	1,32	1,99	6,19	0,54
Sig.	0,16	0,26	0,26	0,09	0,00	0,71

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynaklarının muhasebecilerin iş yerindeki pozisyonlarına göre anlamlı ölçüde farklılaşmadığı görülmektedir

Tükenmişlik düzeyinin DT ve DY alt boyutlarında anlamlı olarak farklılaşmayıp, KB boyutunda anlamlı farklılaşmaktadır. KB algısı en yüksekte başlayıp sırasıyla Çalışan (2,28), Yönetici yardımcısı (2,20), Yönetici (2,13), Büro sahibi (2,11) ve Üst yönetici (1,86) dir. İş yerindeki pozisyon yükseldikçe kişisel başarısızlık hissi düşmektedir.

4.2.11. Coğrafi Bölgelerin Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin coğrafi bölgelere ve illere göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 46: Coğrafi Bölgelere Dağılımın Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Bölge	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
Marmara	2,67	1,92	3,47	2,77	2,12	2,28
Ege	3,06	2,30	3,67	3,20	2,26	2,53
Akdeniz	2,74	2,07	3,54	2,98	2,33	2,53
İç Anadolu	2,62	1,89	3,58	3,09	2,13	2,55
Karadeniz	2,73	1,67	3,42	2,55	2,13	2,20
Doğu - Güneydoğu	2,50	1,81	3,23	2,24	1,94	1,98
Toplam	2,68	1,92	3,48	2,80	2,13	2,32
F	1,10	2,18	0,97	4,91	1,11	2,76
Sig.	0,36	0,06	0,44	0,00	0,35	0,02

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynakları açısından anlamlı ölçüde farklılaşmadığı görülmektedir. Tükenmişlik düzeyinin KB alt boyutunda anlamlı olarak farklılaşmayıp, DT ve DY alt boyutlarında anlamlı farklılaştığı görülmektedir. DT algısı en düşükten

başlayıp sırasıyla Doğu-Güneydoğu (2,29), Karadeniz (2,59), Marmara (2,78), Akdeniz (3,03), İç Anadolu (3,08) ve Ege (3,12)'dir. DY algısı ise, en düşükten başlayıp sırasıyla Doğu-Güneydoğu (1,94), Karadeniz (2,15), Marmara (2,19), İç Anadolu (2,47), Akdeniz (2,48), ve Ege (2,55)'dir. Bölgeler itibariyle DT ve DY düzeyleri paralellik göstermektedir.

Tablo 47: İllere Dağılımın Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

İller	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
Ankara (17)	2,59	1,75	3,53	3,09	2,06	2,35
Bursa (139)	2,87	2,06	3,68	3,05	2,22	2,49
İstanbul (168)	2,52	1,81	3,26	2,54	2,07	2,08
İzmir (10)	3,25	1,83	3,63	3,20	2,12	2,53
Kayseri (46)	2,52	1,85	3,51	2,90	2,16	2,50
Toplam	2,67	1,91	3,46	2,81	2,13	2,30
F	4,39	2,78	5,16	7,66	1,23	5,91
Sig.	0,00	0,03	0,00	0,00	0,30	0,00

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynaklarının büyük illere dağılımlarına göre anlamlı farklılaştığı görülmektedir. RÇ açısından düşükten başlayıp sırasıyla, Kayseri (2,52), İstanbul (2,52), Ankara (2,59), Bursa (2,87) ve İzmir (3,25)'tür. RB açısından Ankara (1,75), İstanbul (1,81), İzmir (1,83), Kayseri (1,85), Bursa (2,06)'dır. AİY açısından ise, İstanbul (3,26), Kayseri (3,51), Ankara (3,53), İzmir (3,63) ve Bursa (3,68)'dir.

Mesleki tükenmişliğin KB boyutunda anlamlı olarak farklılaşmayıp, DT ve DY boyutlarında ise anlamlı farklılaştığı görülmektedir. DT algısı en düşükten başlayıp sırasıyla, İstanbul (2,54), Kayseri (2,90), Ankara (3,09), Bursa (3,05) ve İzmir (3,20)'dir. DT boyutu ile AİY algısı, paralellik göstermektedir. DY algısı için ise, İstanbul (2,08), Ankara (2,35), Bursa (2,49), Kayseri (2,50) ve İzmir (2,53)'dir.

4.2.12. Mesleki Tecrübenin Etkisi

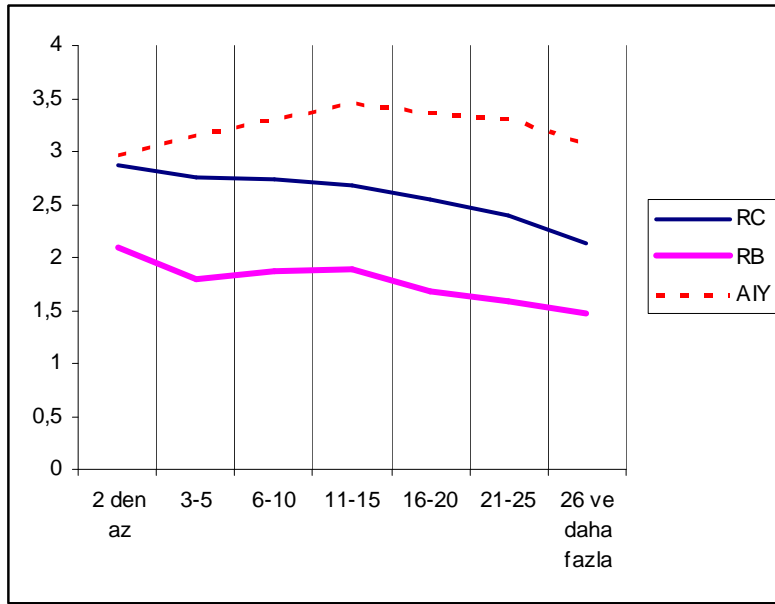
Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin mesleki tecrübeye göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 48: Mesleki Tecrübenin Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Tecrübe_yeni_gr	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
2 den az	2,92	2,20	3,27	2,74	2,42	2,48
3-5	2,80	1,93	3,37	2,70	2,15	2,32
6-10	2,80	1,96	3,49	2,90	2,14	2,40
11-15	2,73	2,06	3,70	2,97	2,20	2,42
16-20	2,57	1,85	3,63	2,98	2,06	2,41
21-25	2,46	1,75	3,50	2,79	1,91	2,04
26 ve daha fazla	2,22	1,56	3,26	2,27	2,00	1,93
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	4,21	4,04	2,89	4,25	2,98	3,25
Sig.	0,00	0,00	0,01	0,00	0,01	0,00

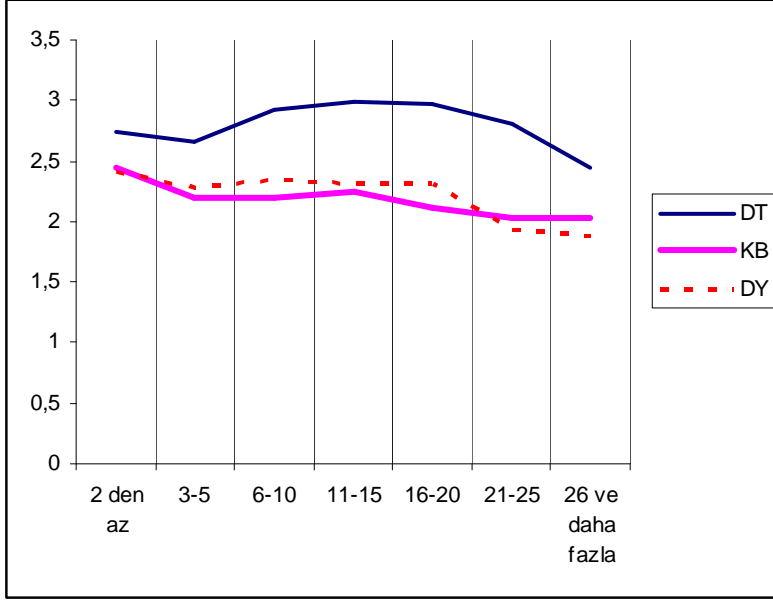
Tablo incelendiğinde muhasebe meslek mensuplarının tecrübeleri ile rol stres kaynakları arasında anlamlı ölçüde bir ilişki olduğu görülmektedir.

Şekil 4: Rol Stres Kaynakları Ortalama Değerlerinin, Mesleki Tecrübeye Göre Durumu



RÇ tecrübe arttıkça azalmaktadır. RB meslek hayatı boyunca ilk iki yıl en yüksek olduğu katsayı (2,20), 3-5 yılları arasında ani bir düşüş (1,93), 11-15 yıllarına kadar bir artış, daha sonra ise düşmektedir. Meslekte 6-10 ile 11-15 yılları unvan değişikliğinin olduğu (SMMM) yıllara denk gelmektedir. AIY algısı ise 11-15 yılları arasına kadar yükselirken, bu yıllardan sonra düşmektedir. İş yükünün en yüksek olduğu nokta SMMM olunan yıllara denk gelmektedir.

Şekil 5: Mesleki Tükenmişlik Boyutlarının Ortalama Değerlerinin, Mesleki Tecrübeye Göre Durumu



Tükenmişlik düzeyinin her üç alt boyutunda da anlamlı olarak farklılaşmaktadır. Her üç alt boyutta da, ilk iki yıl yüksek, iki yıldan sonra bir düşüş gözlemlenmektedir. 11-15 yıllarına kadar bir artış gözlenirken, bu yıllardan sonra her üç boyutta da bir düşüş gözlenmektedir. 6-10 ve 11-15 yılları unvan değişikliği yıllarına denk gelmektedir. Meslekte 11-15 yılları arası, tükenmişliğin en yoğun yaşandığı yıllar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yıllardan sonra tükenmişlik katsayısı düşmektedir.

4.2.13. Halihazırda Çalışılan Yerdeki Yıl Sayısının Etkisi

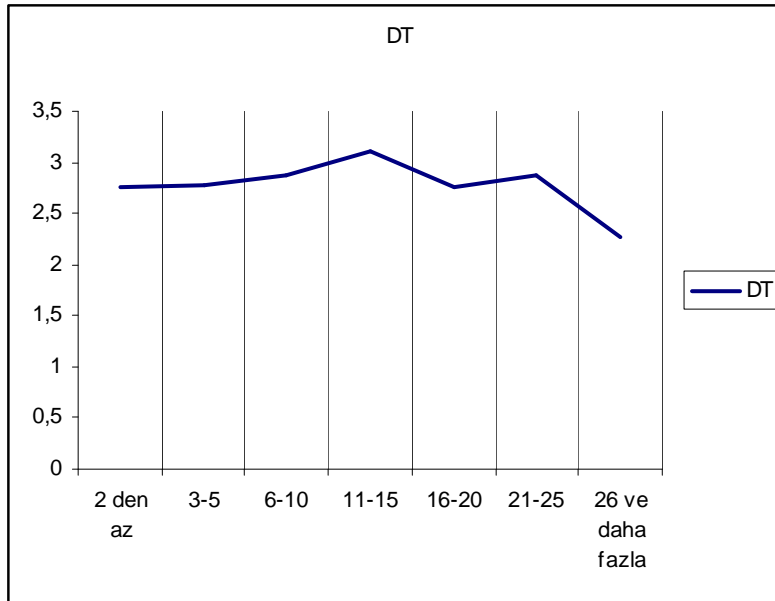
Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin Halihazırda çalışılan yerdeki yıl sayılarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 49: Çalışılan Yerdeki Yıl Sayısının Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Çalış yıl	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
2 den az	2,98	2,05	3,37	2,79	2,24	2,33
3-5	2,74	1,89	3,52	2,76	2,11	2,40
6-10	2,63	2,01	3,47	2,85	2,17	2,31
11-15	2,58	1,93	3,82	3,06	2,05	2,40
16-20	2,34	1,72	3,39	2,73	2,08	2,24
21-25	2,33	1,44	3,50	2,89	1,98	2,09
26 ve daha fazla	2,08	1,53	3,18	2,01	1,84	1,91
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	5,34	3,28	2,59	3,26	1,71	1,23
Sig.	0,00	0,00	0,02	0,00	0,12	0,29

Tablo incelendiğinde muhasebe meslek mensuplarının Halihazırda çalıştıkları yerlerdeki geçirdikleri süre ile rol stres kaynakları arasında anlamlı ölçüde bir ilişki olduğu görülmektedir. RÇ, tecrübede olduğu gibi, çalışılan süre arttıkça azalmaktadır. RB ilk iki yıl en yüksek olduğu katsayı (2,05), 3-5 yılları arasında ani bir düşüş (1,89), 6-10 yıllarına kadar bir artış, daha sonra ise düşmektedir. Meslekte 6-10 ile 11-15 yılları unvan değişikliğinin olduğu (SMMM) yıllara denk gelmektedir. AİY algısı ise 11-15 yılları arasına kadar yükselirken, bu yıllardan sonra düşmektedir. İş yükünün en yüksek olduğu nokta SMMM olunan yıllara denk gelmektedir.

Şekil 6: Duygusal Tükenmişlik Ortalama Değerlerinin, Halihazırda Çalışılan Yerdeki Yıl Sayısına Göre Durumu



Tükenmişlik düzeyinin KB ve DY alt boyutunda anlamlı olarak farklılaşmayıp, DT alt boyutlarında anlamlı farklılaştığı görülmektedir. 11-15 yıllarına kadar bir artış gözlenirken, bu yıllardan sonra bir düşüş, ardından 21-25 yıllarında bir artış gözlenmektedir. DT boyutu tecrübeye göre biraz daha farklı bir grafik izlemektedir.

4.2.14. Çalışma Ortamındaki Personel Sayısının Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin çalışma ortamındaki personel sayısına göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 50: Çalışma Ortamındaki Personel Sayısının Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Personel sayısı	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsız	Duyarsızl.
Tek başıma	2,57	1,80	3,51	2,68	2,03	2,23
1 -2 kişi	2,72	2,02	3,41	2,94	2,22	2,38
3 ve daha fazla	2,73	1,93	3,53	2,77	2,13	2,34
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	1,68	3,32	0,92	3,30	3,34	1,18
Sig.	0,19	0,04	0,40	0,04	0,04	0,31

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynaklarından RÇ ve AİY açısından muhasebe meslek mensuplarının çalışılan ortamdaki personel sayısına göre anlamlı ölçüde farklılaşmadığı, RB açısından ise anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Çalışma ortamında 3 ve daha fazla olan işyerlerinde, rollerin daha belirgin olduğunu göstermektedir.

Mesleki tükenmişliğin DY boyutunda anlamlı farklılaşmadığı, DT ve KB boyutlarında ise anlamlı farklılaştığı görülmektedir. Muhasebe mesleğinde ofisinde tek başına çalışanlar, pozisyon itibarıyla, üst yönetici ve büro sahipleri, unvan itibarıyla SMMM, YMM ve sertifikasız muhasebe yöneticileri ve tecrübeye göre ise 20 yıldan daha fazladır bu mesleği icra edenlerden oluşmaktadır. KB boyutu açısından durum böyle açıklanabilir. DT boyutunda ise 3 kişi ve daha fazla birlikte çalışanların, 1-2 kişi çalışanlara göre daha düşük seviyede olduğu gözlenmiştir.

Tablo 51: Çalışma Pozisyonu ile Çalışma Ortamındaki Personel Sayısının İlişkisi

	Personel_yeni				Toplam
	Tek başıma	1 -2 kişi	3-5 kişi	6 ve daha fazla	
Çalışan	25	48	50	20	143
	17,5%	33,6%	35,0%	14,0%	100,0%
Yönetici yardımcısı	11	20	11	6	48
	22,9%	41,7%	22,9%	12,5%	100,0%
Yönetici	42	63	63	12	180
	23,3%	35,0%	35,0%	6,7%	100,0%
Üst yönetici	42	19	15	5	81
	51,9%	23,5%	18,5%	6,2%	100,0%
Büro sahibi	23	15	12	3	53
	43,4%	28,3%	22,6%	5,7%	100,0%
Toplam	143	165	151	46	505
	28,3%	32,7%	29,9%	9,1%	100,0%

Muhasebe mesleğinde ofisinde tek başına çalışanlar, pozisyon itibariyle, üst yönetici ve büro sahiplerinden oluşmaktadır. Yönetici, yönetici yardımcısı ve çalışan pozisyonunda olanlar ağırlıklı olarak 1-5 kişilik çalışma ortamlarında mesleği icra etmektedirler.

Tablo 52: Mesleki Unvan ile Çalışma Ortamındaki Personel Sayısının Çapraz Tablosu

	Personel_yeni				Toplam
	Tek başıma	1 -2 kişi	3-5 kişi	6 ve daha fazla	
Stajyer	10	17	21	9	57
	17,5%	29,8%	36,8%	15,8%	100,0%
Serbest Muhasebeci	17	28	30	7	82
	20,7%	34,1%	36,6%	8,5%	100,0%
S.M.M.M	88	80	70	20	258
	34,1%	31,0%	27,1%	7,8%	100,0%
Y.M.M	10	4	0	2	16
	62,5%	25,0%	,0%	12,5%	100,0%
Sertifikasız Muhasebe Elemanı	12	33	25	8	78
	15,4%	42,3%	32,1%	10,3%	100,0%
Sertifikasız Muhasebe Yöneticisi	5	3	4	0	12
	41,7%	25,0%	33,3%	,0%	100,0%
Diğer	1	0	1	0	2
	50,0%	,0%	50,0%	,0%	100,0%
Toplam	143	165	151	46	505
	28,3%	32,7%	29,9%	9,1%	100,0%

Muhasebe mesleğinde ofisinde tek başına çalışanlar, unvan itibariyle, SMMM, YMM ve sertifikasız muhasebe yöneticilerinden oluşmaktadır.

Tablo 53: Mesleki Tecrübe ile Çalışma Ortamındaki Personel Sayısının Çapraz Tablosu

	Personel_yeni				Toplam
	Tek başıma	1 -2 kişi	3-5 kişi	6 ve daha fazla	
2 den az	11	14	13	3	41
	26,8%	34,1%	31,7%	7,3%	100,0%
3-5	21	34	29	6	90
	23,3%	37,8%	32,2%	6,7%	100,0%
6-10	25	44	41	15	125
	20,0%	35,2%	32,8%	12,0%	100,0%
11-15	23	34	33	8	98
	23,5%	34,7%	33,7%	8,2%	100,0%
16-20	19	18	19	5	61
	31,1%	29,5%	31,1%	8,2%	100,0%
21-25	18	11	6	3	38
	47,4%	28,9%	15,8%	7,9%	100,0%
26 ve daha fazla	26	10	10	6	52
	50,0%	19,2%	19,2%	11,5%	100,0%
Toplam	143	165	151	46	505
	28,3%	32,7%	29,9%	9,1%	100,0%

Muhasebe mesleğinde tecrübe arttıkça, çalışma ortamlarında tek kişilik ofislere doğru kaymaktadır.

4.2.15. Ek İş Yapmanın Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin ek bir iş yapıp yapmadıklarına göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 54: Ek İş Yapmanın Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Ek_is	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yüğü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
Hayır	2,70	1,92	3,51	2,82	2,14	2,34
Evet	2,51	1,93	3,21	2,57	2,05	2,05
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	1,52	0,01	4,59	2,58	0,78	4,19
Sig.	0,22	0,94	0,03	0,11	0,38	0,04

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynaklarından RÇ ve RB açısından muhasebecilerin ek bir iş yapıp yapmadıklarına göre anlamlı ölçüde farklılaşmadığı, AİY ise anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Meslekle birlikte ek bir iş yapanların AİY algısı, sadece mesleğini yapanlara göre daha düşüktür.

Tablo 55: Yapılan Ek İş ile Gelir Düzeyinin Karşılaştırılması

Ek_is	Ortalama	N	Std. Sapma	Min.	Maks.	Toplam
Hayır	2,54	466	1,411	1.500 den az	10.001 ve daha fazla	1185
Evet	3,21	39	1,765	1.500 den az	10.001 ve daha fazla	125
Toplam	2,59	505	1,450	1.500 den az	10.001 ve daha fazla	1310

Yukarıdaki tabloda da görüleceği üzere, ek iş yapanların ortalama gelirleri, yapmayanlara göre daha fazladır. Ek iş yapanlara ait AİY algısındaki düşük katsayı, gelirdeki artışla açıklanabilir.

4.2.16. Haftalık Çalışma Saatlerinin Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin haftalık çalışma saatlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 56: Haftalık Çalışma Saatlerinin Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Saat	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsız	Duyarsızl.
39 dan daha az	2,51	1,86	3,08	2,63	2,26	2,21
40-49	2,51	1,91	3,24	2,68	2,17	2,12
50-59	2,80	1,91	3,60	2,82	2,12	2,42
60 dan fazla	2,86	1,99	3,89	3,04	2,03	2,52
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	5,62	0,50	24,06	4,47	2,13	6,35
Sig.	0,00	0,68	0,00	0,00	0,10	0,00

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynaklarından RB açısından muhasebecilerin çalışma saatlerine göre anlamlı ölçüde farklılaşmadığı, RÇ ve AİY açısından ise anlamlı ölçüde

farklılaştığı görülmektedir. Muhasebe meslek mensuplarının haftalık çalışma saatleri arttıkça RÇ ve AİY açısından katsayıları artmaktadır.

Mesleki tükenmişliğin KB boyutunda anlamlı olarak farklılaşmayıp, DT ve DY boyutlarında anlamlı farklılaştığı görülmektedir. Muhasebe meslek mensuplarının haftalık çalışma saatleri arttıkça DT ve DY boyutlarında artış gözlenmektedir

4.2.17. Kronik Hastalığın Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin kronik bir hastalığın olup olmamasına göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 57: Kronik Hastalığın Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Kronik	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsız	Duyarsızl.
Hayır	2,64	1,91	3,46	2,69	2,11	2,25
Evet	2,89	1,96	3,60	3,32	2,25	2,65
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	5,91	0,26	2,31	36,52	3,95	16,16
Sig.	0,02	0,61	0,13	0,00	0,05	0,00

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynaklarından RB ve AİY açısından muhasebecilerin kronik bir hastalıklarının olup olmadığına göre anlamlı ölçüde farklılaşmadığı, RÇ açısından ise anlamlı farklılaştığı görülmektedir. Kronik bir hastalığı olan meslek mensuplarının RÇ algısının, olmayanlara göre yüksek olduğu gözlenmektedir.

Mesleki tükenmişliğin üç boyutunda da anlamlı olarak farklılaşmaktadır. Kronik bir rahatsızlığı olanların tükenmişlik düzeyleri, her üç boyut açısından da, daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

4.2.18. Sigara İçme Alışkanlığının Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin sigara içme alışkanlığına göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 58: Sigara İçme Alışkanlığının Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

sigara2	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsız	Duyarsızl.
Hiçbir zaman	2,62	1,87	3,48	2,71	2,14	2,19
Bazen	2,59	2,11	3,38	2,65	2,28	2,28
Her zaman	2,81	1,93	3,53	2,98	2,06	2,52
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	2,72	2,72	0,83	5,44	3,10	7,78
Sig.	0,07	0,07	0,43	0,00	0,05	0,00

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynaklarının muhasebecilerin sigara alışkanlıklarına göre anlamlı ölçüde farklılaşmadığı görülmektedir.

Mesleki tükenmişliğin üç boyutunda da anlamlı olarak farklılaşmaktadır. Sigara içme alışkanlığı sürekli olanların, diğerlerine göre daha fazla DT yaşadığı görülmektedir. DY boyutu açısından sigara içme alışkanlığı arttıkça, duyarsızlaşma artmaktadır.

4.2.19. Alkol Kullanmanın Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin alkol kullanma alışkanlığına göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 59: Alkol Kullanma Alışkanlığının Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Alkol2	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsız	Duyarsızl.
Hiçbir zaman	2,60	1,90	3,47	2,76	2,13	2,26
Bazen	2,71	1,98	3,45	2,82	2,16	2,34
Her zaman	3,05	1,86	3,70	2,98	2,03	2,64
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	5,26	0,85	1,69	1,15	0,88	3,85
Sig.	0,01	0,43	0,19	0,32	0,42	0,02

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynaklarından sadece RÇ açısından anlamlı farklılık olduğu görülmektedir. Alkol kullanımı arttıkça RÇ da artmaktadır.

Mesleki tükenmişliğin DY boyutunda anlamlı farklılaştığı görülmektedir. Muhasebe meslek mensuplarının alkol kullanımı arttıkça DY boyutunda artış gözlenmektedir

4.2.20. Spor Yapmanın Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin spor yapma alışkanlığına göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 60: Spor Yapma Alışkanlığının Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Spor2	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
Hiçbir zaman	2,94	2,28	3,63	3,02	2,39	2,69
Bazen	2,65	1,90	3,49	2,85	2,12	2,30
Her zaman	2,64	1,75	3,36	2,47	2,01	2,14
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	3,09	9,92	2,13	8,65	7,58	8,27
Sig.	0,05	0,00	0,12	0,00	0,00	0,00

Tablo incelendiğinde, RÇ ve RB açısından muhasebecilerin bakmakla yükümlü oldukları sayılara göre anlamlı ölçüde farklılaştığı, AİY ise anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir. Spor yapma alışkanlığı ile doğru orantılı olarak RÇ ve RB düşmektedir.

Tükenmişliğin üç alt boyutunda anlamlı olarak farklılaşmaktadır. Muhasebe meslek mensuplarının spor yapma alışkanlıkları ile doğru orantılı olarak DT, KB ve DY boyutlarında düşüş gözlenmektedir.

4.2.21. İbadet Etmenin Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin ibadet etme göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 61: İbadet Etmenin Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

İbadet2	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
Hiçbir zaman	2,69	2,01	3,43	2,87	2,19	2,42
Bazen	2,74	1,94	3,46	2,82	2,17	2,33
Her zaman	2,61	1,88	3,53	2,76	2,08	2,28
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	1,29	0,78	0,45	0,40	1,37	0,55
Sig.	0,28	0,46	0,64	0,67	0,26	0,58

Tablo incelendiğinde, hem rol stres kaynakları açısından, hem de mesleki tükenmişliğin boyutlarında anlamlı farklılaşmadığı gözlenmiştir.

4.2.22. Tatil Yapmanın Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin tatil yapma durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 62: Tatil Yapmanın Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Tatil2	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
Hiçbir zaman	3,09	2,37	3,50	3,03	2,39	2,74
Bazen	2,64	1,97	3,54	2,85	2,18	2,35
Her zaman	2,65	1,66	3,36	2,62	1,94	2,12
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	5,20	17,60	2,29	4,51	11,39	9,47
Sig.	0,01	0,00	0,10	0,01	0,00	0,00

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynaklarından AİY açısından muhasebe meslek mensuplarının tatil yapma sıklıklarına göre anlamlı farklılaşmadığı, RÇ ve RB açısından ise anlamlı farklılaştığı görülmektedir. Mesleki tükenmişliğin üç boyutunda da anlamlı farklılaştığı ve muhasebe meslek mensuplarının tatil yapması ile doğru orantılı olarak düştüğü gözlenmiştir.

4.2.23. Sosyal Etkinliklere Katılımın Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin sosyal etkinliklere katılıma göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 63: Sosyal Etkinliklere Katılımın Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Sosyal2	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
Hiçbir zaman	3,07	2,34	3,69	3,18	2,55	2,82
Bazen	2,68	2,02	3,51	2,89	2,21	2,39
Her zaman	2,59	1,65	3,39	2,54	1,90	2,07
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	4,37	19,71	2,45	11,17	22,91	14,76
Sig.	0,01	0,00	0,09	0,00	0,00	0,00

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynaklarından AİY açısından muhasebe meslek mensuplarının sosyal etkinliklere katılımlarına göre anlamlı farklılaşmadığı, RÇ ve RB açısından ise anlamlı farklılaştığı görülmektedir. Katılım ile çatışma ve belirsizlik ters orantılı olarak etkilenmektedir. Mesleki tükenmişliğin üç boyutunda da anlamlı farklılaştığı ve muhasebe meslek mensuplarının sosyal etkinliklere katılımları ile doğru orantılı olarak düştüğü gözlenmiştir.

4.2.24. STK Faaliyetlerinde Görev Almanın Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin STK faaliyetlerinde görev alma durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 64: STK Faaliyetlerinde Görev Almanın Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

STK	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
Hiçbir zaman	2,77	2,09	3,52	2,92	2,31	2,46
Bazen	2,63	1,88	3,45	2,78	2,08	2,28
Her zaman	2,66	1,69	3,52	2,63	1,92	2,17
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	1,32	8,82	0,54	3,04	12,86	3,87
Sig.	0,27	0,00	0,59	0,05	0,00	0,02

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynaklarından RB açısından muhasebecilerin STK faaliyetlerinde görev almasına göre anlamlı ölçüde farklılaştığı görülmektedir. Muhasebecilerden STK faaliyetlerinde görev alanların RB açısından, görev almayanlara göre daha düşük olduğu gözlenmektedir.

Tükenmişliğin üç boyutunda da anlamlı olarak farklılaşmaktadır. STK faaliyetlerinde görev alanların, diğerlerine göre tükenmişliğin boyutlarında düşme gözlenmektedir.

4.2.25. Siyasi Faaliyetlerde Görev Almanın Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin siyasi faaliyetlerde görev alma durumuna göre farklılaşıp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 65: Siyasi Faaliyetlerde Görev Almanın Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Siyasi2	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
Hiçbir zaman	2,70	1,98	3,51	2,88	2,18	2,33
Bazen	2,62	1,91	3,41	2,68	2,13	2,29
Her zaman	2,72	1,59	3,56	2,66	1,84	2,33
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	0,43	5,59	0,98	2,75	6,11	0,13
Sig.	0,65	0,00	0,37	0,07	0,00	0,87

Tablo incelendiğinde, rol stres kaynaklarından RB açısından muhasebecilerin siyasi faaliyetlerde görev almasına göre anlamlı ölçüde farklılaştığı görülmektedir. Muhasebecilerden siyasi faaliyetlerde görev alanların RB açısından, görev almayanlara göre daha düşük olduğu gözlenmektedir.

Tükenmişlik düzeyinin KB alt boyutunda anlamlı farklılaştığı görülmektedir. Muhasebe meslek mensuplarının siyasi faaliyetlerde görev alanların, görev almayanlara göre KB boyutunda düşük olduğu gözlenmiştir.

4.2.26. Kamusal Faaliyetlerde Görev Almanın Etkisi

Araştırmaya katılan muhasebecilerin, rol stres kaynakları ve tükenmişlik düzeylerinin kamusal faaliyetlerde görev alma durumuna göre farklılaşp farklılaşmadığı varyans analizi ile test edilmiş ve sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 66: Kamusal Faaliyetlerde Görev Almanın Rol Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisinin Analizi

Kamusal	Rol Stres Kaynakları			Mesleki Tükenmişlik		
	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yükü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
Hiçbir zaman	2,74	2,06	3,50	2,96	2,25	2,43
Bazen	2,57	1,79	3,44	2,65	2,05	2,17
Her zaman	2,83	1,72	3,59	2,60	1,88	2,37
Toplam	2,68	1,92	3,49	2,80	2,13	2,32
F	2,85	9,32	0,74	7,54	10,22	4,98
Sig.	0,06	0,00	0,48	0,00	0,00	0,01

Tablo incelendiğinde, RB açısından muhasebecilerin kamusal faaliyetlerde görev alma durumlarına göre anlamlı ölçüde farklılaştığı, RÇ ve AİY ise anlamlı farklılık olmadığı

görülmektedir. RB açısından kamusal faaliyetlerde görev alanların, görev almayanlara göre daha düşük olduğu görülmektedir.

Tükenmişliğin üç alt boyutunda da anlamlı olarak farklılaşmaktadır. Kamusal faaliyetlerde bazen görev alanların, diğerlerine göre DT ve DY boyutlarında daha düşük olduğu gözlenmektedir. KB açısından ise kamusal faaliyetlerde görev alanların almayanlara göre daha düşük olduğu görülmektedir.

4.3. Anlamlılık Düzeyi Yüksek Olan Ortalama Analizi Bulguları

Rol çatışması ile ilgili anlamlılık düzeyi yüksek olan ortalama analizi sonuçlarına göre, yaşın rol çatışması üzerine olan etkisi 50 yaşına kadar giderek azalmakta, 50-54 arası artmakta ve daha sonra tekrar düşmektedir. Mesleki tecrübe, Halihazırda çalışılan yerdeki yıl sayısı ve gelir düzeyi, tatil yapma durumu, sosyal etkinliklere katılımı arttıkça, rol çatışması düşmektedir. Haftalık çalışma saati ve alkol kullanımı arttıkça, rol çatışması artmaktadır. İzmir (3,25) ve Bursa (2,87) illerindeki rol çatışması ortalamasının, Ankara (2,59), İstanbul (2,52) ve Kayseri (2,52) illerine göre daha fazladır. Eşleri çalışanlar (2,74) ile eşleri olmayanların (2,84) rol çatışması, belirgin şekilde eşleri çalışmayanlara (2,51) göre daha fazladır.

Rol belirsizliği ile ilgili anlamlılık düzeyi yüksek olan ortalama analizleri sonuçlarına göre, yaşın rol belirsizliği üzerine etkisi 35-39 ve 45-49 yaşları arasında bir artış olmaktadır. Bu yaşlar özellikle unvan değişikliklerinin yaşandığı yaşlara denk gelmektedir. Gelir düzeyi arttıkça, rol belirsizliği düşmektedir. Mesleki tecrübenin az olduğu 0-2 yıl arası rol belirsizliği ortalaması en yüksektir ve 11-15 yıl arası tecrübe bunu takip etmektedir. Yaşta olduğu gibi 11-15 yıl arası unvan değişikliğinin olduğu yıllara rastlamaktadır. Spor yapma alışkanlığı, tatil yapma durumu, sosyal etkinliklere katılım, STK, siyasi ve kamusal faaliyetlerine katılım arttıkça, rol belirsizliği düşmektedir.

Aşırı iş yükü ile ilgili anlamlılık düzeyi yüksek olan ortalama analizleri sonuçlarına göre, mesleği bağımsız (3,58) olarak icra edenlerin aşırı iş yükü algısı, bağımlı (3,37) olarak icra edenlere göre daha fazladır. Aşırı iş yükü illere göre sıralandığında Bursa (3,68), İzmir (3,63), Ankara (3,53), Kayseri (3,51) ve İstanbul (3,26) şeklindedir. Mesleki tecrübe açısından 11-15 yıl arası en yüksek ortalama (3,70) ulaşırken, daha

sonra tecrübe artıkça düşmektedir. Beklentilerin tersine, mesleğin yanında ek bir iş yapanların ortalaması AİY ortalamaları (3,51), yapmayanlara (3,21) göre daha yüksektir. Haftalık çalışma saati arttıkça, aşırı iş yükü ortalaması da artmaktadır.

Mesleki tükenmişliğin duygusal tükenmişlik boyutu ile ilgili anlamlılık düzeyi yüksek olan ortalama analizi sonuçlarına göre, 30-45 yaşları arası en yüksek ortalamaya ulaşmaktadır. Gelir düzeyi, spor yapma alışkanlığı, tatil yapma durumu, sosyal etkinliklere, STK ve kamusal faaliyetlere katılım arttıkça, duygusal tükenmişlik düşmektedir. Unvana göre duygusal tükenmişlik sıralandığında, en yüksek ortalamanın S.M.M.M. (2,92), Sertifikasız muhasebe yöneticisi (2,81), Sertifikasız muhasebe elemanı (2,77), Serbest Muhasebeci (2,73), Stajyer (2,56) ve Y.M.M. (2,22) şeklindedir. Coğrafi bölgelere göre en yüksek ortalama 3,20 ile Ege, 3,09 ile İç Anadolu bölgesine aittir. Mesleki tecrübe açısından ilk iki yıldan sonra bir düşüş gözlenmekte, daha sonra 16-20 yıllar arası 2,98 ile tavan yapmakta ve düşüşe geçmektedir. Chernis'in kariyerinin başındakiler ile ilgili tükenmişlik bulgularını desteklemektedir. Çalışma ortamlarında 3 ve daha fazla kişi (2,77) ile birlikte çalışanların, 1-2 kişi (2,94) ile birlikte çalışanlara göre, duygusal tükenmişlikleri daha düşük bulunmuştur. Haftalık çalışma saati arttıkça, duygusal tükenmişlikte artmaktadır. Kronik hastalığı olanların (3,32) duygusal tükenmişlikleri, olmayanlara (2,69) göre belirgin şekilde fazladır. Sigara tiryakilerinin (2,98) duygusal tükenmişlikleri, arada bir (2,65) veya içmeyenlere (2,71) göre daha fazladır.

Mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık hissi boyutu ile ilgili anlamlılık düzeyi yüksek olan ortalama analizi sonuçlarına göre, gelir seviyesi, tecrübe, spor yapma alışkanlığı, tatil yapma durumu, sosyal etkinliklere katılım, STK, siyasi ve kamusal faaliyetlere katılım arttıkça, kişisel başarısızlık hissi düşmektedir. Unvanlara göre sıralandığında ise, Stajyer (2,22), Sertifikasız Muhasebe elemanı (2,18), S.M.M.M. (2,15), Serbest muhasebeci (2,08), Y.M.M. (1,84) ve Sertifikasız muhasebe yöneticisi (1,71) şeklindedir. Pozisyona göre sıralandığında ise, Çalışan (2,28), Yönetici yardımcısı (2,20), Yönetici (2,13), Büro sahibi (2,11) ve Üst yönetici (1,86) şeklinde, pozisyon arttıkça kişisel başarısızlık hissi düşmektedir.

Mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ile ilgili anlamlılık düzeyi yüksek olan ortalama analizi sonuçlarına göre, yaş, gelir düzeyi, mesleki tecrübesi, spor yapma

alışkanlığı, tatil yapma durumu, sosyal, STK ve kamusal faaliyetlere katılım arttıkça duyarsızlaşma düşmektedir. Coğrafi bölgelere göre hava sıcaklığı yüksek olan Ege, Akdeniz ve İç Anadolu bölgelerindeki duyarsızlık, Marmara, Karadeniz ve Doğu-Güneydoğu bölgelerine göre daha fazladır. İller göre de benzer durum söz konusudur. İzmir (2,53), Kayseri (2,50), Bursa (2,49), Ankara (2,35) ve İstanbul (2,08)'dir. Mesleğin yanında ek bir iş yapanların (2,05) duyarsızlığı, yapmayanlara (2,34) göre daha azdır. Kronik hastalığı olanların (2,64) duyarsızlığı, olmayanlara (2,25) göre daha fazladır. Haftalık çalışma saati, sigara içme ve alkol kullanma alışkanlığı arttıkça, paralel olarak duyarsızlaşma da artmaktadır.

4.4. Araştırmada Kullanılan Değişkenlerin Korelasyon ve Güvenilirlik Bulguları

SPSS programı yardımıyla, araştırmada kullanılan değişkenler Pearson ve Spearman korelasyon katsayıları hesaplanmıştır. İç tutarlılık katsayıları ile birlikte aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 67: Araştırmada Kullanılan Değişkenlerin Korelasyon ve Güvenilirlik Katsayıları

	Rol Çat.	Rol Bel.	İş Yüğü	Duyg.Tük	K.Başarsz	Duyarsızl.
Rol Çat.	0,81	,205(**)	,304(**)	,349(**)	,134(**)	,468(**)
Rol Bel.	,184(**)	0,68	0,058	,289(**)	,495(**)	,292(**)
İş Yüğü	,319(**)	0,048	0,55	,303(**)	-,094(*)	,264(**)
Duyg.Tük	,371(**)	,252(**)	,312(**)	0,84	,334(**)	,582(**)
K.Başarsz	,102(*)	,489(**)	-,115(**)	,290(**)	0,73	,297(**)
Duyarsızl.	,486(**)	,289(**)	,291(**)	,585(**)	,235(**)	0,74
<p>Not: Köşelerdeki koyu zeminli veriler İç tutarlılık katsayısını göstermektedir. Üst taraftaki katsayılar Spearman, Alt taraftaki katsayılar ise Pearson katsayılarıdır.</p>						
<p>** Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlıdır (2 taraflı). * Korelasyon 0.05 seviyesinde anlamlıdır (2 taraflı).</p>						

Tablo 67'de iç tutarlılık katsayıları verilmiştir. Bu katsayının ne olması gerektiği konusu araştırma alanlarına göre farklılık gösterir. Genel olarak, iç tutarlılık (Cronbach's alfa) katsayısı 0,40 tan küçükse ölçek güvenilir değildir, 1'e yaklaştıkça güvenilirlik artmaktadır. İlk kez yapılan keşfedici araştırmalardan elde edilen veriler için aranan katsayı, teyit edici araştırmalardan daha düşüktür. Güvenilirlik ölçeğin uygulandığı örneklem grubunun ortak puanı olması sebebiyle, belirli bir örnekleme yüksek çıkan katsayı, başka örnekleme daha düşük çıkabilir (Şencan, 2005:170).

Çalışmamızda en yüksek katsayıyı 0,84 ile DT değişkeni verirken, 0,55 ile en düşük katsayıyı AIY değişkeni vermektedir.

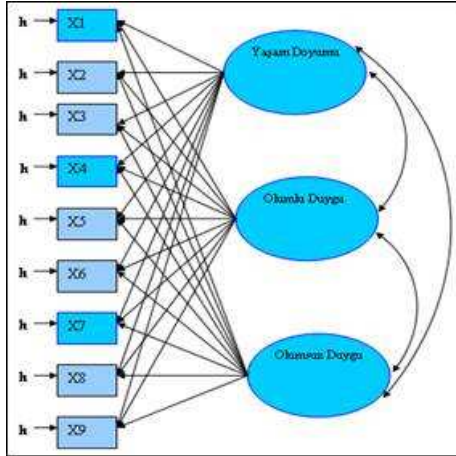
Tablo 67'de araştırmada kullanılan altı değişken için korelasyon katsayıları bulunmaktadır. Hem Pearson, hem de Spearman katsayıları aynı tabloda verilmiştir. Aşırı iş yükü ile Rol belirsizliği arasındaki ilişkinin dışındaki tüm ilişkiler 0,01 veya 0,05 derecelerinde anlamlıdır. Kişisel başarısızlık ile Aşırı iş yükü arasındaki ilişki ters orantılıdır (-0,115). Rol stres kaynaklarının, mesleki tükenmişlik boyutları arasındaki korelasyonun en yüksekte, en düşüğe doğru sıralandığında aşağıdaki sıralama elde edilmiş olur. (Pearson katsayılarına göre)

1. Rol belirsizliği => Kişisel başarısızlık => 0,489
2. Rol çatışması => Duyarsızlaşma => 0,486
3. Rol çatışması => Duygusal tükenmişlik => 0,371
4. Aşırı iş yükü => Duygusal tükenmişlik => 0,312
5. Aşırı iş yükü => Duyarsızlaşma => 0,291
6. Rol belirsizliği => Duyarsızlaşma => 0,289
7. Rol belirsizliği => Duygusal tükenmişlik => 0,252
8. Aşırı iş yükü = Kişisel başarısızlık => - 0,115

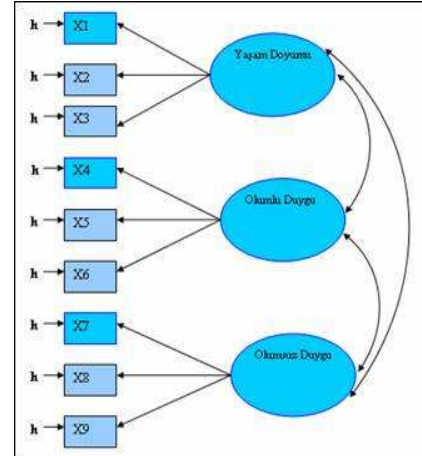
4.5. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Açımlayıcı (exploratory) faktör analizinde her bir maddenin tüm faktördeki faktör yükleri kullanılan istatistik programları tarafından otomatik olarak hesaplanır. Doğrulayıcı (confirmatory) faktör analizi klasik faktör analizlerinden ayrıldığı nokta, hangi maddenin, hangi faktör (örtük değişken)'ün parçası olacağına araştırmacı tarafından belirlenmiş olmasıdır. Örtük değişkenlerin faktör yapılarının doğrulanmasında, Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), kullanılmıştır.

Şekil 7: Açımlayıcı Faktör Analizi



Şekil 8: Doğrulayıcı Faktör Analizi



Kaynak: <http://www.yapisalesitlik.com>

Ölçme modellerinde kullanılan her bir gözlenen değişkenin, ilgili olduğu örtük değişkeni tarafından istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde yordanıp yordanmadığı t değerleriyle hesaplanır. Ölçme modelindeki t değerlerini anlamlı olması, modelin doğru ve kabul edilebilir olması için gerekli ancak yeterli değildir. Bunun yanında modelin bir bütün olarak kabul edilebilir bir model olup olmadığının bir ölçütü olarak uyum iyilik istatistiklerinin de istenilen düzeyde olması gerekmektedir. En çok kullanılan uyum iyiliği ölçekleri, GFI (goodness of fit index), AGFI (adjusted goodness fit index) CFI (comparative fit index), RMSA (root mean square error of approximation), SRMR (standardized root mean square residual), NFI (normed fit index) ve NNFI (non-normed fit index) ölçekleridir (Şimşek, 2006).

Örtük değişkenler tamamen teorik yapılar olduğu için, belirli bir ölçme birimine sahip olamazlar ve bu nedenle ölçme modelleri test edilirken her birisini en iyi şekilde tanımladığı düşünülen bir gözlenen değişkene sabitlenirler. Bu değişken “referans değişkeni” olarak adlandırılır. Bu değişkenin belirlenmesinde açımlayıcı faktör analizinden en yüksek faktör yüküne sahip olan referans değişkeni olarak kullanılabilmesi gibi, araştırmacı teorik bilgisi çerçevesinde doğrudan kendisi de karar belirleyebilir (Yılmaz ve Çelik, 2009).

Açımlayıcı faktör analizi sonuçları aşağıdaki gibidir. Analizde SPSS programı ile 0,40 altındaki yükler dikkate alınmamıştır.

Tablo 68: Rol Stres Kaynaklarına Ait Faktör Yükleri

	1	2	3
rc1			
rc2	0,68		
rc3	0,80		
rc4	0,81		
rc5	0,77		
rc6	0,64		
rb1		0,74	
rb2		0,68	
rb3		0,78	
rb4		0,74	
rb5		0,73	
rb6		0,70	
yuk1			
yuk2			0,78
yuk3			0,65
yuk4			0,56

Çıkarma Metodu: Temel Bileşenler Analizi
Döndürme Metodu: Kaiser normalleştirme ile Varimaks.

Tablo 69: Mesleki Tükenmişliğin Boyutlarına Ait Faktör Yükleri

	1	2	3
dt1	0,80		
dt2	0,82		
dt3	0,82		
dt4	0,58		
dt5	0,79		
dt6	0,63		
dt7	0,46		
dt8	0,51		
dt9	0,45		
kb1		0,49	
kb2		0,64	
kb3		0,67	
kb4		0,52	
kb5		0,72	
kb6		0,60	
kb7		0,66	
kb8		0,55	
dy1			0,67
dy2			0,63
dy3			0,55
dy4			0,67
dy5			0,63

Çıkarma Metodu: Temel Bileşenler Analizi
Döndürme Metodu: Kaiser normalleştirme ile Varimaks.

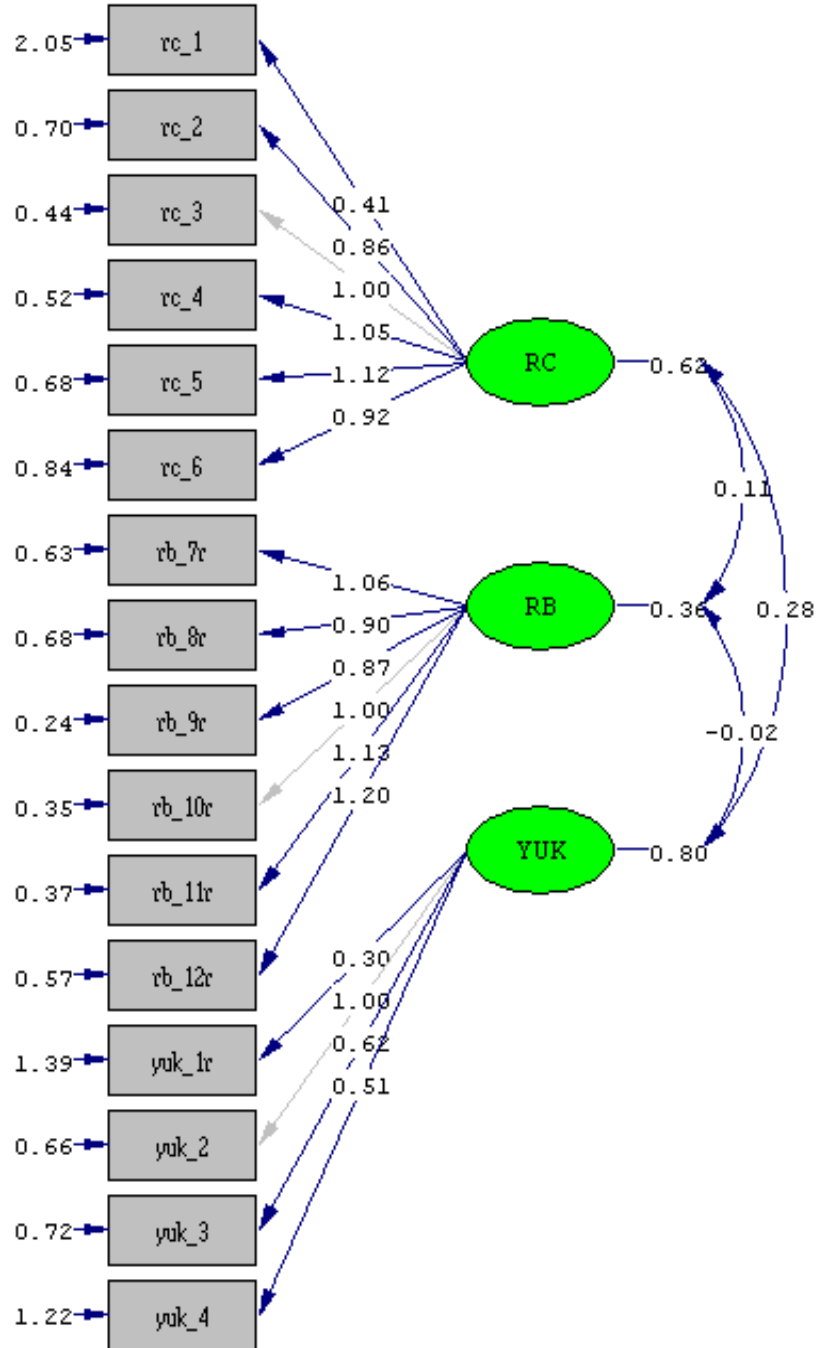
LISREL programı tarafından üretilen referans değişken faktör yükleri (reference variable factor loadings) verilerine göre ise, rc3, rb4, yuk2, dt2, kb3, dy3 soruları tavsiye edilmektedir.

Doğrulayıcı faktör analizi 2 aşamada gerçekleştirilmiştir. İlk aşamada rol stres kaynakları (RC, RB ve YUK), ikinci aşamada mesleki tükenmişlik boyutları (DT, KB, DY) test edilmiştir.

4.5.1. Rol Stres Kaynaklarının Doğrulayıcı Faktör Analizi:

Toplamda 16 soruluk anket, herhangi bir soruda eleme yapılmadan, LISREL programı çalıştırıldığında aşağıdaki değerleri üretmiştir.

Şekil 9: Rol Stres Kaynaklarının Doğrulayıcı Faktör Analizi



Chi-Square= 483.49, df= 101, P-value= 0.00000, RMSA= 0.087

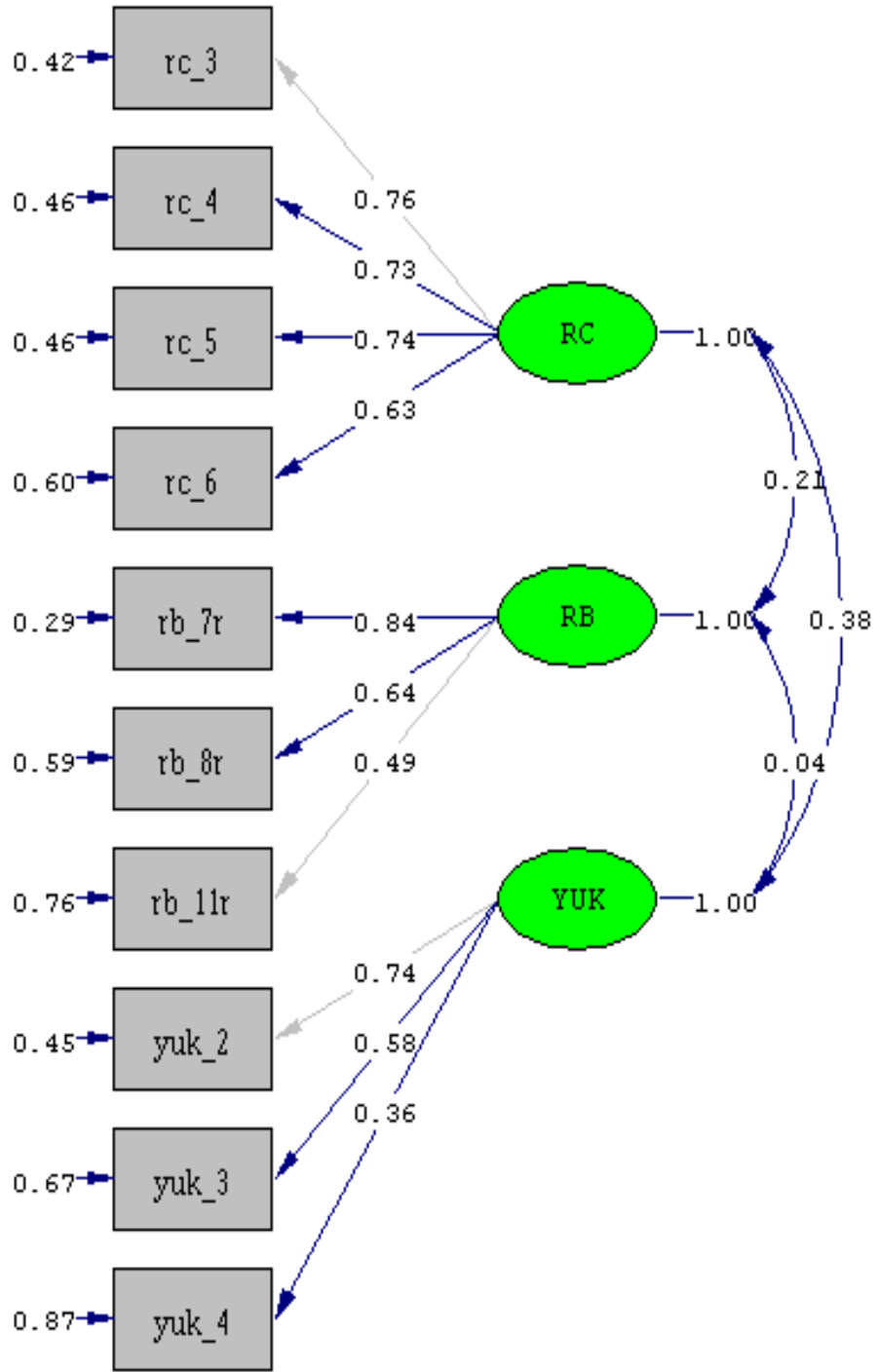
Programın ürettiği iyileştirme endeksleri ve tavsiye ettiği değiştirme indekslerine göre aşağıdaki veriler elde edilmiştir.

Tablo 70: Rol Stres Kaynakları Uyum İyiliği İstatistikleri

Goodness of Fit Statistics				
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.087				
Normed Fit Index (NFI) = 0.89				
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.89				
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.75				
Comparative Fit Index (CFI) = 0.91				
Incremental Fit Index (IFI) = 0.91				
Relative Fit Index (RFI) = 0.87				
Critical N (CN) = 154.27				
Root Mean Square Residual (RMR) = 0.10				
Standardized RMR = 0.087				
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.89				
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.86				
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.66				
The Modification Indices Suggest to Add the				
Path to	from	Decrease in Chi-Square	New Estimate	
rc_1	RB	18.3	-0.52	
rc_2	RB	17.9	0.32	
rc_4	YUK	8.0	-0.17	
rc_6	YUK	15.0	0.27	
rb_8r	YUK	12.3	0.18	
rb_9r	RC	15.9	-0.14	
rb_9r	YUK	16.8	-0.14	
rb_12r	RC	11.6	0.18	
rb_12r	YUK	9.4	0.16	
yuk_1r	RC	23.4	0.41	
yuk_1r	RB	27.5	0.51	
yuk_4	RC	12.0	0.30	

Bu veriler çerçevesinde, rol çatışması ölçeğinden 1. ve 2. maddeler, rol belirsizliği ölçeğinden 2, 9, 10 ve 12. maddeler ile aşırı iř yükü ölçeğinden 1. maddenin, teoriye zarar vermeden elenmesine karar verilmiştir. Yapılan bu eleme işlemi, tek tek ve sürekli iyileştirme gözetilerek yapılmıştır. En son elde edilen veriler aşağıdaki şekil 10'da verilmiştir. Böylece RMSA 0,087 den, 0,059 a dūřürülmüř, GFI 0,89 dan, 0,97'ye, CFI 0,91 den 0,96'ya, NFI 0,89 dan, 0,94'e ve NNFI ise 0,89 dan 0,95'e arttırılmıştır.

Şekil 10: Rol Stres Kaynaklarının Doğrulayıcı Faktör Analizi, Düzenlenmiş Hali



Chi-Square= 88.69, df= 32, P-value= 0.00000, RMSA= 0.059

Tablo 71’de ölçeğin, rol stres kaynaklarına ait sonuçları verilmiştir. Bu sonuçlara göre, ölçeğin kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu görülmektedir.

Tablo 71: Rol Stres Kaynakları Doğrulayıcı Faktör Analizinin Sonuçları

İstatistik Testler	Kabul Edilebilir Uyum	Model
Ki kare	-	88,69
sd	-	32
Uyum Göstergeleri		
CFI	>.90	0,96
GFI	>.90	0,97
NFI	>.90	0,94
NNFI	>.90	0,95
Hata Analizleri		
RMR	<.05	,0,67
RMSEA	<.10	0,059
(90% confidence interval)		(0,045 - 0,074)
<p>CFI = Karşılaştırmalı Uyum İndeksi GFI = Uyum İyiliği İndeksi NFI = Normlaştırılmış Uyum İndeksi NNFI = Normlaştırılmamış Uyum İndeksi RMR = Hata Kareleri Ortalamasının Karekökü RMSEA = Standartlaştırılmış Hata Kareleri Ortalamasının Karekökü</p>		
	Birleşik Güvenilirlik (>.60)	Açıklanan Varyans (>.50)
Faktörler		
Rol Çatışması(RC)	0,81	0,51
Rol Belirsizliği(RB)	0,70	0,45
Aşırı İş Yükü(YUK)	0,59	0,34

Tablo 71’de ölçeğin, rol stres kaynaklarına ait uyum göstergeleri ve hata analizleri ile ilgili sonuçları verilmiştir. Bu sonuçlara göre, ölçeğin kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu görülmektedir.

Uyum göstergelerine ek olarak, güvenilirlik ve geçerlilik konuları da ele alınmıştır. Daha önceden tanımlanmış örtük değişkenlerle çalışılması durumunda, elimizdeki yeni ölçme araçlarının psikometrik açıdan ne kadar iyi olduklarının belirlenmesi gerekmektedir. Örneğin güvenilirlik için tanımlanan örtük değişkeni ölçmekte kullanılan maddelerin iç tutarlılık ve iki yarı güvenilirliklerinin verilmesi gerekir.

Yapısal eşitlik çalışmalarında, güvenilirlik için iki katsayının da hesaplanması önerilmektedir. Birincisi Yapı Güvenilirliği, ikincisi Açıklanan Varyans olarak adlandırılan bu katsayıların, ikisi birlikte, Birleşik Güvenilirlik (composite reliability) olarak adlandırılır ve bu katsayının hesaplanması sonucunda belirlenen katsayının en az 0,60 olması gerektiği belirtilmektedir. (Bagozzi ve Yi, 1988: 80).

Aşağıdaki şekilde hesaplanır (SYK = Standartlaştırılmış Yol Katsayıları, E_i = Gözlenen değişkenin ölçüm hatası):

$$\text{Birleşik Güvenilirlik} = (\sum \text{SYK})^2 / (\sum \text{SYK}^2) + \sum E_i$$

Birleşik güvenilirlik ile ilgili, Tablo 71’de sunulan değerlere bakıldığında, Rol Çatışması 0,81, Rol Belirsizliği 0,70 ve Aşırı İş Yüğü 0,59 olarak bulunmuştur. Aşırı İş Yüğü faktöründeki küçük bir sapma dışında, normal değerler içinde olduğu görülür.

Hesaplanan diğer bir katsayı olan Açıklanan Varyans (Variance Extracted), gözlenen değişkenlerde örtük değişken tarafından açıklanan ortalama varyansı verir ve 0,50 den fazla olması beklenir (Şimşek: 2007, 18).

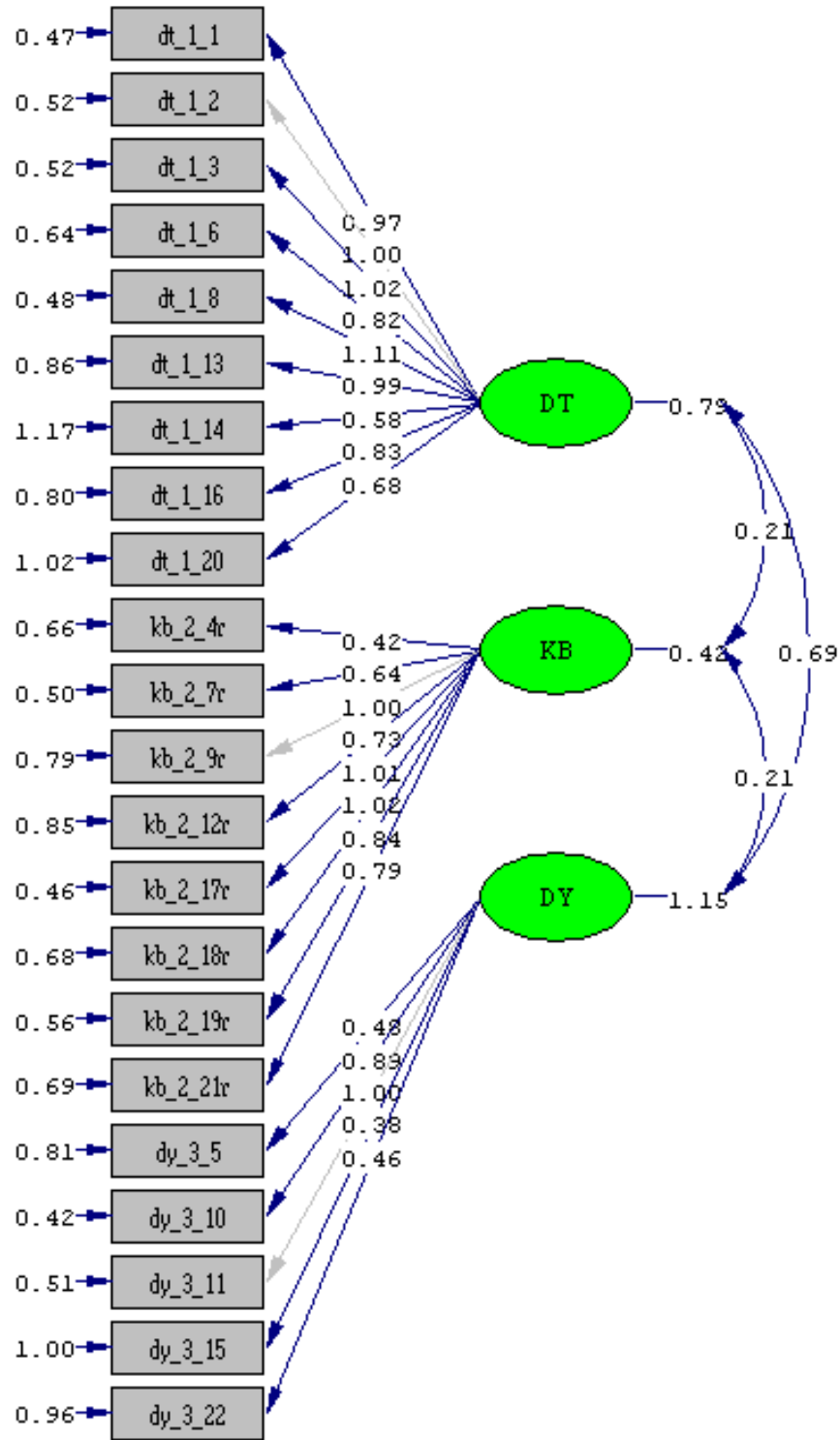
$$\text{Açıklanan Varyans} = \sum (\text{SYK}^2) / \sum (\text{SYK}^2) + \sum E_i$$

formülüyle hesaplanır.

4.5.2. Mesleki Tükenmişlik Boyutlarının Doğrulayıcı Faktör Analizi:

Toplamda 22 soruluk anket, herhangi bir soruda eleme yapılmadan, LISREL programı çalıştırıldığında aşağıdaki değerleri üretmiştir.

Şekil 11: Mesleki Tükenmişlik Boyutlarının, Doğrulayıcı Faktör Analizi



Chi-Square= 798.61, df= 206, P-value= 0.00000, RMSA= 0.076

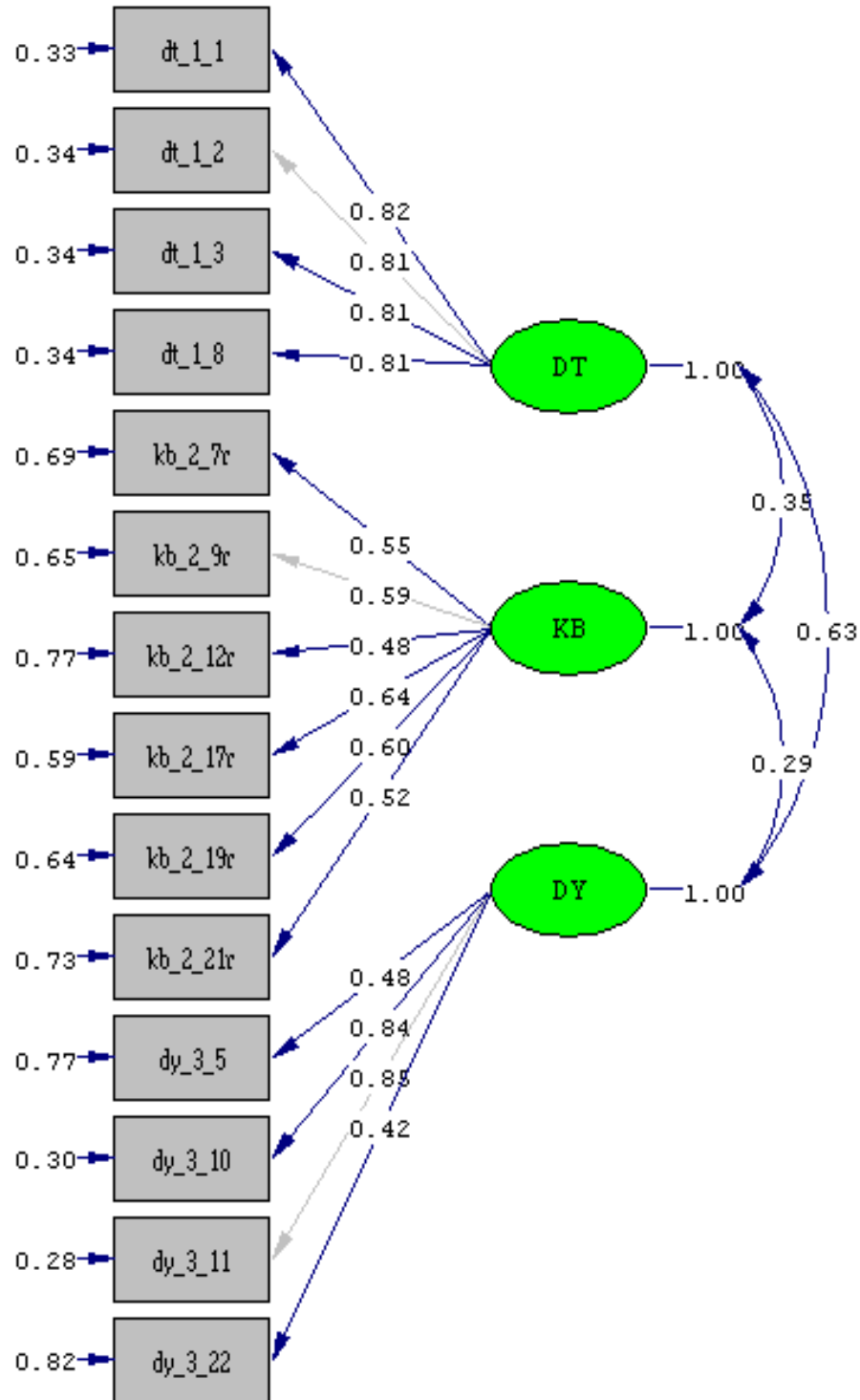
Programın ürettiği iyileştirme endeksleri ve tavsiye ettiği değiştirme indekslerine göre aşağıdaki veriler elde edilmiştir.

Tablo 72: Mesleki Tükenmişlik Boyutlarının Uyum İyiliği İstatistikleri

Goodness of Fit Statistics				
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.076				
Normed Fit Index (NFI) = 0.93				
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.94				
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.83				
Comparative Fit Index (CFI) = 0.95				
Incremental Fit Index (IFI) = 0.95				
Relative Fit Index (RFI) = 0.92				
Critical N (CN) = 176.94				
Root Mean Square Residual (RMR) = 0.084				
Standardized RMR = 0.072				
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.87				
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.85				
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.71				
The Modification Indices Suggest to Add the				
Path to	from	Decrease in Chi-Square		New Estimate
dt_1_1	DY	15.1		-0.22
dt_1_6	DY	24.7		0.31
dt_1_13	DY	9.5		0.22
dt_1_14	KB	22.9		-0.44
dt_1_16	DY	22.9		0.33
kb_2_4r	DT	23.7		-0.23
kb_2_4r	DY	24.7		-0.20
kb_2_7r	DT	8.2		-0.12
kb_2_18r	DT	16.9		0.22
kb_2_18r	DY	8.7		0.13
kb_2_21r	DY	10.8		0.14
dy_3_10	DT	19.9		-0.42
dy_3_22	DT	17.3		0.37

Bu veriler çerçevesinde, duygusal tükenmişlik ölçeğinden 6, 13, 14, 16 ve 20. maddeler, kişisel başarısızlık ölçeğinden 4 ve 18. maddeler ile duyarsızlaşma ölçeğinden 15. maddenin, teoriye zarar vermeden elenmesine karar verilmiştir. Yapılan bu eleme işlemi, tek tek ve sürekli iyileştirme gözetilerek yapılmıştır. En son elde edilen veriler aşağıdaki Őekil 12’de verilmiştir. Böylece RMSA 0,076 dan, 0,053’e dūřürölmüř, GFI 0,87 dan, 0,95’ye, CFI 0,95 ten 0,97’ye, NFI 0,93 ten, 0,96’ya ve NNFI ise 0,94 ten 0,97’ye arttırılmıştır.

Şekil 12: Mesleki Tükenmişlik Boyutlarının, Doğrulayıcı Faktör Analizi, Düzenlenmiş Hali



Chi-Square= 180.12, df= 74, P-value= 0.00000, RMSA= 0.053

Tablo 73’de ölçeğin, mesleki tükenmişliğe ait üç alt boyutun uyum göstergeleri ve hata analizlerine ilişkin sonuçlar verilmiştir. Bu sonuçlara göre, ölçeğin kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu görülmektedir.

Tablo 73: Mesleki Tükenmişlik Boyutlarının Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

İstatistik Testler	Kabul Edilebilir Uyum	Model
Ki kare	-	180,12
sd	-	74
Uyum Göstergeleri		
CFI	>.90	0,97
GFI	>.90	0,95
NFI	>.90	0,96
NNFI	>.90	0,97
Hata Analizleri		
RMR	<.05	0,053
RMSEA	<.10	0,053
(90% confidence interval)		(0,043 - 0,063)
CFI = Karşılaştırmalı Uyum İndeksi GFI = Uyum İyiliği İndeksi NFI = Normlaştırılmış Uyum İndeksi NNFI = Normlaştırılmamış Uyum İndeksi RMR = Hata Kareleri Ortalamasının Karekökü RMSEA = Standartlaştırılmış Hata Kareleri Ortalamasının Karekökü		
Faktörler	Birleşik Güvenilirlik (>.60)	Açıklanan Varyans (>.50)
Duygusal Tükenmişlik (DT)	0,89	0,66
Kişisel Başarısızlık (KB)	0,74	0,32
Duyarsızlaşma (DY)	0,76	0,46

Birleşik güvenilirlik ile ilgili, Tablo 73’de sunulan değerlere bakıldığında, Duygusal Tükenmişlik 0,89, Kişisel Başarısızlık 0,74 ve Duyarsızlaşma 0,76 olarak bulunmuştur. Aşırı İş Yükü faktöründeki küçük bir sapma dışında, normal değerler içinde olduğu görülür.

4.6. Yapısal Model

Çalışmamız, muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik durumlarını incelerken, iş ortamında tükenmişliğe etki eden rol stres kaynaklarının etkileme derecelerini görmeyi amaçlamaktadır. Modelimizin hipotezinde rol stres kaynakları dışsal (exogenous) değişkenleri oluştururken, mesleki tükenmişlik boyutlarını ifade eden değişkenler içsel (endogenous) değişkenlerdir. Model dikkate alındığında, rol stres kaynakları olan Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Aşırı İş Yükü değişkenleri bağımsız (yordayıcı), mesleki tükenmişliğin boyutları olan Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarısızlık değişkenleri ise bağımlı (yordanan) değişkenlerdir.

Modelin Ki kare değerleri, serbestlik derecesi, uyum göstergeleri ve hata göstergeleri Tablo 74’de sunulmuştur.

Tablo 74: Modele Ait Genel Uyum Göstergelerinin Sonuçları

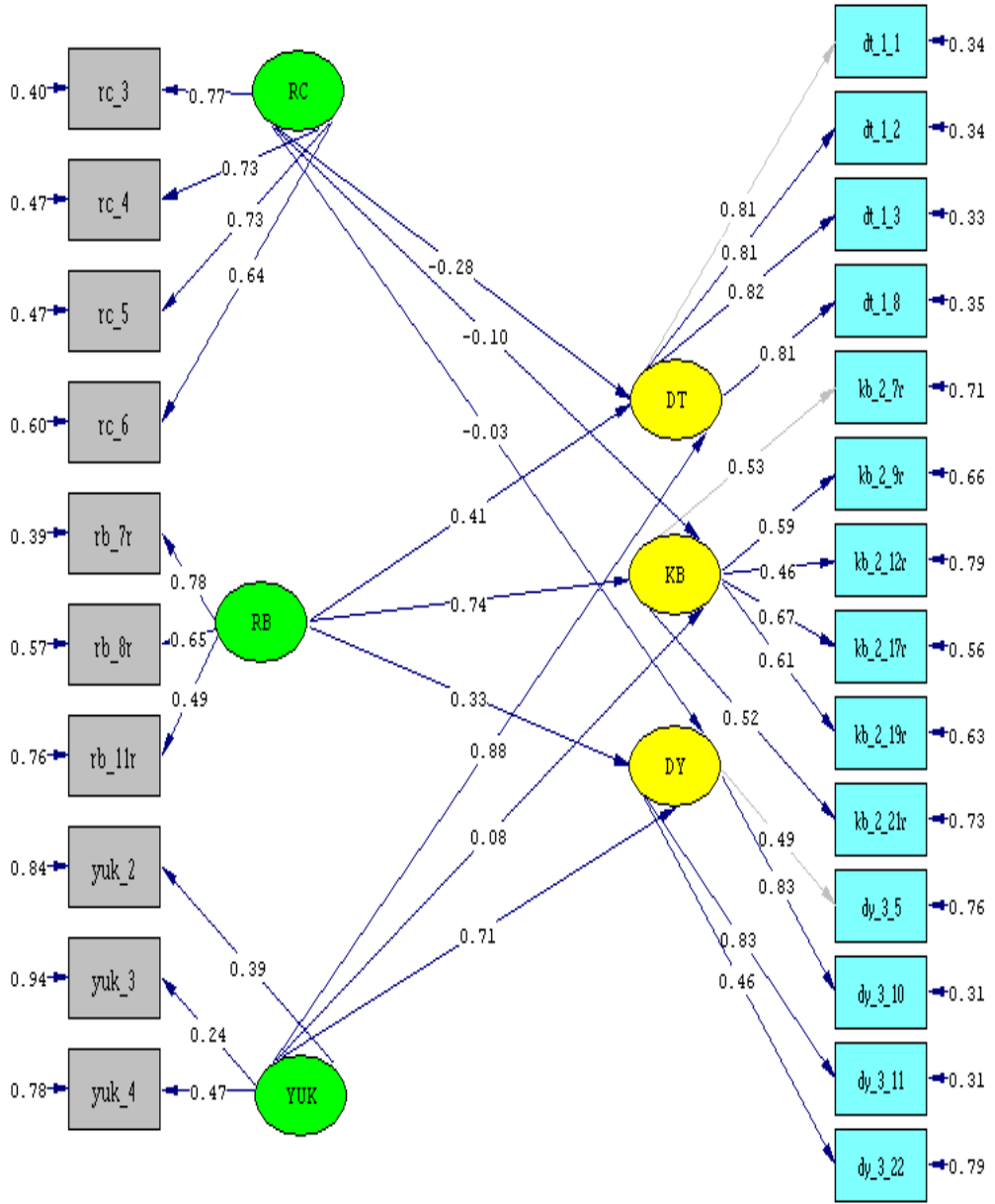
İstatistik Testler	Kabul Edilebilir Uyum	Model
Ki kare	-	679,15
sd	-	240
Uyum Göstergeleri		
CFI	>.90	0,95
GFI	>.90	0,90
NFI	>.90	0,92
NNFI	>.90	0,94
Hata Analizleri		
RMR	<.05	0,071
RMSEA	<.10	0,060
(90% confidence interval)		(0,055 - 0,066)

Tablo 74’deki hipotezimizdeki modelin hem uyum göstergeleri, (RMR hariç) hem de hata göstergeleri açısından yeterli olduğunu göstermektedir.

4.7. Hipotezlerin Testi

Hipotezlerin test edilmesinde, yapısal modelden elde edilen standardize edilmiş yol katsayıları kullanılmıştır. Şekil 13 standardize edilmiş yol katsayılarını göstermektedir. Tablo 74 standardize edilmiş yol katsayıları, t ve p değerlerini göstermektedir. Rol stres kaynaklarının ve mesleki tükenmişlik boyutlarının doğrulayıcı faktör analizleri yapıldıktan sonra, model bir bütün olarak çalıştırılır.

Şekil 13: Yapısal Model



Chi-Square= 679.15, df= 240, P-value= 0.00000, RMSA= 0.060

Tablo 75: Modele Ait Hipotezlerin Test Edilmesi

İlişki yönü	Standartlaştırılmış Yük	t-değeri	p-değeri	Hipotez	Bulgu
H1a: RC --> DT	-0,28	-2,13	<0,001	+	-
H1b : RC --> KB	-0,10	-1,27	Anlamsız	+	Anlamsız
H1c : RC --> DY	-0,03	-0,33	Anlamsız	+	Anlamsız
H2a: RB --> DT	0,41	5,34	<0,001	+	+
H2b : RB --> KB	0,74	9,24	<0,001	+	+
H2c : RB --> DY	0,33	4,52	<0,001	+	+
H3a: YUK --> DT	0,88	7,09	<0,001	+	+
H3b : YUK --> KB	0,08	0,95	Anlamsız	+	Anlamsız
H3c : YUK --> DY	0,71	6,36	<0,001	+	+

Rol stres kaynaklarından RÇ ile ilgili olan hipotezlerimiz dışında, RB ve AİY hipotezleri model tarafından desteklenmektedir.

Hipotez 1a: Rol çatışması ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Hipotezimizin tersine -0,28 derecelik bir katsayı ile negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur (t değeri -2,13, p değeri < 0,001). H1a hipotezi reddedilmiştir.

Hipotez 1b: Rol çatışması ile kişisel başarısızlık hissi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Rol çatışması ile kişisel başarısızlık arasında -0,10 derecelik bir katsayı ile negatif yönlü bir ilişki olmakla birlikte, anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmüştür (t değeri -1,27). H1b hipotezi reddedilmiştir.

Hipotez 1c: Rol çatışması ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Rol çatışması ile duyarsızlaşma arasında -0,03 derecelik bir katsayı ile negatif yönlü bir ilişki olmakla birlikte, anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmüştür (t değeri -0,33). H1c hipotezi reddedilmiştir.

Rol çatışması ile ilgili ortaya konan 1a, 1b ve 1c hipotezleri ile mesleki tükenmişliğin duygusal tükenmişlik, kişisel başarısızlık hissi ve duyarsızlaşma boyutları üzerinde olumsuz etkisi olacağı belirtilmişti. Fakat pozitif yönlü olarak beklenen ilişki, çalışmamızda duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık hissi boyutları üzerinde anlamsız bulgulanmakla birlikte, duygusal tükenmişlik boyutu üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Literatürde rol çatışmasının mesleki tükenmişlik üzerine olan

etkisi ile ilgili yapılan çalışmaların, bazılarında pozitif yönlü, bazılarında ise anlamsız ilişkilerin olduğu görülmektedir. Senatra'nın (1980) 88 uzman muhasebe mesleği mensubu üzerinde yaptığı araştırmada, rol belirsizliğinin işten ayrılma isteği üzerine pozitif yönlü ve iş tatmini üzerine olan negatif yönlü etkisi, anlamlı bir ilişki ortaya koyarken, tersine rol çatışmasının etkisi anlamsız olduğu belirtilmiştir. Senatra bu durumu, muhasebe mesleğinin kendine has özelliğine bağlamıştır. Fogarty'nin (2000) 188 muhasebeci üzerinde yaptığı araştırmada, rol çatışmasının üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde 0,276 derecelik bir katsayı ile pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Yine Jones'in (2007) 1.026 muhasebe meslek mensubu üzerinde yaptığı çalışmada, rol çatışması ile mesleki tükenmişlik arasında -0,16 derecelik bir katsayı ile negatif yönlü ve anlamsız bir ilişki olduğu bulgulanmıştır. Daha önce de ifade edilen ve Yerkes – Dodson yasası ile ortaya konan, iyi stres (eustress) kavramı ile açıklanabilecek bir sonuç, çalışmamızda ortaya çıkmıştır. Tükenmişlik ile stresin kavramsal yapılarının birbirinden farklı olduğu görülmüştür. Araştırmamıza göre, muhasebe meslek mensuplarının hem firma içi, hem de firma dışı birçok faaliyetleri yürütmeleri, farklı taleplerle karşı karşıya kalmaları, bireysel pazarlama, yüksek teknik bilgi, vergi uzmanlığı ve müşteri ilişkileri gibi birçok beceriye ihtiyaç duymalarının neden olduğu stres düzeyi, onları canlı tutan bir etki yapmaktadır.

Hipotez 2a: Rol belirsizliği ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif yönlü ilişki bir vardır. Rol belirsizliği ile duygusal tükenmişlik arasında 0,41 derecelik bir katsayı pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu veriler ortaya koymuştur (t değeri 5,34, p değeri < 0,001). H2a hipotezi kabul edilmiştir.

Hipotez 2b: Rol belirsizliği ile kişisel başarısızlık hissi arasında pozitif yönlü ilişki bir vardır. Rol belirsizliği ile kişisel başarısızlık hissi arasında 0,74 derecelik bir katsayı ile pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu veriler ortaya koymuştur (t değeri 9,24, p değeri < 0,001). H2b hipotezi kabul edilmiştir.

Hipotez 2c: Rol belirsizliği ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü ilişki bir vardır. Rol belirsizliği ile duyarsızlaşma arasında 0,33 derecelik bir katsayı ile pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu veriler ortaya koymuştur (t değeri 4,52, p değeri < 0,001). H2c hipotezi kabul edilmiştir.

Rol belirsizliği ile ilgili ortaya konan 2a, 2b ve 2c hipotezleri ile mesleki tükenmişlik üzerinde beklenen olumsuz etkileri, gerek model tarafından, gerekse teori tarafından tam olarak desteklenmektedir. Rol belirsizliği sırasıyla en çok kişisel başarısızlık hissi (0,74), duygusal tükenmişlik (0,41) ve duyarsızlaşma (0,33) üzerinde olumsuz etkiye sahiptir. Rol belirsizliği, genellikle görev, sorumluluk ve yetkilerin iyi belirlenmemiş olması, işyerinde beklenen performansın ortaya konması için yeterli bilgiden yoksun olunması gibi durumlarda ortaya çıkmaktadır. Muhasebe meslek çalışanlarının özellikle bireysel çalışmaları, sürekli yenilenen mevzuatla, sınırları tam belli olmayan yeni görev ve sorumluluklarının ortaya çıkması ve bu bağlamda hem müşterilerinden hem de yöneticilerinden yeni taleplerle karşılaşmaları, rol belirsizliği yaşamalarına sebep olmaktadır. Birçok kez, mevzuatın mükelleflere yüklediği sorumlulukların, dolaylı olarak muhasebe meslek çalışanlarınca birebir paylaşılması da bu belirsizliği arttıran bir başka faktördür.

Hipotez 3a: Aşırı iş yükü ile duygusal tükenmişlik arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Aşırı iş yükü ile duygusal tükenmişlik arasında 0,88 derecelik bir katsayı ile pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu veriler ortaya koymuştur (t değeri 7,09, p değeri < 0,001). H2b hipotezi kabul edilmiştir.

Hipotez 3b: Aşırı iş yükü ile kişisel başarısızlık hissi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Aşırı iş yükü ile kişisel başarısızlık arasında 0,08 derecelik bir katsayı ile pozitif yönlü bir ilişki olmakla birlikte, anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülmüştür (t değeri 0,95). H1b hipotezi reddedilmiştir.

Hipotez 3c: Aşırı iş yükü ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. Aşırı iş yükü ile duyarsızlaşma arasında 0,71 derecelik bir katsayı ile pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğunu veriler ortaya koymuştur (t değeri 6,36, p değeri < 0,001). H2b hipotezi kabul edilmiştir.

Aşırı iş yükü ile ilgili ortaya konan 3a, 3b ve 3c hipotezleri ile mesleki tükenmişlik üzerinde beklenen olumsuz etkileri, kişisel başarısızlık üzerine etkisi dışında, veriler ve teori tarafından desteklenmektedir. Aşırı iş yükü, duygusal tükenmişlik (0,88) üzerinde daha çok etkili iken, duyarsızlaşma (0,71) üzerinde biraz daha az etkilidir. Kişisel başarısızlık üzerinde ise (0,08) ilişki düzeyi istatistiksel olarak anlamsız çıkmıştır. Muhasebe meslek mensuplarının, belli bir takvimde yetiştirilmesi gereken işlerle

uğraşmaları ve meslek gereği rutin işlerle masa başı yoğun mesai harcamaları, duygusal tikenmişliğe ve duyarsızlaşmaya itmektedir. Bu yoğun çalışma, bir ironi olarak kendilerini başarılı gormelerine yol açmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Literatürde rol stres kaynakları olarak ifade edilen, rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükünün muhasebecilerin mesleki tükenmişlikleri üzerine olan etkisi ile ilgili çalışmalar yapılmış olmakla birlikte, Türkiye’de henüz bu çerçevede çalışma yapılmamıştır. Genel olarak iş ortamındaki stresin nedenleri olarak görülen rol stres kaynakları, muhasebeciler üzerinde mesleki tükenmişliğe yol açmaktadır. Mesleki tükenmişlik de dolaylı olarak iş tatminsizliği, performans düşüklüğü ve işten ayrılma gibi sonuçlara yol açmaktadır.

Araştırmamız, Türkiye’nin çeşitli bölgelerinde çalışan 505 unvanlı (SM, SMMM ve YMM) ve unvansız (sertifikasız muhasebe elemanı, stajyer, sertifikasız muhasebe yöneticisi) muhasebeci üzerinde yapılan bir anket uygulaması ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmada, muhasebeciler üzerinde mesleki tükenmişliğe yol açan rol stres kaynaklarının etkileri modellenmiştir. Hipotezlerin test edilmesinde kullanılan yapısal eşitlik modeli için LISREL 8.80 programı kullanılmıştır. Bunun yanında, ortalama analizleri ile demografik ve kişisel özelliklerin etkileri araştırılmıştır. Hipotezi kurulan modelin, genel uyum göstergeleri açısından yeterli olduğu ortaya konmuştur.

Türkiye’de muhasebecilerin mesleki tükenmişliklerini ve tükenmişliğe yol açan rol stres kaynaklarının etkilerini belirlemek üzere yapılan araştırmadan aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Bu araştırmada, Türkiye’nin kendine özgü bazı özelliklerinin de etkisiyle, benzer konuda gelişmiş ülkelerde, özellikle ABD’de muhasebeciler üzerine yapılmış olan çalışma sonuçlarına göre kısmen farklı bulgulara ulaşılmıştır.

Çalışmanın başında ortaya konan 9 hipotezden, 1’i reddedilmiş, 3’ü anlamsız çıkmış ve 5’i ise doğrulanmıştır.

Araştırma bulgularına göre, muhasebecilerin tükenmişlik derecelerinin yüksek olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Ankete katılan muhasebecilerin mesleki tükenmişliklerinin alt boyutlarına bakıldığında en fazla tükenmişlik DT (2,80) boyutunda yaşanmaktadır. (5’li likert 1=>5) Daha sonra sırasıyla DY (2,32) ve KB (2,13) boyutları gelmektedir. Bu açıdan bakıldığında muhasebecilerin çok fazla tükenmişlik yaşamadığı söylenebilir.

Fogarty'nin (2000) yaptığı araştırmada boyutlar duyarsızlaşma (2,30), duygusal tükenmişlik (2,13) ve kişisel başarısızlık (1,89) şeklinde sıralanmıştır. Muhasebecilerde duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarındaki derecelerin, kişisel başarısızlıktan daha fazla olduğu Türkiye'de daha önce yapılan çalışmalarının (Öztürk ve diğ., 2009; Kaşlı ve Seymen, 2009) sonuçlarıyla paralellik göstermektedir.

Muhasebecilerin iş ortamındaki en önemli stres kaynağı aşırı iş yüküdür. Araştırmaya katılan muhasebecilerin işyerindeki strese yol açan en önemli faktörün AİY (3,49) olduğu, daha sonra RÇ (2,68) ve RB (1,92) olduğu tespit edilmiştir. Bu iş yükü, aynı işin rutin yapılmasının yanında, farklı nitelikteki yapılması gereken işlerden de kaynaklanmaktadır. Fogarty'nin (2000) araştırmasında AİY (2,91), RÇ (2,63) ve RB (2,73) sonuçlarına ulaşmıştır. Muhasebecilerde strese yol açan en önemli faktörün iş yükü fazlalığı olduğu Türkiye'de yapılan çalışmalarla da (Yıldırım, 2008; Zeytin ve Gökgez, 2011) ortaya konmuştur.

Aşırı iş yükü, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmaya yol açmaktadır. Rol stres kaynaklarının mesleki tükenmişliği olumsuz etkilediği ve aralarında pozitif yönlü ilişki olduğu hipotezlerle ortaya konmuştur. Aşırı iş yükü, mesleki tükenmişliğin duygusal tükenmişlik (0,88) ve duyarsızlaşma (0,71) boyutuna en fazla etki ettiği görülmüştür. Kişisel başarısızlık (0,08) üzerine olan etkisi ise istatistiksel olarak anlamsız çıkmıştır. Kaşlı ve Seymen'in (2009) araştırmalarında tespit ettikleri "aşırı iş yükü, zaman kısıtlı işlerin çokluğu ve rapor hazırlama zorunluluğu" gibi unsurlar aşırı iş yüküne işaret etmektedir. Zeytin ve Gökgez'ün (2011) stres araştırmasında ise "iş yükünün fazlalığı" birinci faktör çıkmıştır. Muhasebecilerin aşırı iş yükleri, bir yandan duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmayı arttırırken, bir ironi olarak kişisel başarısızlığı (0,08) etkilemediği gözlenmiştir.

Araştırmamızda mesleğin yanında ek bir iş yapanların (3,21) aşırı iş yükü algısının, yapmayanlara (3,51) göre daha düşük olduğu bulgulanmıştır. Ortaya çıkan bu sonucun gelire ilişkilendirilebileceği ve ek iş yapanların (3,21) gelir ortalamalarının yapmayanlara (2,54) göre yüksek olduğu görülmüştür. Marşap'ın (1995) muhasebecilerde iş tatminini "danışmanlık" ve "ücret" faktörlerinin arttırdığı bulgusu, çalışma tarafından desteklenmektedir. Muhasebecilerin bilgi ve deneyimlerinin artmasıyla, danışmanlık, denetim ve bilirkişilik gibi ek faaliyetlerle daha fazla verimli

olmaları ve buna bağlı gelirlerinde artış meydana gelmesi söz konusudur. Gelir seviyesindeki bu yükselişin, aşırı iş yükü algısını düşürmesi ve buna bağlı olarak duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma boyutlarında da azalış beklenebilir.

Kişisel başarısızlığa etki eden en önemli faktör, rol belirsizliğidir. Rol belirsizliği en çok sırasıyla, mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık (0,74), duygusal tükenmişlik (0,41) ve duyarsızlaşma (0,33) boyutları üzerine olumsuz etki etmektedir. RÇ ve AİY kişisel başarısızlık üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamsız çıkmıştır. Fogarty'nin (2000) yaptığı çalışmada RB'nin kişisel başarısızlık üzerine etkisi (0,12) daha az olmakla birlikte benzer sonuçlara ulaşmıştır. Kaşlı ve Seymen'in (2009) araştırmalarında da ortaya çıkan “mevzuatın sık değişmesi, mevzuatta karmaşıklık, meslek dışı konularla ilgilenmek, görevin başı sonu belli olmaması ve tahsilât sorunları” gibi tükenmişliğe yol açan faktörler rol belirsizliği ile ilgilidir. Benzer şekilde “mevzuatın sık değişmesi ve tahsilât” sorunlarına Zeytin ve Gökğöz de (2011) işaret etmektedir.

Belirsizliğin, kişisel başarısızlığa olan etkisinin ABD'deki araştırmalara göre daha fazla olması ülkelerin kültürel değerleriyle de ilişkilidir. Amerikan kültüründe riskten (belirsizlikten) kaçınma eğilimi düşükken, bizde yüksektir (Karabınar, 2005:76). ABD'de rol belirsizliği muhasebecilerin başarısı üzerinde 0,12 etki ederken, bizde 0,74 etkilemiştir. Mevzuatın sık değişmesi ve özellikle Türkiye Muhasebe Standartlarının uygulanması aşamasında belirsizliğin fazla olacağı öngörüsüyle, muhasebecilerin önümüzdeki dönemde kişisel başarısızlık hislerinde bir artma olacağı beklenebilir. Meslek odalarının bu konularla ilgili eğitim faaliyetlerini organize etmesi, muhasebecilerin bu süreci daha kolay geçirmesini sağlayacaktır.

Beklentilerin aksine rol çatışması, duygusal tükenmişliği azaltmaktadır. Rol çatışmasının (-0,28) tükenmişliğin duygusal boyutunu olumsuz olarak etkilemesi beklenirken, olumlu etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır. KB (-0,10) ve DY (-0,03) boyutlarıyla olan negatif ilişkisi istatistiksel olarak anlamsızdır. Fogarty (2000) rol çatışmasının etkisini (0,275) olumsuz bir etki bulurken, Jones (2007) ise (-0,16) olumlu ama anlamsız bir etki tespit etmiştir. Tükenmişlik ile stresin kavramsal yapılarının farklı olduğu çalışmamızda da görülmüştür. Yerkes-Dodson yasası ile de ortaya konan bu farklılık, iyi stres (eustress) kavramıyla açıklanmaktadır. Muhasebecilerin iş ortamında

yaşadıkları rol çatışmasının yol açtığı stres düzeyinin, onları duygusal açıdan canlı tutan bir etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Mesleğin ilk iki yılında, mesleki tükenmişlik düzeyi ve rol belirsizliği yüksektir. Kişisel başarısızlık (2,42 → 2,15), duyarsızlaşma (2,48 → 2,32), duygusal tükenmişlik (2,74 → 2,70) ve rol belirsizliği (2,20 → 1,93) boyutları ilk iki yıldan sonra düşme eğilimine girmektedir. Chernis'in beklenti şoku olarak ifade ettiği, kariyer başlangıcında yaşanan tükenmişliğin uzun süreli bir etkisinin olmadığı ve tecrübeyle birlikte azaldığı bulgulanmıştır. İşe alım süreçlerinde, işin gerekleri ve işin gerçek resmi, beklentilerden uzak olarak olduğu gibi aktarılmalıdır. Yeni işe başlayan personele oryantasyon eğitimleri verilmeli ve ilerleyen dönemlerde meslek içi eğitimlerle bu süreç desteklenmelidir.

Araştırmaya göre, meslek yaşamı boyunca en zorlu dönem 11-15 yılları arasındadır. Bu dönemde duygusal tükenmişlik (2,97), kişisel başarısızlık (2,20), duyarsızlaşma (2,42), aşırı iş yükü (3,70), ve rol belirsizliği (2,06) boyutları en yüksek değerlerde seyretmektedir. Bu dönemler, unvan değişikliğinin olduğu ve buna bağlı olarak görev kapsamının ve sorumluluğun arttığı yıllara karşılık gelmektedir.

Araştırma bulgularına göre aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir.

Meslek örgütleri tarafından, muhasebecilerin psikolojik durumlarıyla ilgili olarak bilimsel taramalar belli aralıklarla yapılmalı ve yapılacaklar ile ilgili eylem planı oluşturulmalıdır. Meslek örgütleri karar mekanizmalarında, psikolojik danışmanlardan faydalanmalıdır.

Eylem planının yapılabilecekleri arasında, özellikle mesleğe yeni başlayanlar ön plana alınmalıdır. Beklenti şoku olarak da adlandırılan bu dönemin daha sağlıklı atlatılması sağlanmalıdır. Düzenlenecek oryantasyon programlarında bu durumun geçici olduğu ve ileriki yıllarda tecrübe ile birlikte işlerin yoluna girdiği üzerinde durulmalıdır.

Daha kurumsal bir yapının göstergesi olan, çalışma ortamında üç ve daha fazla kişinin çalıştığı ortamlar, rol belirsizliğinin, duygusal tükenmişliğin ve kişisel başarısızlığın daha az olduğu ortamlardır. Beklenti şokunun daha kolay atlatılması için, işe yeni başlayanlara böyle ortamlar tavsiye edilmelidir.

Meslek yaşamı boyunca en zorlu dönem olarak görülen 11 – 15 yılları arası için bu gruba özel destek faaliyetleri planlanmalıdır. Bu dönemin daha kolaylıkla atlatılabilmesi için gerekli olan bilgi, beceri ve tutum eksiklikleri giderilmelidir.

Muhasebecilerde aşırı iş yükünün azaltılması için, sistemin bütününe ilgilendiren faaliyetler örgütler tarafından yapılmalıdır. Devletin vergi ve kayıt dışı ile mücadele gibi politikaların uygulanmasında ortaya çıkan iş yükünün, ilgili taraflardan sadece muhasebecilere yansımaları önleyici faaliyetler yapılmalıdır.

Mesleği bağımsız olarak icra eden muhasebecilerin aşırı iş yükü algıları, bağımlı olarak icra edenlere göre daha fazladır. Aşırı iş yükü algısının bir boyutu, bağımsız çalışanların haftalık çalışma saatlerinin fazlalığından, diğer bir boyutu ise hizmet alanların, muhasebecinin görevidir yanlış algısıyla yüklediği işlerden kaynaklanmaktadır. Bu yanlış algının, düzeltilmesini sağlayacak faaliyetler planlanmalıdır.

Rol belirsizliğinden kaynaklanan kişisel başarısızlığın azaltılması için ihtiyaca uygun, kaliteli eğitime önem verilmeli ve bu tür faaliyetler yaygınlaştırılmalıdır.

Tükenmişliğin merkezinde yer alan duygusal tükenmişliğin yaşanmaması için enerji kaynaklarının canlı tutulması ve bunlarla ilgili çabalar önem arz etmektedir. Sosyal, sportif faaliyetler ve tatil önemsenmeli ve bu tür etkinliklere aktif olarak katılım sağlanmalıdır. Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu etkileyen sigara ve alkol gibi alışkanlıklardan uzaklaşılmalıdır.

Sonuç olarak, muhasebecilerin mesleki tükenmişlik durumlarına etki eden çok sayıda faktör olduğu araştırmamızla ortaya çıkmış bulunmaktadır. Bu faktörlerin, meslek örgütleri, mesleğin hizmetinden yararlanan kamu ve özel kuruluşlar ve eğitim kurumları ve bizzat mesleği icra edenler tarafından bilinmesi, muhasebecilerin mesleki tükenmişlik düzeylerini azaltıcı önlemleri almaları açısından önemlidir. Muhasebecilik mesleğinin bir ömür boyu, tükenmişliğin aksine işiyle bütünleşmiş (enerji, aidiyet, yeterlilik) olarak yapılması, bireysel ve örgütsel seviyede faydaları olacaktır. Aynı zamanda makro seviyede ekonomiye olan katkıları artacaktır.

İleride yapılacak araştırmalar için aşağıdaki önerilere yer verilmiştir.

Araştırmamızda, mesleki tükennişliğe yol ačan rol stres kaynakları birlikte ele alınmış ve modellenmiştir. Araştırmanın kapsamını genişleterek mesleki tükennişlik bağımsız ya da aracı değişken olarak ele alınabilir, yol aadığı olumsuzluklar (işten ayrılmalar, iř performansının duişmesi ve iř tatminini) modellenerek incelenebilir.

İş ortamında stres kaynağı olarak ifade edilen; rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yükü gibi etkenlerin nedenleri daha ayrıntılı olarak araştırılabilir.

Türkiye Muhasebe Standartlarının önümüzdeki dönem uygulanmaya başlaması ile mesleğin içine gireceği yeniden yapılanma ve bunun bulgular üzerindeki etkisi duişünüldüğünde, araştırmanın benzer örneklemler üzerinde güvenilirliği ileri yıllarda yeniden test edilebilir.

Muhasebe meslek mensuplarının bu tür araştırmalara katılımlarının sağlanabilmesi için meslek odalarının özellikle de TÜRMOB'un desteğinin alınması, araştırmalara katılım sayısını artıracak ve elde edilen sonuçların genellenebilme düzeyi artırmış olacaktır.

KAYNAKÇA

- ALMER, Elizabeth D., Steven E. Kaplan (2002), "The Effects of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting", **Behavioral Research in Accounting**, Volume 14, s. 1-34.
- ALTUNIŞIK, Remzi, R. Çoşkun, S. Bayraktaroğlu ve E. Yıldırım (2007), **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamaları**, 5. Baskı, Sakarya Yayıncılık, Adapazarı.
- ARDIÇ, Kadir ve S. Polatçı (2009), "Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme", **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Sayı 32, s. 21-46.
- AY, Mustafa ve S. Avşaroğlu (2010), "Muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumlarının incelenmesi: 1-Mesleki tükenmişlik düzeyleri", **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, Cilt 7, Sayı 1, s. 1170-1189.
- AYBOĞA, Hanifi (2003), "Globalleşme sürecinde ülkemizde muhasebe mesleği ve meslek mensuplarının eğitimi", **Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi**, Cilt 18, Sayı 1, s. 327-359.
- AYSAN, Mustafa A. (1997), "Türkiye’de Muhasebe Mesleğinin Dünü, Bugünü, Geleceği", **16. Muhasebe Kongresi**, İstanbul.
- BALCI, Ali (2007), **Sosyal Bilimlerde Araştırma**, 6. baskı, Pegema Yayıncılık, Ankara.
- BALTAŞ, Zuhâl ve A. Baltaş (2008), **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, 25. Basım, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- BAYSAL, Asuman (1995), **Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler**, Basılmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BEEHR, Terry A., J. T. Walsh ve T. D. Taber (1976), "Relationship of Stress to Individually and Organizationally Valued States: Higher Order Needs as a Moderator", **Journal of Applied Psychology**, Cilt 61, Sayı 1, s. 41-47.
- BEKÇİ, İsmail, V. Ömürbek ve Ö. Tekşen (2007), "Muhasebe Meslek Mensuplarında Stres Kaynağının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi**, Cilt 12, Sayı 1, s. 145-161.

- BERG, Agneta, U. W. Hansson ve I. R. Hallberg (1994), "Nurses' creativity, tedium and burnout during 1 year of clinical supervision and implementation of individually planned nursing care: comparisons between a ward for severely demented patients and a similar control ward", **Journal of Advanced Nursing**, Cilt 20, Sayı 4, s. 742-749.
- BLOSTEIN, Stanley, W. Eldridge, K. Kilty ve V. Richardson (1985), "A Multi-Dimensional Analysis of the Concept of Burnout", **Employee Assistance Quarterly**, Cilt 1, Sayı 2, s. 55-66.
- BURISCH, Matthias (1993), "In search of Tehory: Some Ruminations on the Nature and Etiology of Burnout ", Editörler: SCHAUFELI, W. B., C. Maslach, ve T. Marek, **Professional Burnout: Recent Developments in Theory an Research**, USA, Taylor & Francis, s. 76-93.
- BUUNK, Bram P. ve W. B. Schaufeli (1993), "Burnout: A Perspective from Social Comparison Theory ", Editörler: SCHAUFELI, W. B., C. Maslach, ve T. Marek, **Professional Burnout: Recent Developments in Theory an Research**, USA, Taylor & Francis, s. 53-66.
- BUUNK, Bram P. ve W. B. Schaufeli (1999), "Reciprocity in interpersonal relationships: An evolutionary perspective on its importance for health and well-being", Editörler: STROEBE W. ve M. HEWSTONE, **European Review of Social Psychology**, Wiley, USA. s. 259-291.
- CHERNISS, Cary (1980), **Staff burnout: Job stress in the human services**, Sage, USA.
- COLE, Gerald A. (2004), *Management theory and practice*, Cengage Learning, London.
- COLLINS, Rebecca L. (1996), "For better or worse: The impact of upward social comparison on self-evaluations", **Psychological Bulletin**, Cilt 119, Sayı 1, s. 51-69.
- CORCORAN, Kevin J. ve A. K. BRYCE (1983), "Intervention in the Experience of Burnout Effects of Skill Development", **Journal of Social Service Research**, Cilt 7, Sayı 1, s. 71-79.
- CORDES, Cynthia L. ve T. W. Dougherty (1993), "A Review and Integration of Research on Job Burnout", **The Academy of Management Review**, Cilt 18, Sayı 4, s. 621-656.

- ÇAM, Olcay (1992), "Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması ", **7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları**, 22-25 Eylül 1992, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- ÇAPRI, Burhan (2006), "Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması", **Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Cilt 2, Sayı 1, Haziran, s. 62-77.
- ÇAPRI, Burhan (2008), **Eş Tükenmişliğini Yordayan Değişkenlerin İncelenmesi**, Basılmamış Doktora Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÇELİKKOL, Ahmet (2001), **Çağdaş İş Yaşamında Ruh Sağlığı**, Alfa Yayınları, İstanbul.
- DAVIS, Keith (1977), **İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış**, Çev., Kemal Tosun, İstanbul Üniversitesi Yayın No: 3028, İstanbul Matbaası, İstanbul
- DIGNAM, John T. ve West, S. G. (1988), "Social support in the workplace: Tests of six theoretical models", **American Journal of Community Psychology**, Cilt 16, Sayı 5, s. 701-724.
- EDELWICH, Jerry ve A. Brodsky (1980), **Burn-Out, Stages of Disillusionment in the Helping Professions**, Human Sciences Press, New York, USA
- EREN, Erol (2006), **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, 9. Baskı, Beta Yayınları, İstanbul.
- ERGİN, Canan (1992), "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", **7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları**, 22-25 Eylül 1992, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- ERİGÜÇ, Kaygın Gülsün (1994), **Hastanelerde Personelin İşle İlgili Tutumları Personel Devri: Ankara İli Örneği**, Basılmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- ERSOY, Ayten ve B. D. Utku (2005), "Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu - I", **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, Sayı 26, s. 43-50.
- ERSOY, Ayten ve B. D. Utku (2005), "Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu - I", **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, Sayı 27, s. 38-46.
- FARBER, Barry A., (1984), "Stress and Burnout in Suburban Teachers", **Journal of Educational Research**, Cilt 77, Sayı 6, s. 325-331.

- FELDMAN, Daniel C. ve B. A. Weitz (1988), "Career Plateaus Reconsidered", **Journal of Management**, Cilt 14, Sayı 1, s. 69-80.
- FIRTH, Hugh, J. McIntee, P. McKeown ve P. Britton (1986), "Interpersonal support amongst nurses at work", **Journal of Advanced Nursing**, Cilt 11, Sayı 3, s. 273-282.
- FISHER, Richard T. (2001), "Role Stress, the Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance", **Behavioral Research in Accounting**, Cilt 13, s. 143-170.
- FOGARTY, Timothy J., J. Singh, G. K. Rhoads ve R. K. Moore (2000), "Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model", **Behavioral Research in Accounting**, Cilt 12, s. 31-67.
- FORNEY, Deanna S., F. W. Schutzman ve T. T. Wiggers (1982), "Burnout among Career Development Professionals: Preliminary Findings and Implications", **The Personnel and Guidance Journal**, Mart, s. 435-439.
- FREUDENBERGER, Herbert J. (1974), "Staff Burn-Out", **Journal of Social Issues**, Cilt 30, Sayı 1, s. 159-165.
- FREUDENBERGER, Herbert J. (1977), "Burn-Out: Occupational Hazard of the Child Care Worker", **Child Care Quarterly**, Cilt 6, Sayı 2, s. 90-99.
- FREUDENBERGER, Herbert J. ve G. Richelson (1980), *Burn Out, How to Beat The High Cost of Sccess*, Bantam Boks, USA.
- GABRIEL, Phyllis (2000), "Mental Health in the Workplace Situation Analysis United States", **International Labour Office**, Geneva, İsviçre.
- GAERTNER, James F. ve J. A. Ruhe (1981), "Job - Related Stress in Public Accounting", **Journal of Accountancy**, Sayı 151, s. 68-74.
- GARDEN, Anna-Maria (1984), **Burnout: the effect of Jungian type**, Working Paper, Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, USA.
- GARDEN, Anna-Maria (1987), "Depersonalization: A Valid Dimension of Burnout?", **Human Relations**, Sayı 40, s. 545-560.
- GARDEN, Anna-Maria (1989), "Burnout: The effect of psychological type on research findings", **Journal of Occupational Psychology**, Cilt 62, Sayı 3, s. 223-234.

- GOLEMBIEWSKI, Robert T. ve R. F. Munzenrider (1988), **Phases of burnout: developments in concepts an applications**, Praeger Publishers, USA.
- GOODMAN, Don (2011), "Anxiety and Performance Enhancement", <http://www.drdgoodman.com/anxiety-and-performance-enhancement.html>, 12.05.2011
- GOODY, Jack (2002), **Batıdaki Doğu**, Çeviren: Burhan Mert Angılı, İsmail Mert Bezgin, Dost Yayınları, Ankara.
- GOOLSBY, Jerry R. (1992), "A Theory of Role Stress in Boundary Spanning Positions of Marketing Organizations", **Journal of the Academy of Marketing Science**, Cilt 20, Sayı 2, s. 155-164.
- GÜVEMLİ, Oktay (2009), "Türkiye’de Muhasebe Meslek Örgütünün 20. Yılı - Bir Değerlendirme -", **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, Sayı 44. s. 6-16.
- HANSEN, James T. (1999), "A Review and Critical Analysis of Humanistic Approaches to Treating Disturbed Clients", **Journal of Humanistic Counseling, Education & Development**, Cilt 38, Sayı 1.
- HIGGINS, Nancy C. (1986), "Occupational Stress and Working Women: The Effectiveness of Two Stress Reduction Programs", **Journal of Vocational Behavior**, Cilt 29, Sayı 1, s. 66-78.
- HOBFOLL, Stevan E. (1989), "Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress", **American Psychologist**, Cilt 44, Sayı 3, s. 513-524.
- HOBFOLL, Stevan E. ve J. Freedy (1993), "Conservatin of Resources: A General Stress Theory Applied to Burnout ", Editörler: SCHAUFELI, W. B., C. Maslach, ve T. Marek, **Professional Burnout: Recent Developments in Theory an Research**, USA, Taylor & Francis, s. 115-129.
- IFAC (2010), Handbook of International Education Pronouncements 2010 Edition, <http://web.ifac.org/publications/international-accounting-education-standards-board>, 07.05.2011
- IZGAR, Hüseyin (2003), **Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik**, 2. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- İBİŞ, Cemal (2002), "Bilgi çağında muhasebecilik muhasebe mesleğinin geleceği ve yeni muhasebeci kimliği", **17. Türkiye Muhasebe Kongresi**, İstanbul.

- JACKSON, Susan E., R. L. Schwab ve R. S. Schuler (1986), "Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon", **Journal of Applied Psychology**, Cilt 71, Sayı 4, s. 630-640.
- JONES, Fiona ve B. Fletcher (2003), "Job Control, Physical Health and Psychological Well-Being", Editörler: SCHABRACQ, Marc J., J. A. Winnubst ve C. L. Cooper, **Handbook of Work and Health Psychology**, John Wiley, USA, s. 121-142.
- JONES, Ambrose III (2007), **Antecedents and Consequences of Lifestyle Choice in Public Accounting**, Basılmamış Doktora Tezi, Virginia Commonwealth University USA.
- JÖRESKOG, Karl G. ve Sörbom, D. (2006), **LISREL 8.80**, Scientific Software International, Inc, USA.
- KARABINAR, Selahattin (2005), **Kültür-Muhasebe Etkileşimi Açısından Muhasebe İklimi**, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- KARASAR, Niyazi (1994), **Bilimsel Araştırma Yöntemi**, 6. Basım, 3A Araştırma Eğitim Danışmanlık Ltd, Ankara.
- KARASAR, Niyazi (2009), **Bilimsel Araştırma Yöntemi**, 20. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara
- KATZ, Daniel ve R. L. Kahn (1978), **The Social Psychology of Organizations**, John Wiley & Sons, New York, USA.
- KAŞLI, Mehmet ve O. A. Seymen (2009), "Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişliğe Neden Olan Faktörleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", **17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi**, Eskişehir, s. 562-569.
- KEIJSERS, Ger J., W. B. Schaufeli, P. M. Le Blanc, C. Zwerts, ve D. Reis-Miranda (1995), "Performance and burnout in intensive care units", **Work & Stress**, Cilt 9, Sayı 4, s. 513-527.
- KORUKOĞLU, Ayşen (1998), "İşletmelerde Muhasebe Eğitimi ve Üniversitelerle İşbirliği", **Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, Cilt 13, Sayı 2, s. 13-24.
- KUNDAKÇI, Ayça Hande (2003), **Ankara Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi hekimlerinin rol çatışması ve rol belirsizliği düzeylerinin belirlenmesi**, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Küresel Yetişkin Tütün Araştırması (2010), **T. C. Sağlık Bakanlığı**, Türkiye Raporu, Ankara.

- LAMBIE, Glenn W. (2006), "Burnout Prevention: A Humanistic Perspective and Structured Group Supervision Activity", **Journal of Humanistic Counseling, Education and Development**, Sayı 45, s. 32-44.
- LEE, Raymond T. ve B. E. Ashforth (1996), "A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout", **Journal of Applied Psychology**, Cilt 81, s. 111-128.
- LEITER, Michael P. ve C. Maslach (1988), "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment", **Journal of Organizational Behavior**, Cilt 9, Sayı 4, s. 297-308.
- LEITER, Michael P. ve M. J. Durup (1994), "The discriminant validity of burnout and depression: a confirmatory factor analytic study", **Anxiety, Stres, and Coping**, Cilt 7, s. 357-373.
- LEITER, Michael P. ve M. J. Durup (1996), "Work, Home, and In-Between: A Longitudinal Study of Spillover", **Anxiety, Stres, and Coping**, Cilt 9, s. 229-243.
- LEKA, Stavroula ve A. Jain (2010), "Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview", **World Health Organization 2010**, WHO press, Genava, İsviçre.
- MARŞAP, Beyhan (1995), **Muhasebe Mesleğinde İş Tatmininin Türkiye Açısından İncelenmesi**, Basılmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- MASLACH, Christina, Susan E. Jackson (1981), "The measurement of experienced burnout", **Journal of Occupational Behaviour**, Cilt 2, s. 99-113.
- MASLACH, Chrisina ve Susan E. Jackson (1985), "The Role of Sex and Family Variables in Burnout", **Sex Roles**, Cilt 12, Sayı 7/8, s. 837-851.
- MASLACH, Christina (1986), "Stress, Burnout, and Workaholism", Editörler: KILBURG, Richard R., Peter E. Nathan, Richard W. Thoreson, **Professionals in Distress**, American Psychological Association, Washington DC, s. 53-75.
- MASLACH, Christina ve W. B. Schaufeli (1993), "Historical and Conceptual Development of Burnout", Editörler: SCHAUFELI, W. B., C. Maslach, ve T. Marek, **Professional Burnout: Recent Developments in Theory an Research**, USA, Taylor & Francis, s. 1-16.

- MASLACH, Christina (1993), "Burnout: A Multidimensional Perspective ", Editörler: SCHAUFELI, W. B., C. Maslach, ve T. Marek, **Professional Burnout: Recent Developments in Theory an Research**, USA, Taylor & Francis, s. 19-32.
- MASLACH, Christina ve M. P. Leiter (1997), **The Truth About Burnout**, USA, John Wiley & Sons.
- MASLACH, Christina, W. Schaufeli ve M. Leiter (2001), "Job Burnout", **Annual Review of Psycholog**, Cilt 52, s. 397-422.
- MASLACH, Christina (2003), **Burnout The Cost Of Caring**, Malor Book, USA
- MEIER, Scott T. (1983), "Toward a Theory of Burnout", **Human Relations**, Cilt 36, Sayı 10, s. 899-910.
- MEIER, Scott T. (1984), "The construct validity of burnout", **Journal of Occupational Psychology**, Sayı 57, s. 211-219.
- MURPHY, Lawrance R. (2003), "Stress Management at Work: Secondary Prevention of Stress", Editörler: SCHABRACQ, Marc J., J. A. Winnubst ve C. L. Cooper, **Handbook of Work and Health Psychology**, John Wiley, USA, s. 533-548.
- NAZLIOĞLU, Elif Hilal (2009), **Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma**, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- NOWACK, Kenneth M. (1986), "Type A, Hardiness, and Psychological Distress", **Journal of Behavioral Medicine**, Cilt 9, Sayı 6, s. 537-548.
- NOWACK, Kenneth M. ve A. M. Pentkwski (1994), "Lifestyle habits, substance use and predictors of job burnout in professional working women", **Work & Stress**, Cilt 8, Sayı 1, s. 19-35.
- OK, Sibel (Uğurluoğlu) (2002), **Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi**, Basılmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÖZAL, Özcan, O. Yıldırım ve N. Tek (1988), **Muhasebe**, Bilgehan basımevi, İzmir.
- ÖZTÜRK, Veli, S. Ç. Koçyiğit ve E. Ç. Bal (2009), "Muhasebe meslek mensuplarının bazı demografik değişkenleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki: Ankara ili örneği", **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, Sayı 44, s. 137-148.

- ÖZTÜRK, Veli, S. Ç. Koçyiğit ve E. Ç. Bal (2011), "Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği", **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, Cilt 12, Sayı 1, s. 84-98.
- PAOLI, Pascal (1997), "Second European Survey on Working Conditions", **European Foundation**, Dublin, İrlanda.
- PAOLI, Pascal ve Merllie, D. (2000), "Third European Survey on Working Conditions 2000 ", **European Foundation**, Dublin, İrlanda.
- PERLMAN, Baron ve E. A. Hartman (1981), **Burnout: Summary and Future Research**, Paper presented at the Annual Convention of the Rocky Mountain Psychological Association, April 29-May 2, Denver, s. 1-45.
- PINES, Ayala M., E. Aranson ve D. Kafry (1981), **Burnout from tedium to personal growth**, The Free Press, New York, USA
- PINES, Ayala M., ve E. Aranson (1988), **Career Burnout**, The Free Press, New York USA
- PINES, Ayala M. (1993), "Burnout: An Existential Perspective ", Editörler: SCHAUFELI, W. B., C. Maslach, ve T. Marek, **Professional Burnout: Recent Developments in Theory an Research**, USA, Taylor & Francis, s. 33-51.
- RAFFERTY, James P., J. P. Lemkau, R. R. Purdy ve J. R. Rudisill (1986), "Validity of the Maslach Burnout Inventory for Family Practice Physicians", **Journal of Clinical Psychology**, Cilt 42, Sayı 3, s. 488-492.
- REILLY, Nora P. (1994), "Exploring a Paradox: Commitment as a Moderator of the Stressor-Burnout Relationship", **Journal of Applied Social Psychology**, Cilt 24, Sayı 5, s. 397-414.
- RICHARDSEN, Astrid M. ve R. J. Burke (1995), "Models of Burnout: Implications for Interventions", **International Journal of Stress Management**, Cilt 2, Sayı 1, s. 31-43.
- RIZZO, John R., R. J. House ve S. I. Lirtzman (1970), "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations", **Administrative Science Quarterly**, Cilt 15, Sayı 2, s. 150-163.

- SABUNCUOĞLU, Ebru Tolay (2008), "Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi", **Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi**, Cilt 23, Sayı 1, s. 35-49.
- SARIKAYA, Pınar (2007), **Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı ile İlişkisi ve Bir Uygulama**, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SCHAUFELI, Wilmar B., ve D. V. Dierendonck (1993), "The Construct Validity of Two Burnout Measures", **Journal of Organizational Behavior** , Cilt 14, Sayı 7, s. 631-647.
- SCHAUFELI, W. B., C. Maslach, ve T. Marek (1993a), **Professional Burnout: Recent Developments in Theory an Research**, Taylor & Francis, USA.
- SCHAUFELI, Wilmar B., D. Enzmann ve N. Girault (1993b), "Measurement of Burnout: A Review ", Editörler: SCHAUFELI, W. B., C. Maslach, ve T. Marek, **Professional Burnout: Recent Developments in Theory an Research**, USA, Taylor & Francis, s. 199-215.
- SCHAUFELI, Wilmar B., G. J. Keijsers ve D. Reis-Miranda (1995), " Burnout, technology use, and ICU-performance", Editörler: SAUTER S. L. ve L. R. Murphy, **Organizational Risk Factors for Job Stress**, USA, American Psychological Association, s. 259-271.
- SCHAUFELI, Wilmar B., D. Van Dierendonck ve K. Van Gorp (1996), "Burnout and reciprocity: Toward a dual-level social exchange model", **Work & Stress**, Cilt 10, Sayı 3, s. 225-237.
- SCHAUFELI, Wilmar B. ve D. Enzmann (1998), **The burnout companion to study & practice a critical analysis**, Taylor & Francis, USA
- SCHAUFELI, Wilmar B., A. B. Bakker, K. Hoogduin, C. Schaap ve A. Kladler (2001), "On the Clinical Validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure", **Psychology and Health**, Cilt 16, s. 565-582.
- SCHAUFELI, Wilmar B. ve B. P. Buunk (2003), "Burnout: An Overview of 25 Years of Research and Theorizing ", Editörler: SCHABRACQ M. J., J. A. M. Winnubst, ve C. L. Cooper, **The Handbook of Work and Health Psychology** , USA, John Wiley & Sons, s. 383-425.

- SCHICK, Allen G., L. A. Gordon ve S. Haka (1990), "Information Overload: A Temporal Approach", *Accounting, Organizations and Society*, Cilt 15, Sayı 3, s. 199-220.
- SCHULER, R. S., R. J. Aldag ve A. P. Brief (1977), "Role Conflict an Ambiguity: A Scale Analysis", *Organizational Behavior and Human Performance*, Cilt 20, Sayı 1, Ekim, s. 111-128.
- SENATRA, Phillip T. (1980), "Role Conflict, Role Ambiguity, and Organizational Climate in a Public Accounting Firm", *The Accounting Review*, Cilt 55, Sayı 4, s. 594-603.
- SENATRA, Phillip T. (1988), " What are the sources and consequences of stress?", Aktaran: JONES, Ambrose III (2007), **Antecedents and Consequences of Lifestyle Choice in Public Accounting**, Basılmamış Doktora Tezi, Virginia Commonwealth University US, s. 90.
- SEVİLENGÜL, Orhan (1992), **Genel Muhasebe**, Savaş Yayınları, 2. baskı, Ankara.
- SEVİLENGÜL, Orhan (2007), **Genel Muhasebe**, Gazi Kitabevi, 13. baskı, Ankara.
- SHEPHERD, C. David ve L. M. Fine (1994), "Role Conflict and Role Ambiguity Reconsidered", *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Cilt 14, Sayı 2, s. 57-65.
- SİLAH, Mehmet (2005), **Endüstride Çalışma Psikolojisi**, 2. Baskı, Seçkin Yayınları, Ankara.
- SINGH, Jagdip, J. R. Goolsby ve G. K. Rhoads (1994), "Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives", *Journal of Marketing Research*, Cilt 31, s. 558-569.
- SORENSEN, James E. ve T. L. Sorenson (1974), "The conflict of professionals in bureaucratic organizaitons", *Administrative Science Quarterly*, Cilt 19, Sayı 1, s. 98-106.
- SPICUZZA, Frank J. ve M.W. De Voe (1982), "Burnout in the Helping Professions: Mutual Aid Groups as Self-Help", *Personnel and Guidance Journal*, Cilt 61, No 2, s. 95-99.
- SUBAŞI, Şerife ve B. Suvacı (2010), "İnsan Kaynakları Yönetiminin Muhasebe Bölümünden ve Muhasebe Eğitiminden Beklentileri", **XXIX. Muhasebe Eğitim Sempozyumu**, Alanya.

- SURAN, Bernard G. ve E. P. Sheridan (1985), "Management of Burnout: Training Psychologists in Professional Life Span Perspectives", **Professional Psychology**, Cilt 16, Sayı 6, s. 741-752.
- SÜRGEVİL, Olca (2006), **Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri**, 1. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- SWEENEY, John T., Scott L. Summers (2002), "The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants' Job Burnout", **Behavioral Research in Accounting**, Volume 14, s. 223-245.
- ŞENCAN, Hüner (2005), **Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik**, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- ŞENSOY, Necdet (2002), **Nakit Akış Tabloları**, Yayılım Yayıncılık, İstanbul.
- ŞİMŞEK, Ömer Faruk (2006), **Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş - Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları**, Ekinoks Yayınevi, Ankara
- THIRON, Agnès Parent, Macías, E. F., Hurley, J. ve Vermeyle G. (2006), "Fourth European Survey on Working Conditions", **European Foundation**, Dublin, İrlanda.
- TOPUZ, Ayşe (2006), **Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği, İş Stresi ve Aralarındaki İlişkinin Belirlenmesi**, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- TÜRMOB (2010), İstatistikler, <http://www.turmob.org.tr> , 1.9.2010
- TÜRK, Zeynep (2004), **Muhasebe Meslek Ahlakı**, Nobel Kitabevi, Adana.
- US Department of Labor (1990), **What Works: Workplaces Without Drugs**, Washington, DC, USA.
- USUL, Hayrettin (2007), **Davranışsal Muhasebe**, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- VAN DER KLINK, Jac J. L., R. W. B. Blonk, A. H. Schene ve F. J. H. Van Dijk (2001), "The Benefits of Interventions for Work-Related Stress", **American Journal of Public Health**, Cilt 91, Sayı 2, s. 270-276.
- VAN DIRENDONCK, Dirk, W. B. Schaufeli ve B. P. Buunk (1998), "The evaluation of an individual burnout intervention program: The role of inequity and social support", **Journal of Applied Psychology**, Cilt 83, Sayı 3, s. 392-407.

- VAN YPEREN, Nico W., B. P. Buunk ve W. B. Schaufeli (1992), "Communal orientation and the burnout syndrome among nurses", **Journal of Applied Social Psychology**, Cilt 22, Sayı 3, s. 173-189.
- VAN YPEREN, Nico W. (1996), "Communal orientation and the burnout syndrome among nurses: A replication and extension", **Journal of Applied Social Psychology**, Cilt 26, Sayı4, s. 338-354.
- VANDENBOS, G R. ve R. F. Duthie (1986), "Confronting and supporting colleagues in distress", Editörler: KILBURG, Richard R., P. E. Nathan ve R. W. Thoreson, **Professionals in distress: Issues, syndromes, and solutions in psychology**, American Psychological Association, Washington, DC, USA, s. 211-231.
- WEICK, K E. (1983), "Stress in accounting systems", **The Accounting Review**, Cilt 58, Sayı 2, s. 350-369.
- WESTMAN, Mina ve D. Etzion (1995), "Crossover of stress, strain and resources from one spouse to another", **Journal of Organizational Behavior**, Cilt 16, s. 169-181.
- WHITTENGTON, Lee J., P. B. Paulus ve J. C. Quick (2003), "Management Development, Well-Being and Health in the Twenty-First Century", Editörler:Editörler: SCHABRACQ, Marc J., J. A. Winnubst ve C. L. Cooper, **Handbook of Work and Health Psychology**, John Wiley, USA, s. 475-494.
- WRIGHT, Thomas A. ve D. G. Bonett (1997), "The contribution of burnout to work performance", **Journal of Organizational Behaviour**, Cilt 18, s. 491-499.
- YALÇINKAYA, Mustafa (2002), "Açık Sistem Teorisi ve Okula Uygulanması", **G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Cilt 22, Sayı 2, s. 103-116.
- YALKIN, Yüksel Koç (1995), **Genel Muhasebe İlkeleri**, Uygulaması, Turhan Kitapevi, 9. baskı, Ankara.
- YAZICIOĞLU, Yahşi ve S. Erdoğan(2004), **SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri**, Detay Yayıncılık, Ankara.
- YERKES, Robert M. ve John D. Dodson (1908), "The Relation Of Strength Of Stimulus to Rapidity Of Habit-Formation", **Journal of Comparative Neurology and Psychology**, Sayı 18, s. 459-482, <http://psychclassics.yorku.ca/Yerkes/Law/> , 10.6.2011

- YILDIRIM, Fatma (1996), **Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki**, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- YILDIRIM, Oya, F. Tektüfekçi ve Y. C. Çukacı (2004), "Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek Elemanı Üzerindeki Etkileri", **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi**, Cilt 9, Sayı 2, s. 1-20.
- YILDIRIM, Suat (2008), "Muhasebe Öğretim Elemanları ve Meslek Mensuplarının Mesleki Stres Düzeyi Üzerine Bir Araştırma", **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, Sayı 38, s. 153-162.
- YILMAZ, Veysel ve H. E. Çelik (2009), **Lirsel ile Yapısal Eşitlik Modellemesi – I**, Pegem Akademi, Ankara.
- ZEYTİN, Mustafa ve A. Gökgöz (2011), "Muhasebe Meslek Mensuplarında Strese Neden Olan Faktörlerin İncelenmesi: Yalova ve Bilecik Örneği", **Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi**, Sayı 3, s. 99-118.

EKLER

EK 1: ANKET FORMU

Değerli Meslek Mensubu,

Bu anket, yürütmekte olduğumuz doktora düzeyindeki bir araştırmada kullanılacaktır.

Araştırmanın amacı, muhasebecilik mesleğini icra edenlerin, mesleki tükenmişlik düzeylerini belirlemek ve bu yolla mesleğin gelişimine katkıda bulunmaktır.

Anket 4 sayfadan oluşmakta ve yaklaşık 10 -15 dakikada tamamlanabilmektedir.

Değerli zamanınızı ayırarak dolduracağınız anket formundaki bilgiler bilimsel tekniklerle analiz edilecek, gerekli yorumlar yapılarak sonuçları ortaya konacaktır.

Anketlerde yer alan bilgilerin bireysel olarak kullanılması söz konusu değildir.

Katkılarınız için şimdiden teşekkür eder saygılarımızı sunarız.

Anketi online olarak, www.meslekitukenmislik.com adresinden yapabilirsiniz.

Araştırmacı Doktora Öğrencisi
Ender BOYAR
Sakarya Üniversitesi
enderboyar@gmail.com

Danışman Öğretim Üyesi
Doç. Dr. Selahattin Karabınar
Sakarya Üniversitesi

1. Cinsiyetiniz? Bay Bayan

2. Yaşınız? _____

3. Eğitim düzeyiniz? Lise Ön lisans Lisans Yüksek lisans Doktora

4. Medeni durumunuz? Bekar Nişanlı Evli Boşanmış

5. Eşiniz çalışıyor mu? Evet Hayır

6. Kendinizden hariç, bakmakla yükümlü olduğunuz kişi sayısı?
 0 1-2 3-4 5-6 6 +

7. Aylık geliriniz?

- 1.500 1.501-2.000 2.001-3.000 3.001-5.000 5.001-10.000 10.001 +

8. Mesleki ünvanınız?

- Ön Muhasebe
 Stajyer
 Serbest Muhasebeci
 Serbest Muhasebeci Mali Müşavir
 Yeminli Mali Müşavir
 Diğer _____

9. Mesleği ne şekilde icra ediyorsunuz?

Bağımlı (şirket bünyesinde)

Bağımsız (büro), bilanço ve işletme esasına göre tuttuğunuz defter sayılarını belirtiniz. (Örnek 4-52) _____ - _____

10. İş yerindeki pozisyonunuz?

Çalışan Yönetici yardımcısı Yönetici Üst yönetici Diğer

11. Mesleği icra ettiğiniz il? _____ 12. Mesleği icra ettiğiniz ilçe?

13. Kaç yıldır bu mesleği icra ediyorsunuz? _____

14. Halihazırda çalıştığınız yerde, kaç yıldır çalışıyorsunuz? _____

15. Bulduğunuz odada, kaç kişi ile birlikte çalışıyorsunuz?

0 (tek başıma) 1 2 3-5 6-10 11 +

16. Mesleğiniz ile birlikte, ek bir iş yapıyor musunuz?

Hayır

Evet ise, lütfen belirtiniz. _____

17. Haftada ortalama olarak kaç saat çalışıyorsunuz?

- 19 20 -29 30 - 39 40 - 49 50 - 59 60 +

18. Kronik bir hastalığınız var mı? Hayır Evet

Bu ölçekte insanların işleriyle ilgili tutumlarını yansıtan ifadeler yer almaktadır.	hiçbir zaman	çok nadir	bazen	çoğu zaman	her zaman
	1	2	3	4	5
13. Sigara içerim.					
14. Alkol kullanırım.					
15. Spor yaparım.					
16. İbadet ederim.					
17. Tatil yaparım.					
18. Sosyal etkinliklere katılırım.					
19. Sivil toplum kuruluşlarının(STK) faaliyetlerinde görev alırım.					
20. Siyasi faaliyetlerde görev alırım.					
21. Kamusal faaliyetlerde görev alırım.					

EK 2: MODELE AİT LISREL PROGRAM ÇIKTISI

DATE: 4/26/2011

TIME: 9:07

L I S R E L 8.80

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.

Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140

Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-
2006

Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file
E:\mesleki_tukenmislik\analiz\yem_mod_2.spj:

Raw Data from file 'E:\mesleki_tukenmislik\analiz\model_hazirlik.psf'
Latent Variables RC RB YUK DT KB DY
Relationships

rc_3 = RC
rc_4 = RC
rc_5 = RC
rc_6 = RC

rb_7r = RB
rb_8r = RB
rb_11r = RB

yuk_2 = YUK
yuk_3 = YUK
yuk_4 = YUK

dt_1_1 = DT
dt_1_2 = DT
dt_1_3 = DT
dt_1_8 = DT

kb_2_7r = KB
kb_2_9r = KB
kb_2_12r = KB
kb_2_17r = KB
kb_2_19r = KB
kb_2_21r = KB

dy_3_5 = DY
 dy_3_10 = DY
 dy_3_11 = DY
 dy_3_22 = DY

DT = RC RB YUK
 KB = RC RB YUK
 DY = RC RB YUK
 Path Diagram
 End of Problem

Sample Size = 505

Covariance Matrix

	dt_1_1	dt_1_2	dt_1_3	dt_1_8	kb_2_7r	
kb_2_9r	-----	-----	-----	-----	-----	----

dt_1_1	1.21					
dt_1_2	0.83	1.31				
dt_1_3	0.83	0.92	1.35			
dt_1_8	0.91	0.87	0.89	1.45		
kb_2_7r	0.08	0.02	0.05	0.10	0.67	
kb_2_9r	0.25	0.18	0.14	0.20	0.35	
1.21						
kb_2_12r	0.25	0.19	0.19	0.24	0.24	
0.29						
kb_2_17r	0.21	0.12	0.20	0.24	0.26	
0.38						
kb_2_19r	0.23	0.18	0.17	0.19	0.27	
0.38						
kb_2_21r	0.27	0.18	0.26	0.27	0.19	
0.28						
dy_3_5	0.26	0.32	0.31	0.37	0.08	
0.06						
dy_3_10	0.48	0.52	0.54	0.60	0.10	
0.21						
dy_3_11	0.60	0.64	0.67	0.78	0.13	
0.14						
dy_3_22	0.31	0.38	0.31	0.44	0.09	
0.12						
rc_3	0.29	0.36	0.36	0.39	0.07	
0.03						
rc_4	0.15	0.27	0.28	0.21	0.07	
0.01						
rc_5	0.26	0.29	0.29	0.34	0.13	
0.09						
rc_6	0.28	0.31	0.35	0.41	0.13	
0.10						
rb_7r	0.29	0.21	0.30	0.30	0.17	
0.36						
rb_8r	0.22	0.17	0.24	0.28	0.18	
0.25						

rb_11r	0.11	0.09	0.13	0.10	0.17
0.20 yuk_2	0.19	0.28	0.33	0.23	-0.02
-0.09 yuk_3	-0.04	0.08	0.06	0.02	-0.03
-0.08 yuk_4	0.34	0.43	0.45	0.44	-0.12
-0.06					

Covariance Matrix

dy_3_10	kb_2_12r	kb_2_17r	kb_2_19r	kb_2_21r	dy_3_5	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

kb_2_12r	1.07					
kb_2_17r	0.25	0.89				
kb_2_19r	0.26	0.35	0.86			
kb_2_21r	0.33	0.35	0.23	0.95		
dy_3_5	0.03	0.15	0.13	0.11	1.07	
dy_3_10	0.11	0.20	0.08	0.25	0.47	
1.34						
dy_3_11	0.19	0.16	0.10	0.33	0.51	
1.07						
dy_3_22	0.12	0.10	0.04	0.09	0.37	
0.46						
rc_3	0.07	0.05	0.02	0.01	0.29	
0.37						
rc_4	0.04	0.07	0.04	0.02	0.32	
0.35						
rc_5	0.03	0.03	0.06	0.07	0.31	
0.37						
rc_6	0.01	0.04	0.09	0.09	0.30	
0.34						
rb_7r	0.25	0.37	0.30	0.30	0.26	
0.26						
rb_8r	0.22	0.33	0.26	0.23	0.18	
0.17						
rb_11r	0.07	0.20	0.19	0.18	0.11	
0.14						
yuk_2	0.06	-0.15	-0.09	0.03	0.08	
0.28						
yuk_3	-0.09	-0.17	-0.14	-0.11	0.02	
0.06						
yuk_4	-0.01	0.01	-0.06	0.02	0.26	
0.32						

Covariance Matrix

rc_6	dy_3_11	dy_3_22	rc_3	rc_4	rc_5	
-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

dy_3_11	1.66					
dy_3_22	0.42	1.20				
rc_3	0.42	0.43	1.06			
rc_4	0.38	0.42	0.66	1.20		
rc_5	0.44	0.43	0.67	0.73	1.45	

rc_6	0.41	0.39	0.58	0.53	0.68
1.35					
rb_7r	0.22	0.27	0.13	0.13	0.12
0.13					
rb_8r	0.19	0.21	0.08	0.08	0.10
0.06					
rb_11r	0.07	0.20	0.11	0.23	0.19
0.13					
yuk_2	0.28	0.22	0.23	0.17	0.33
0.36					
yuk_3	0.00	0.18	0.16	0.10	0.13
0.21					
yuk_4	0.44	0.34	0.29	0.24	0.25
0.34					

Covariance Matrix

	rb_7r	rb_8r	rb_11r	yuk_2	yuk_3
yuk_4					
rb_7r	1.03				
rb_8r	0.54	0.98			
rb_11r	0.37	0.27	0.83		
yuk_2	0.04	0.12	-0.06	1.45	
yuk_3	-0.08	-0.01	-0.04	0.54	1.03
yuk_4	0.12	0.13	0.05	0.36	0.22

Number of Iterations = 37

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Measurement Equations

$$dt_{1_1} = 0.89*DT, \text{ Errorvar.} = 0.41, R^2 = 0.66$$

(0.034)
12.08

$$dt_{1_2} = 0.93*DT, \text{ Errorvar.} = 0.44, R^2 = 0.66$$

(0.046) (0.037)
20.15 12.10

$$dt_{1_3} = 0.95*DT, \text{ Errorvar.} = 0.45, R^2 = 0.67$$

(0.047) (0.037)
20.31 11.96

$$dt_{1_8} = 0.97*DT, \text{ Errorvar.} = 0.51, R^2 = 0.65$$

(0.049) (0.041)
19.94 12.28

$$kb_{2_7r} = 0.44*KB, \text{ Errorvar.} = 0.48, R^2 = 0.29$$

	(0.034)	
	14.08	
kb_2_9r = 0.64*KB, Errorvar.= 0.79 , R ² = 0.34	(0.071)	(0.059)
	9.11	13.51
kb_2_12r = 0.48*KB, Errorvar.= 0.84 , R ² = 0.21	(0.061)	(0.058)
	7.78	14.66
kb_2_17r = 0.63*KB, Errorvar.= 0.49 , R ² = 0.44	(0.064)	(0.040)
	9.76	12.27
kb_2_19r = 0.56*KB, Errorvar.= 0.54 , R ² = 0.37	(0.060)	(0.041)
	9.29	13.25
kb_2_21r = 0.51*KB, Errorvar.= 0.70 , R ² = 0.27	(0.060)	(0.049)
	8.45	14.21
dy_3_5 = 0.51*DY, Errorvar.= 0.81 , R ² = 0.24	(0.054)	
	14.99	
dy_3_10 = 0.96*DY, Errorvar.= 0.41 , R ² = 0.69	(0.090)	(0.045)
	10.71	8.98
dy_3_11 = 1.07*DY, Errorvar.= 0.52 , R ² = 0.69	(0.100)	(0.057)
	10.70	9.17
dy_3_22 = 0.50*DY, Errorvar.= 0.95 , R ² = 0.21	(0.064)	(0.063)
	7.83	15.16
rc_3 = 0.79*RC, Errorvar.= 0.43 , R ² = 0.60	(0.042)	(0.040)
	18.69	10.80
rc_4 = 0.80*RC, Errorvar.= 0.56 , R ² = 0.53	(0.046)	(0.047)
	17.34	11.98
rc_5 = 0.88*RC, Errorvar.= 0.68 , R ² = 0.53	(0.051)	(0.057)
	17.31	12.01
rc_6 = 0.74*RC, Errorvar.= 0.81 , R ² = 0.40	(0.051)	(0.059)
	14.57	13.59

$$\begin{aligned} \text{rb_7r} &= 0.80*\text{RB}, \text{ Errorvar.} = 0.40, R^2 = 0.61 \\ &\quad (0.046) \quad (0.048) \\ &\quad 17.37 \quad 8.24 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{rb_8r} &= 0.65*\text{RB}, \text{ Errorvar.} = 0.56, R^2 = 0.43 \\ &\quad (0.045) \quad (0.046) \\ &\quad 14.29 \quad 12.17 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{rb_11r} &= 0.45*\text{RB}, \text{ Errorvar.} = 0.63, R^2 = 0.24 \\ &\quad (0.043) \quad (0.044) \\ &\quad 10.41 \quad 14.35 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{yuk_2} &= 0.48*\text{YUK}, \text{ Errorvar.} = 1.23, R^2 = 0.16 \\ &\quad (0.060) \quad (0.083) \\ &\quad 7.88 \quad 14.82 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{yuk_3} &= 0.24*\text{YUK}, \text{ Errorvar.} = 0.97, R^2 = 0.056 \\ &\quad (0.052) \quad (0.062) \\ &\quad 4.64 \quad 15.56 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{yuk_4} &= 0.57*\text{YUK}, \text{ Errorvar.} = 1.11, R^2 = 0.22 \\ &\quad (0.059) \quad (0.079) \\ &\quad 9.55 \quad 14.13 \end{aligned}$$

Structural Equations

$$\begin{aligned} 0.67 \quad \text{DT} &= -0.28*\text{RC} + 0.41*\text{RB} + 0.88*\text{YUK}, \text{ Errorvar.} = 0.33, R^2 = \\ &\quad (0.13) \quad (0.077) \quad (0.12) \quad (0.077) \\ &\quad -2.13 \quad 5.34 \quad 7.09 \quad 4.32 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 0.52 \quad \text{KB} &= -0.10*\text{RC} + 0.74*\text{RB} + 0.079*\text{YUK}, \text{ Errorvar.} = 0.48, R^2 = \\ &\quad (0.081) \quad (0.080) \quad (0.082) \quad (0.098) \\ &\quad -1.27 \quad 9.24 \quad 0.95 \quad 4.89 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} 0.59 \quad \text{DY} &= -0.035*\text{RC} + 0.33*\text{RB} + 0.71*\text{YUK}, \text{ Errorvar.} = 0.41, R^2 = \\ &\quad (0.10) \quad (0.072) \quad (0.11) \quad (0.090) \\ &\quad -0.33 \quad 4.52 \quad 6.36 \quad 4.51 \end{aligned}$$

Correlation Matrix of Independent Variables

	RC	RB	YUK
RC	1.00		
RB	0.22 (0.06) 4.02	1.00	
YUK	0.67 (0.07) 10.02	0.04 (0.09) 0.43	1.00

Covariance Matrix of Latent Variables

	DT	KB	DY	RC	RB
YUK	1.00	0.30	0.61	0.40	0.38
DT	1.00				
KB	0.30	1.00			
DY	0.61	0.26	1.00		
RC	0.40	0.12	0.51	1.00	
RB	0.38	0.72	0.35	0.22	1.00
YUK	0.71	0.04	0.70	0.67	0.04

1.00

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 240
 Minimum Fit Function Chi-Square = 652.75 (P = 0.0)
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 679.15 (P = 0.0)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 439.15
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (365.14 ; 520.79)

Minimum Fit Function Value = 1.30
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.87
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.72 ; 1.03)
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.060
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.055 ; 0.066)
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.00087

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 1.59
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.44 ; 1.75)
 ECVI for Saturated Model = 1.19
 ECVI for Independence Model = 17.13

Chi-Square for Independence Model with 276 Degrees of Freedom = 8587.08

Independence AIC = 8635.08
 Model AIC = 799.15
 Saturated AIC = 600.00
 Independence CAIC = 8760.47
 Model CAIC = 1112.62
 Saturated CAIC = 2167.37

Normed Fit Index (NFI) = 0.92
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.94
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.80
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.95
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.95
 Relative Fit Index (RFI) = 0.91

Critical N (CN) = 227.92

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.071
 Standardized RMR = 0.061
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.90

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.87
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.72

The Modification Indices Suggest to Add the

Path to	from	Decrease in Chi-Square	New Estimate
dt_1_8	DY	8.9	0.17
kb_2_21r	DT	8.1	0.13
kb_2_21r	DY	11.9	0.16
rc_4	YUK	9.2	-0.22
yuk_3	RB	10.8	-0.18
DT	KB	10.9	0.32
DT	DY	24.9	1.38
KB	DT	10.9	0.46
DY	DT	24.9	1.67

The Modification Indices Suggest to Add an Error Covariance

Between	and	Decrease in Chi-Square	New Estimate
KB	DT	10.9	0.15
DY	DT	24.9	0.56
dt_1_3	dt_1_2	9.8	0.10
dt_1_8	dt_1_1	11.1	0.10
kb_2_9r	kb_2_7r	9.5	0.10
kb_2_21r	kb_2_12r	8.8	0.11
dy_3_11	kb_2_21r	12.6	0.12
dy_3_11	dy_3_10	58.5	0.57
dy_3_22	dy_3_5	9.9	0.13
dy_3_22	dy_3_11	28.1	-0.23
rb_7r	kb_2_7r	11.6	-0.09
rb_8r	rb_7r	13.8	0.20
rb_11r	rc_4	13.6	0.11
yuk_2	kb_2_17r	10.6	-0.13
yuk_2	rb_8r	13.3	0.15
yuk_3	dt_1_1	9.3	-0.10
yuk_3	dy_3_11	10.1	-0.12
yuk_3	dy_3_22	8.9	0.13
yuk_3	yuk_2	84.7	0.47
yuk_4	kb_2_7r	12.0	-0.12

Time used: 0.172 Seconds

ÖZGEÇMİŞ

1972 yılında Bursa'da doğdu. 1994 yılında Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi, İşletme ve Muhasebe Öğretmenliği Bölümü'nden mezun oldu. 1994 - 2000 yılları arasında Taraz Ekonomi Meslek Yüksekokulu'nda Öğretim Görevlisi olarak görev yaptı. 2003 yılında yüksek lisansını işletme dalında tamamladı. Yüksek lisans tez konusu “Preparation of cash flow statement within accounting system (Nakit akış tablosunun dönemiçi muhasebe sürecinde hazırlanması)” dır. Sakarya Üniversitesi'nde doktorasına devam eden Ender BOYAR, halen Fatih Üniversitesi İstanbul Meslek Yüksekokulu'nda Öğretim Görevlisi olarak görev yapmaktadır.