

T.C.
ERZİNCAN BİNALİ YILDIRIM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

**MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ
MESLEKİ TÜKENMİŞLİK
DURUMLARININ ARAŞTIRILMASI:
ERZURUM VE ERZİNCAN UYGULAMASI**

Yüksek Lisans Tezi

Zeliha İL

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet GÜNER

Erzincan 2018

TEZ BİLDİRİMİ

TEZ BİLDİRİMİ

“Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması: Erzurum ve Erzincan Uygulaması” isimli **“Yüksek Lisans”** tezim tarafımda intihal programı ile incelenmiştir. Buna göre tezimde bilimsel etik ihlali ve intihal olarak nitelendirilebilecek herhangi bir durumun olmadığını taahhüt ederim.

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir biçimde elde edildiğini; aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi beyan ederim.


Zeliha İL

TEZ KABUL TUTANAĞI

EK 3: TEZ KABUL TUTANAĞI

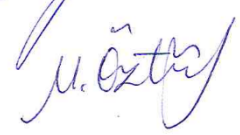
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Bu alışma, İşletme Anabilim Dalının İşletme Bilim Dalında jürimiz tarafından **Yüksek Lisans** Tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman / Jüri: Dr. Öğr. Üyesi Mehmet GÜNER



Jüri: Dr. Öğr. Üyesi Meryem ÖZTÜRK



Jüri: Dr. Öğr. Üyesi Ali ÖZER



**MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ MESLEKİ TÜKENMİŞLİK
DURUMLARININ ARAŞTIRILMASI: ERZURUM VE ERZİNCAN
UYGULAMASI**

Zeliha İL

**Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme
Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Tezi, Nisan 2018**

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Mehmet GÜNER

ÖZET

Yoğun bir tempo ile zaman baskısı altında çalışmanın stres, yorgunluk ve tatminsizlik gibi durumları ortaya çıkardığı bilimsel olarak kanıtlanmış bir gerçektir. Tükenmişlik ise bu durumların son evresi olarak nitelendirilmektedir. Bu araştırmada, rol stres kaynaklarının mesleki tükenmişlik üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma, muhasebe meslek mensupları üzerinde yapılmış ve araştırma kapsamında 100 adet anket uygulanmıştır. Rol stres kaynaklarının ve mesleki tükenmişliğin boyutlarını ifade etmek üzere faktör analizi yapılmıştır. Elde edilen bulgulardan hareketle, korelasyon ve regresyon analizleri yapılmış ve farklılıkları ortaya koymak için Student's t testi ve one-way anova testi yapılmıştır. Sonuç olarak, rol stres kaynakları ile mesleki tükenmişliğin boyutları arasında çeşitli ilişkiler tespit edilmiştir. Rol stres kaynaklarından rol çatışması ile rol belirsizliği boyutlarının mesleki tükenmişlik üzerinde etkili olduğu gözlemlenmiştir. Son olarak, muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklerinden haftalık ortalama çalışma süresi değişkenine göre mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık hissi boyutuna yönelik algılarının farklılaştığı da ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Mesleki Tükenmişlik, Muhasebe Meslek Mensubu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği, Rol Stres Kaynakları.

**RESEARCHING OCCUPATIONAL EXHAUSTING SITUATIONS OF
ACCOUNTANT PROFESSIONS: ERZURUM AND ERZİNCAN APPLICATION**

Zeliha İL

Erzincan Binali Yıldırım University Social Sciences Institute Business Department

Master Thesis, April 2018

Thesis Advisor: Dr. Lecturer Mehmet GÜNER

ABSTRACT

Working under time pressure with intense tempo is a scientifically proven fact that reveals stress, fatigue and dissatisfaction. Exhaustion is described as the last phase of these situations. In this study, the effects of the sources of role stress on occupational exhaustion were examined. This research was conducted on members of the accountant professions and 100 surveys were applied within the scope of the research. Factor analysis was used to express the dimensions of role stress sources and occupational exhaustion. Correlation and regression analyzes were performed on the findings, and Student's t-test and one-way anova tests were performed to determine the differences. As a result, a number of relationships have been identified between the role stress sources and the dimensions of vocational exhaustion. Role conflict from role stress sources and role uncertainty dimensions have been observed to affect occupational exhaustion. Finally, it is also shown that the perceptions of the professional failure to the dimension of the personal failure feeling are different, according to the weekly average working time variable from the demographics of accountant professionals.

Key Words: Occupational Exhaustion, Accountant Profession, Maslach Exhaustion Scale, Role Stress Sources.

ÖNSÖZ

Tez yazım süresince her türlü yardımı, bilgiyi ve desteği benden esirgemeyerek çalışmamı tamamlamama katkıda bulunan değerli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Mehmet GÜNER'e,

Görev yaptığım Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İliç Dursun Yıldırım Meslek Yüksekokulu'nda, tezimin tüm aşamalarında mesai konusunda anlayış gösteren değerli müdürüm Dr. Öğr. Üyesi Enver SÜMER'e, Yüksekokul Sekreteri Ahmet ÖZTÜRK'e ve mesai arkadaşım Selçuk FİDANCI'ya,

Bilgisi ve farklı bakış açısıyla tezime katkı sağlayan, ihtiyaç duyduğum her an yanımda olan sevgili arkadaşım Duygu KORKULUTAŞ'a

Hayatımın her anında olduğu gibi tez çalışmam boyunca bana destek olan değerli aileme,

Sonsuz teşekkürlerimi sunarım...

İÇİNDEKİLER

TEZ BİLDİRİMİ	I
TEZ KABUL TUTANAĞI.....	II
ÖZET	III
ABSTRACT	IV
ÖNSÖZ.....	V
İÇİNDEKİLER	VI
KISALTMALAR.....	XI
ŞEKİLLER DİZİNİ	XII
GRAFİKLER DİZİNİ.....	XIII
TABLolar DİZİNİ.....	XIV
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

MUHASEBE MESLEĞİNİN GELİŞİMİ VE SOSYOLOJİK YÖNÜ

1.1. Muhasebe ve Muhasebe Mesleği	2
1.2. Muhasebe Mesleğinde İnsan Faktörü.....	5
1.2.1. Meslek Mensubunda Bulunması Gereken Bilgi ve Donanım.....	6
1.2.2. Meslek Mensubunda Bulunması Gereken Beceri ve Donanım	7
1.2.3. Meslek Mensubunda Bulunması Gereken Değerler ve Tutumlar.....	8
1.3. Davranışsal Muhasebe ve Muhasebe Mesleğinin Psikolojik Yönü	9

İKİNCİ BÖLÜM

MESLEKİ TÜKENMİŞLİK

2.1. Tükenmişlik Kavramı	12
2.2. Tükenmişlik ile İlgili Kavramlar.....	15
2.2.1. Stres.....	15

2.2.1.1. Stres Kaynakları.....	17
2.2.1.2. Stresle Başa Çıkma Yolları.....	18
2.2.2. İş Doyumu.....	19
2.3. Tükenmişliğin Boyutları	21
2.3.1. Duygusal Tükenme	23
2.3.2. Duyarsızlaşma.....	24
2.3.3. Kişisel Başarısızlık Hissi	25
2.4. Tükenmişliğin Belirtileri.....	26
2.4.1. Fiziksel Belirtiler.....	28
2.4.2. Psikolojik ve Ruhsal Belirtiler	29
2.4.3. Davranışsal Belirtiler	30
2.5. Tükenmişliğin Gelişim Süreci.....	32
2.6. Tükenmişliğin Evreleri.....	33
2.6.1. Coşkunluk Dönemi	35
2.6.2. Durağanlık (Hayal Kırıklığı) Dönemi.....	35
2.6.3. Engellenme Dönemi.....	35
2.6.4. Apati (Duygusuzlaşma) Dönemi.....	36
2.7. İş Hayatında Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler.....	37
2.7.1. Bireysel Faktörler.....	38
2.7.1.1. Kişilik Özellikleri	38
2.7.1.2. Demografik Özellikler	39
2.7.1.3. Beklentiler.....	40
2.7.2. Örgütsel Faktörler	41
2.7.2.1. Rol Stres Kaynakları.....	42
2.7.2.1.1. Rol Çatışması	43

2.7.2.1.2. Rol Belirsizliği	44
2.7.2.1.3. Aşırı İş Yüğü	45
2.7.2.2. Diğer Örgütsel Kaynaklar	47
2.7.2.2.1. Kontrol	47
2.7.2.2.2. Ödül Eksikliği	47
2.7.2.2.3. Aidiyet	48
2.7.2.2.4. Adalet	49
2.7.2.2.5. Değerler	50
2.8. Tükenmişliğin Sonuçları	51
2.8.1. Tükenmişliğin Bireyler Üzerindeki Etkileri	52
2.8.2. Tükenmişliğin Çalışma Hayatı Üzerindeki Etkileri	53
2.8.3. Tükenmişliğin Aile Hayatı Üzerindeki Etkileri	54
2.9. Tükenmişlikle Başa Çıkma Teknikleri	55
2.9.1. Bireysel Teknikler	56
2.9.1.1. Bireyin Kendini Tanınması	57
2.9.1.2. Gerçekçi Hedefler Belirleme	57
2.9.1.3. İşin Yapılış Tarzını Değiştirme	58
2.9.1.4. Psikolojik Geri Çekilme	58
2.9.1.5. İşe Ara Verme	58
2.9.1.6. Kendi Kendine Diyalog Kurma	59
2.9.1.7. Olumlu Yanları Görme	59
2.9.1.8. Sorunları İçselleştirmeme	60
2.9.1.9. Zaman Yönetimi	60
2.9.1.10. Stres Yönetimi	61
2.9.1.11. Solunum Kontrolü	61
2.9.1.12. Dinlenme ve Gevşeme	61

2.9.1.13. Dengeli Beslenme ve Sağlıklı Yaşam.....	62
2.9.1.14. Mizah Duygusunu Geliştirme.....	63
2.9.1.15. İş Değiştirme.....	63
2.9.2. Örgütsel Teknikler	64
2.9.2.1. Personel Seçimi.....	64
2.9.2.2. Yönetim ve Örgüt Geliştirme	65
2.9.2.3. Yönetime Katılma.....	65
2.9.2.4. İş Zenginleştirme	65
2.9.2.5. Kariyer Danışmanlığı.....	66
2.9.2.6. Çalışılan Çevre Koşullarının İyileştirilmesi	66
2.9.2.7. Çatışmaların Yönetimi.....	66
2.9.2.8. Sosyal Destek.....	67
2.9.2.9. Performans Değerleme	67
2.9.2.10. Eğitim ve Danışmanlık Programı	68

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DURUMLARININ ARAŞTIRILMASI: ERZURUM VE ERZİNCAN UYGULAMASI

3.1. İlgili Literatür Araştırması	69
3.1.1. Rol Stres Kaynakları ve Mesleki Tükenmişlik Konusunda Yapılmış Çalışmalar	69
3.2. Araştırma.....	74
3.2.1. Araştırmanın Amacı.....	74
3.2.2. Araştırmanın Önemi.....	74
3.2.3. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları	75
3.2.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	76

3.2.5. Araştırmanın Yöntemi.....	78
3.2.6. Araştırmanın Değişkenleri	78
3.2.7. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	78
3.2.8. Araştırmada Kullanılan Ölçekler	78
3.2.9. Araştırmada Kullanılan Testler	81
3.2.10. Bulgular.....	81
3.2.10.1. Demografik Özellikler İle İlgili Bulgular	81
3.2.10.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi	86
3.2.10.3. Ortalamalar ile İlgili Bulgular.....	91
3.2.10.4. Değişkenler Arası İlişki (Korelasyon Analizi)	93
3.2.10.5. Rol Stres Kaynaklarının Mesleki Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri	94
3.2.10.5.1. Rol Stres Kaynaklarının Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkileri	95
3.2.10.5.2. Rol Stres Kaynaklarının Kişisel Başarısızlık Hissi Üzerindeki Etkileri.....	96
3.2.10.5.3. Rol Stres Kaynaklarının Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkileri....	97
3.2.10.6. Muhasebe Meslek Mensuplarının Demografik ve Kişisel Özelliklerine Göre Mesleki Tükenmişlik ile İlgili Farklılık Testleri.....	99
3.2.10.6.1. Duygusal Tükenme Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri.....	99
3.2.10.6.2. Kişisel Başarısızlık Hissi Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri..	101
3.2.10.6.3. Duyarsızlaşma Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri	104
SONUÇ.....	108
KAYNAKÇA	113
EKLER	126
ÖZGEÇMİŞ.....	130

KISALTMALAR

- AICPA** :American Institute of Certified Public Accountants (Amerikan Yeminli Mali Müşavirler Enstitüsü)
- AIYÖ** : Aşırı İş Yüğü Ölçeği
- IAESB** :International Accounting Education Standards Board (Uluslararası Eğitim Standartları Kurulu)
- İMKB** : İstanbul Menkul Kıymetler Borsası
- KMO** : Kaiser-Meyer-Olkin Testi
- MTÖ** : Maslach Tükenmişlik Ölçeği
- RÇRBÖ** : Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Ölçeği
- SM** : Serbest Muhasebeci
- SMMM** : Serbest Muhasebeci Mali Müşavir
- SMMMO** : Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası
- TÜRMOB** :Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği
- YMM** :Yeminli Mali Müşavir

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Araştırmanın Modeli.....	76
Şekil 2. Araştırma Sonucunda Oluşan Model.....	98



GRAFİKLER DİZİNİ

Grafik 1. Mesleki Tükenmişlik Ortalamaları Grafiği	91
Grafik 2. Rol Stres Kaynakları Ortalamaları Grafiği.....	92



TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. Maslach Tükenmişlik Ölçeği.....	79
Tablo 2. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Ölçeği.....	80
Tablo 3. Aşırı İş Yükü Ölçeği.....	80
Tablo 4. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımları	81
Tablo 5. Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımları	82
Tablo 6. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları	82
Tablo 7. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımları.....	82
Tablo 8. Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Durumlarına Göre Dağılımları	83
Tablo 9. Katılımcıların Bakmakla Yükümlü Oldukları Kişi Sayısına Göre Dağılımı	83
Tablo 10. Katılımcıların Gelir Durumuna Göre Dağılımları	84
Tablo 11. Katılımcıların Çalışma Ortamındaki Personel Sayılarına Göre Dağılımları	84
Tablo 12. Katılımcıların İllere Göre Dağılımları.....	85
Tablo 13. Katılımcıların Haftalık Ortalama Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları...	85
Tablo 14. Katılımcıların Mesleki Tecrübelerine Göre Dağılımları	86
Tablo 15. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Analizine Uygunluk Testleri	86
Tablo 16. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Analizi	88
Tablo 17. Rol Stres Kaynakları Ölçeğinin Faktör Analizine Uygunluk Testleri.....	89
Tablo 18. Rol Stres Kaynakları Ölçeğinin Faktör Analizi.....	90
Tablo 19. Mesleki Tükenmişlik Boyutları Kapsamında Katılımcıların Paylaştığı Değerler	91
Tablo 20. Rol Stres Kaynakları Kapsamında Katılımcıların Paylaştığı Değerler	92
Tablo 21. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi.....	94
Tablo 22. Rol Stres Kaynaklarının Duygusal Tükenme Boyutu üzerindeki Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi.....	95
Tablo 23. Rol Stres Kaynaklarının Kişisel Başarısızlık Hissi Boyutu üzerindeki Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi	96
Tablo 24. Rol Stres Kaynaklarının Duyarsızlaşma Boyutu Üzerindeki Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi.....	97

Tablo 25. Muhasebecilerin Demografik ve Kişisel Özelliklerine Göre Duygusal Tükenme Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri.....	99
Tablo 26. Muhasebecilerin Demografik ve Kişisel Özelliklerine Göre Kişisel Başarısızlık Hissi Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri.....	102
Tablo 27. Muhasebecilerin Demografik ve Kişisel Özelliklerine Göre Duyarsızlaşma Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri	105



GİRİŞ

Tükenmişlik, 1970'li yıllarda Amerika'da ortaya çıkmış ve literatüre girmiş bir kavramdır. Konu ile ilgili ilk bilimsel makaleler Freudenberg (1974) ve Maslach (1976) tarafından kaleme alınmıştır. Cristina Maslach kendi adıyla anılan bir tükenmişlik envanteri geliştirmiş ve bu alanda otorite olarak kabul edilmiştir.

Yapılan çalışmalar incelendiğinde insanlarla birebir çalışmayı gerektiren mesleklerde tükenmişliğin daha belirgin olarak yaşandığı görülmüştür.

Muhasebe mesleği de belirli bir takvime göre çalışılan, belirli dönemlerde iş yoğunluğu artan ve yoğun stres altında çalışmayı gerektiren bir meslek olması dolayısıyla tükenmişliğe yatkın meslekler arasında yer almaktadır. Muhasebe meslek mensupları sürekli olarak iş yerindeki çalışanlarla, müşterilerle ve devlet kurumlarıyla etkileşim kurmakta ve insanlarla yüz yüze çalışmaktadırlar. Tüm bu olumsuzluklar muhasebe meslek mensuplarını zamanla tüketebilmektedir.

Bu çalışma ile amaçlanan, rol stres kaynaklarının tükenmişliğe etki edip etmediğini araştırmak ve böylece, literatüre katkı sağlamaktır.

Bu amaç doğrultusunda yapılan çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde 3568 Sayılı "Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu" çerçevesinde meslek sınıflandırması yapılarak, muhasebe kavramı ve muhasebe mesleği açıklanmış ve 5786 sayılı Kanun ile 3568 sayılı Kanun'da yapılan değişikliklere yer verilmiştir. Daha sonra muhasebede insan faktörü ve muhasebenin sosyolojik yönü ele alınmıştır.

İkinci bölümde, tükenmişlik kavramı açıklanmış, tükenmişliğin boyutları, belirtileri, nedenleri, evreleri, sonuçları ve son olarak tükenmişlik ile mücadele teknikleri detaylı olarak açıklanmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise, rol stres kaynaklarının mesleki tükenmişliğe olan etkisini somut olarak ortaya koymak amacıyla bir alan araştırması yapılmış ve elde edilen bulgular değerlendirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

MUHASEBE MESLEĞİNİN GELİŞİMİ VE SOSYOLOJİK YÖNÜ

1.1. Muhasebe ve Muhasebe Mesleği

Muhasebe, bir işletmenin varlık ve kaynakları üzerinde değişime neden olan mali nitelikli olayları, para cinsinden ifade eden, bu bilgileri kayıt altına alan, sınıflandıran, özetleyen, raporlayan ve bu raporları yorumlayarak anlamlı ve sistemli mali bilgilere dönüştürerek, işletme içindeki ilgili gruplara ve işletme dışındaki kuruluşlara aktaran bir bilim dalıdır (Özulucan, 2009: 3).

Muhasebenin amacının genel olarak, işletme veya kuruluşun faaliyetinin anlaşılmasını sağlayacak bilgilerin toplanması ve ilgililere aktarılması olduğu ifade edilmekle birlikte, muhasebede amaçlar; geçmiş işlemleri kaydederek yazılı bir arşiv oluşturmak, işletmedeki varlıkları tespit etmek ve bu varlıkların korunmasını sağlamak, işlem sonuçlarını doğru ve hızlı alınmasını sağlamak, faaliyet sonuçlarını tespit ederek, mevcut durum ile standartları ve bütçeleri karşılaştırmak suretiyle denetim yapmak ve oluşan sapmaların nedenlerini irdelemek, geleceğe yönelik tahminlerde bulunarak planlama yapmaya yardımcı olmak, işletmenin etkileşimde bulunduğu üçüncü kişilerin, ekonomik ve sosyal durumlarının bilinmesini sağlamak, mükellefin vergi ile ilgili sermaye ve hesap durumunu tespit etmek, işletme sahibinin vergi karşısındaki durumunun hesap üzerinden kontrol edilmesini ve incelenmesini sağlamak olarak sıralanmaktadır (Atukalp, 2009: 21).

Muhasebe mesleği; insanların sahip oldukları ekonomik değerleri ve değerlerin parasal getirisini ve maliyetini bilmek, varlıklarını kontrol etmek ve onları kendi yararına olacak şekilde arttırmak ya da azalmalarına engel olmak amacıyla önlem alabilmek düşüncesiyle ortaya çıkmıştır. Muhasebe mesleğinin gelişmesi, ülkelerin ekonomik ve sosyal yapıları ile işletme ve teknolojinin gelişiminden büyük ölçüde etkilenmektedir. Ekonomi ve işletmelerin gelişmesi ve teknolojinin yaygın hale gelmesi ile muhasebe mesleğine olan ihtiyaç artmıştır (Marşap, 1995: 18).

Muhasebe mesleği; ekonomik ve teknik ölçümleri belirli standartlara ve kurallara dayandırarak gerçekleştirme işi olarak tanımlanmaktadır. Bir işin meslek

olarak nitelendirilebilmesi ise bazı özellikleri taşımasına bağlıdır. Bu özellikler şöyle sıralanmaktadır;

- Sürekli gelişen ve değişen bir bilgi yapısına sahip olması
- Sorunların çözümünde mesleki yargıya başvurulabiliyor olması
- Kamuya karşı mesleki bir sorumluluğun var olması.

Muhasebe mesleği de belirtilen bu özellikleri bünyesinde barındıran bir meslek dalıdır. Bu nedenle toplum içerisinde önemli ve saygın bir meslek olarak yer edinmiştir (Türk, 2004: 38).

İnsanın hesap tutma ihtiyacı ile başlayan muhasebe tarihi, mübadelenin başladığı çağlara dayanmaktadır. Araştırmalarda, eski Mısır'da papirüs üzerindeki hesap metinlerine, Babil kil tabletleri üzerinde çivi yazısı ile yazılmış kayıtlara ve Eski Yunan medeniyetinde tapınaklara ait hesapların tutulduğuna rastlanmıştır. Romalılar ilk çağların sonlarında hesap tutma tekniğini daha ileri seviyelere taşımışlardır. Orta çağın başlarında, İslam dünyasında matematik alanındaki ilerlemeler ve ekonomik hayatın gelişmesi ile Arap Uygarlığına ilişkin sayım cetvelleri, cari hesaplar gibi uygulamalar Batı'da da kullanılmaya başlanmıştır. Avrupa'da defter tutma konusunda yaşanan gelişmeler ise erken dönem Akdeniz ticaretine dayanmaktadır (Boyar, 2011: 4).

Günümüzde kullanılmakta olan çift taraflı kayıt yönteminin 13. Yüzyıldan itibaren İtalya'da kullanılmaya başlandığı, Floransa, Cenova, Venedik ve Milano gibi ticaret şehirlerinde uygulanmasıyla geliştiği anlaşılmıştır. 1494 yılında İtalyan bir matematikçi ve din adamı olan Luca Pacioli, Summa De Aritmetica, Geometrie, Proportioni et Proportionalite (Aritmetik, Geometri, Oran ve Orantı Hakkında Özet) adlı eserinde çift taraflı kayıt yönteminin ilkelerini belirtmiş ve muhasebe ile ilgili ilk kavramları ortaya koymuştur. Bu nedenle Luca Pacioli "muhasebenin babası" sıfatı ile anılmıştır (Koç Yalkın, 2001: 9).

Ülkemizde 1926 yılında Alman Ticaret Kanunu'na dayanarak hazırlanan 856 sayılı Ticaret Kanunu, 1940 yılından sonra çıkarılan Kazanç Vergisi Kanunu, 1950 yılında çıkarılan Gelir Vergisi Kanunu ve 1956 yılında yürürlüğe giren 6752 sayılı

Ticaret Kanununu ile muhasebe alanında önemli gelişmeler yaşanmıştır. Hesap sisteminin standartlaştırılması amacıyla, Amerikan Muhasebe ve Teori Uygulamaları'na dayanan ve yer yer Fransız Genel Hesap Planı'nın da etkisinin görüldüğü Tekdüzen Muhasebe Sistemi, 1972 yılından itibaren Kamu İktisadi Teşebbüsleri'nde kullanılmaya başlanmıştır. Bankalar tarafından 1986 yılında uygulanmaya başlanmış olan sistem, 26.12.1992 de "Muhasebe Sistemi Uygulama Genel Tebliği" ile 1994 yılında kanunlaşarak tüm ülkede kullanılmaya başlanmıştır (Koç Yalkın, 2001: 11, Boyar,2011: 5).

Türkiye'de muhasebe mesleği Sermaye Piyasasının gelişimine paralel olarak gelişme göstermiştir. Sermaye piyasasının gelişimi, muhasebe mesleğinin kanun çalışmaları sürecinin 1938-1989 yılları arasındaki yaklaşık 50 yıllık faaliyetlerinin sonuçlandırılmasına büyük katkı sağlamıştır. 1985 yılında Sermaye Piyasası Kanununun kabul edilmesi ve 1986 yılında İMKB'nin açılması Türkiye'deki sermaye piyasası alanındaki çalışmaları hızlandırmış böylece muhasebe mesleği yasal bir yapıya kavuşmuştur. Türkiye'de muhasebe mesleği çok eskilere dayanmakla birlikte yasal zemine kavuşması 13.06.1989 yılında 3568 Sayılı "Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanununun" kabul edilmesiyle gerçekleşmiştir. 10.07.2008 tarihinde 5786 sayılı kanun ile değişiklik yapılmadan önce muhasebe meslek mensupları üç isimle anılmaktadır. (Boyar, 2011: 6).

3568 sayılı kanuna göre, meslek mensupları üç gruba ayrılmaktadır.

- Serbest muhasebeci
- Serbest muhasebeci mali müşavir
- Yemini mali müşavir

Serbest muhasebecilik mesleğinin konusu, gerçek veya tüzel kişilere ait muhasebe defterlerini tutmak, mali tabloları ve vergi beyannamelerini düzenlemek olarak ifade edilmiştir.

Serbest muhasebeci mali müşavirlik mesleğinin konusu; Serbest muhasebecilerin gerçekleştirdiği tüm işlemleri yapmak, muhasebe sistemlerini

kurmak ve geliştirmek, şişletmecilik, muhasebe ve finans, mali mevzuat ve bu alanlardaki uygulamalar ile ilgili şişleri dñzenlemek ve bu konularda danışmanlık hizmeti sunmak ve yukarıda sıralanan konularda belgelere dayalı olarak inceleme, tahlil ve denetim işlemi yapmak, mali tablo ve beyannameler hakkında yazılı gñrñř bildirmek, rapor dñzenlemek, tahkim, bilirkişilik ve benzeri faaliyetleri yapmaktır.

Yeminli mali mñřavirlik mesleğinin konusu ise, serbest muhasebeci ve serbest muhasebeci mali mñřavirlerin yaptıkları danışmanlık ve denetim hizmetlerini yapmaktır. Yeminli mali mñřavirler, Serbest muhasebeci ve Serbest muhasebeci mali mñřavirlerden farklı olarak tasdik yapma yetkisine de sahiptirler. Tasdik faaliyeti, özellikle vergi beyannameleri ve bunların ekleri olan mali tablolar ile ilgili olarak yapılmaktadır. Yeminli mali mñřavirler ayrıca, mevzuatta belirtilen diğer konularda da tasdik yapma yetkisine sahiptirler (Koç Yalkın, 2001: 18-19).

3568 sayılı kanun ile oluşturulan bu unvanların gñrevlerini özetlemek gerekirse, serbest muhasebecinin gñrevi, muhasebe kaydını yñrñtmek, serbest muhasebeci mali mñřavirin gñrevini, denetlemek ve muhasebe kaydını yñrñtmek, yeminli mali mñřavirin gñrevi ise tasdik yapmak ve denetlemek olarak sıralanabilir. Burada gñrñldñęü gibi her unvan asıl işini yaptığı gibi, serbest muhasebeci mali mñřavir ve yeminli mali mñřavirler aynı zamanda bir önceki unvanın asıl işini de yapabilmektedir. Bu durum 5786 sayılı kanun kapsamında yapılan değişiklikle serbest muhasebeci ve serbest muhasebecilik ifadelerinin kaldırılmasıyla değişmiştir (Boyar, 2011: 7).

Tñrkiye’de muhasebe meslek mensupları Tñrkiye Muhasebeci ve Mali Mñřavirler Odaları Birliği (TñRMOB) altında toplanmıştır. Birlik muhasebe sistem ve uygulamalarında etkili olmakta ve mesleğe yñn vermektedir. Aynı zamanda mazisi 1942’lere dayanan ve 1967 yılında kurulan Tñrkiye Muhasebe Uzmanları Derneęi de bir sivil toplum meslek örgñtñ olarak faaliyetlerini sñrdñrmektedir (Boyar, 2011: 7-8).

1.2. Muhasebe Mesleğinde İnsan Faktñrñ

Her mesleğin kendine özgn kuralları olup, bu mesleklerin icrası için meslek mensuplarının çeşitli bilgi ve teknik yeterlikle donatılması gerekmektedir. Bñtñn

mesleklerde olduğu gibi muhasebe mesleğinde de meslek mensupları birtakım niteliklere sahip olmalıdır (Boyar, 2011: 8).

Finansal verilerden yola çıkarak karar alma durumunda olan işletmeler, finansal bilgi üreten muhasebe meslek mensuplarının teknolojiyi kullanarak, gereksinim duyulan her türlü finansal bilgiyi zamanında, doğru ve güvenilir olarak sunmalarını istemektedir. Ayrıca muhasebe meslek mensupları bilgiyi taraflara sunmadan önce verilerin elde edilmesi ve bu verilerin kullanılabilir bilgiye dönüştürülmesi sürecinde de rol almaktadırlar (Subaşı, 2010: 111).

Günümüzde teknolojik gelişmelerin yaşanması ile birlikte muhasebenin kayıt tutma işlevi meslek mensubu dışındaki kişiler tarafından da bilgisayar programları aracılığıyla kolaylıkla yapılabilmektedir. Muhasebecilerden, artık her alanda bilgi üretmeleri yerine, bağımsız denetçi, iç denetçi, maliyet muhasebecisi, yönetim muhasebecisi gibi alanlarda uzmanlaşmaları ve ilgili alanlarda bilgi üretmeleri talep edilmektedir. Teknolojinin ve küreselleşen ekonominin etkisi ile muhasebe mesleğinin niteliği değişmiş ve muhasebe meslek mensuplarının alanlarında yeni bilgi, beceri ve donanım kazanmaları gerekliliği ortaya çıkmıştır (Subaşı, 2010: 112). Muhasebe mesleğinin itibar kazanması ise şüphesiz iyi bir eğitimle mümkündür (Ayboğa, 2003: 356). Muhasebe bilgi ve yeterlilikler ile birlikte bazı moral değerlerini de kapsayan bir meslektir. Muhasebe meslek mensubunda bulunması gereken bilgi beceri ve tutumlar uluslararası eğitim standartları ile çizilmiştir (Boyar, 2011: 8).

Uluslararası eğitim standartları kurulu (IAESB) tarafından belirlenmiş olan bilgi, beceri ve tutumlar aşağıda detaylı olarak açıklanmıştır.

1.2.1. Meslek Mensubunda Bulunması Gereken Bilgi ve Donanım

Muhasebe mesleğinin icra edilebilmesi için ders müfredatında yer alan içeriklerin bilinmesi gerekmektedir. Muhasebe meslek mensuplarının sahip olması gereken bilgiler şöyle sıralanabilir: (Boyar,2011)

- Muhasebe ile ilgili Genel Bilgiler

Muhasebe alanında sahip olunması gereken genel bilgiler olup; finansal muhasebe ve raporlama, yönetim muhasebesi, vergilendirme sistemi, iş hukuku, ticaret

hukuku, finansal yönetim, denetim, muhasebenin mesleki değerleri ve ahlak gibi konuları içermektedir.

- Örgüt ve İşletme Çevresi ile İlgili Bilgiler

Muhasebe meslek mensubunun çalışma çevresi ile ilgili olup; Ekonomi, kurumsal yönetim, iş ahlakı, finansal piyasalar, örgütsel davranış, pazarlama, dış ticaret ve küreselleşme gibi konuları kapsamaktadır.

- Bilgi Teknolojileri ile İlgili Bilgi ve Yeterlilikler

Muhasebe meslek mensuplarının donanım ve yazılım ürünlerini kullanabilmesi olarak ifade edilir. Bilgisayara dayalı sistemlerde muhasebecilerin iç kontrol, bilgi teknolojisi edinme, yönetme, kullanma ve bu sistemleri değerlendirme yetkinliklerine sahip olmaları gerekmektedir (Boyar, 2011: 8-9).

1.2.2. Meslek Mensubunda Bulunması Gereken Beceri ve Donanım

Beceri bilginin başarılı bir şekilde kullanılmasının sonucu olarak ifade edilmektedir. Beceriler eğitim programlarının ve mesleki deneyimlerin etkisiyle meydana gelmektedir. Muhasebe meslek mensuplarında bulunması gereken beceriler şöyle sıralanabilir: (Boyar, 2011)

- Zihinsel beceriler

Muhasebe meslek mensubunun problemlere çözüm üretebilmesi, işletmenin karmaşık sorunlarını doğru düşünerek doğru kararlar alabilmesidir.

- Teknik Beceriler

Matematiksel ve istatistiksel uygulama konularında yeterlilik, karar verebilme ve riskleri analiz edebilme, ölçme ve raporlama gibi becerileri kapsamaktadır.

- Kişisel Beceriler

Girişimcilik, araştırma, mantıksal düşünme, yeniliklere adapte olabilme, kaynakların sınırlı olması durumunda öncelikleri belirleyebilme ve o yönde organizasyon yapabilme, etkin seçme ve atama yeteneği, ileri görüşlülük ve karar

aşamasında mesleki değerleri ve bu değerlerin etkisini göz önünde bulundurarak hareket edebilme gibi becerileri içermektedir.

- Genel İletişim Becerileri

Farklı bireyler ile iletişim kurabilme, birlikte hareket edebilme ve çalışabilme, teknik sorunların çözümünde çalışma çevresiyle müzakere edebilme, resmi ya da gayri resmi yazı ve konuşma dillerinde görüşlerini etkili bir biçimde sunabilme, savunabilme ve tartışabilme, farklı dil ve kültürlerle de duyarlı olarak dinleyebilme gibi becerileri kapsamaktadır.

- İş Yönetimi ve Örgütsel Beceriler

Planlama, yönetme, karar verme, işleri organize etme ve dengeli bir biçimde dağıtabilme, insanları geliştirebilme ve motive edebilme, liderlik ve muhakeme becerilerini kapsamaktadır (Boyar, 2011: 9-10).

1.2.3. Meslek Mensubunda Bulunması Gereken Değerler ve Tutumlar

Mesleki değer, muhasebe meslek mensuplarının davranışlarının bütünü olarak ifade edilmektedir. Muhasebe meslek mensuplarında bulunması gereken değerler ve tutumlar şöyle sıralanabilir: (Boyar, 2011)

- Kamu yararını gözetme ve sosyal sorumluluklara duyarlı olma,
- Güvenilir, tarafsız, bağımsız, dakik ve nazik olma,
- Yaşam boyu öğrenme ve sürekli eğitim,
- Kanunlara bağlı olarak hareket etme gibi davranışları kapsamaktadır (Boyar, 2011: 10).

Yukarıda ifade edilen bilgi, beceri ve değerlere sahip olması gereken muhasebe meslek mensuplarının faaliyetleri genel olarak zihinseldir. Dolayısıyla muhasebe meslek mensuplarının iyi bir hizmet sunabilmesi sadece mesleki eğitimle sınırlı kalınmamasıyla mümkündür (Subaşı, 2010: 117). Öte yandan yapılan bazı araştırmalar ülkemizde işletmelerin muhasebe eğitimine önem vermediklerini ve yetişmiş eleman çalıştırma eğiliminde olduklarını gözler önüne sermiştir (Korukoğlu, 1988: 23).

1.3. Davranışsal Muhasebe ve Muhasebe Mesleğinin Psikolojik Yönü

Davranış, organizmanın uyarılar karşısında gösterdiği ve dışarıdan gözlenebilen tepkilerinin toplamı olarak ifade edilmektedir. İnsan davranışları belirli etkiler ve bireysel güdüler sonucunda oluşmaktadır. İnsan davranışlarını çeşitli bilim dallarından faydalanarak bütüncül bir bakış açısıyla ele alan, yorumlayan ve ilgililere önerilerde bulunan bilim dalı davranış bilimleri olarak tanımlanmaktadır. Davranış bilimleri insan davranışlarının nedenlerini ve sonuçlarını ve insanları bu tepkiler vermeye yönelten güdüleri incelemektedir (Gökgöz, 2012: 38).

Davranış bilimleri bireysel davranışları inceleyip gerekli yönlendirmeleri yaparken, psikoloji, sosyoloji ve antropolojiden yararlanır. Ayrıca hukuk, İktisat, tarih, siyaset bilimi, psikiyatri, yönetim ve pazarlama gibi sosyal bilimleri ve davranışlardaki kalıtım ve yetiştirilme tarzının etkisini de göz önünde bulundurarak biyoloji ve genetik gibi fen bilimlerini de kapsamaktadır. Böylece davranış bilimleri, insanın düşünce ve irade süreçlerini inceler ve meydana gelen eylemlerin altında yatan ruhsal ve fiziksel süreçleri açıklamaya çalışır. Muhasebe mesleği de hem işletme içi hem de işletme dışında geniş bir etkileşim çevresi bulunan ve bu bilim dallarıyla doğrudan ve dolaylı olarak ilişkili olan bir meslektir (Gökgöz, 2012: 38, Boyar, 2011: 11-12).

İnsanların bir muhasebe olayı karşısında gösterdikleri tepkileri inceleyen davranışsal muhasebe, genel muhasebe verilerinden sağlanan finansal rakamların karar almadaki eskisini ölçmektedir. Başka bir deyişle geleneksel muhasebenin bittiği ve davranışsal muhasebenin başladığı noktayı oluşturur (Usul, 2007: 1).

Geleneksel muhasebenin işlevi raporlama ile son bulurken, davranışsal muhasebenin işlevi ise, muhasebecilerin davranışlarının yanı sıra işletme ile ilgili olan üçüncü kişilerin davranış ve kararlarını incelemek suretiyle bu noktada başlar. Davranışsal muhasebe bu aşamada muhasebe ile ilişkili olan birey ve kurumları etkileyen muhasebenin dışındaki etmenleri inceler ve insan faktörünün işletme değeri üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla karar alıcıların psikolojik yapılarına değinir (Ateş ve Diğ., 2016: 26). Kısacası davranışsal muhasebe davranış bilimlerinin muhasebe üzerindeki etkisini anlamaya çalışarak finansal raporlara insan faktörünü de

katmaya çalışır. Böylece muhasebeye ait bilgi ve problemler ile insan davranışları arasında ilişki kurarak alınan kararların birey ve işletme üzerindeki etkisini, düşüncelerin ölçülmesini ve raporlanmasını ve bireylerin davranışları ile işletme politikalarının uyumlaştırılmasını sağlar (Usul, 2007: 12).

Davranışsal muhasebe alanında çalışan araştırmacılara göre, davranışsal muhasebe ile psikoloji arasında karşılıklı bir etkileşim bulunmaktadır (Usul, 2007).

Şöyle ki her iki bilim;

- Benzerlik (temsilcilik),
- Mevcudiyet,
- Karar verme,
- Yanlış düşüncelerin bir araya gelmesi,
- Bir şeyin öneminin sonradan anlaşılabilmesi,
- Aldatıcı ilişkiler ve beklenmeyen hükümler,
- Seçici olma,
- Sıklık,
- Somut bilgiler,
- Bilgi gösterimi,
- Tutarsız olma,
- Korumacılık,
- Doğrusal olmayan tahminlerde bulunma,
- Alışkanlıklar,
- Karar verirken karmaşıklık yaşanması,
- Tahmin stratejisinin mükemmel olarak kullanıldığını kabullenme,
- Karar verilirken sosyal baskı hissinin var olması,
- Bilgi kaynaklarının tutarlılığı,
- Soru yapısı,
- Ölçüm tekniği,
- Konu dışı öğrenme yapıları,
- Değişimin farklı algılanması,
- Başarılı/başarısız özellikler,

- Yeniden hatırlamada mantıksal hataların yaşanması gibi birçok ortak unsuru kapsamaktadır (Usul, 2007: 13-14).

Modern hayatın gereklilikleri, birçok bilim dalının yakınlaşmasına, ortaklaşa çalışmasına ve bu durumun bir zorunluluk haline gelmesine sebep olmaktadır. Davranışsal muhasebe de davranış bilimleri ile muhasebenin etkileşimi sonucunda ortaya çıkmış olan bir disiplindir (Boyar, 2011: 13).



İKİNCİ BÖLÜM

MESLEKİ TÜKENMİŞLİK

2.1. Tükenmişlik Kavramı

Günümüzde çalışanlar hayatın her alanında bir takım zorluklar ve sıkıntılarla karşı karşıya kalmaktadır. Bu zorluklar bireyi hem iş yaşamında hem de sosyal hayat içinde güçsüz ve savunmasız bırakmaktadır. Bunun sonucunda bireyler zaman zaman sosyal ilişkilerde başarısız olmakta, iş hayatında ise doyumsuzluk ve uyuşmazlık yaşayabilmektedir. İş hayatındaki bu doyumsuzluğun sonucunda kişilerde bir tükenmişlik duygusu meydana gelmektedir. Tükenmişlik bireyin kişisel olarak yaşadığı bir durum olmasına rağmen iş yaşamında kişide performans düşüklüğüne sebep olmakta ve dolayısıyla örgütün verimliliğini ve başarısını olumsuz yönde etkilemektedir (Basım ve Şeşen, 2006: 15, Nazlıoğlu, 2009: 3, Doğan ve Nazlıoğlu, 2010: 100).

Son yıllarda gerek psikoloji gerekse örgütsel davranış alanlarında sıklıkla araştırılan ve üzerinde çalışılan bir kavram olan tükenmişlik modern zamanların fenomen problemlerinden biri olarak değerlendirilen, hem birey hem de örgüt açısından önemli etkileri ve sonuçları olan bir olgudur. İlk olarak 1970'li yıllarda adından söz edilen tükenmişlik, sosyal bir sorun olduğu anlaşıldıktan sonra araştırmacıların ilgisi çekmiştir. İngilizcede jobburnout ya da staffburnout olarak ifade edilen kavram Türkiye'de ise tükenmişlik - tükeniş sendromu - mesleki tükenmişlik şeklinde ifade edilmektedir (Aslan ve Etyemez, 2015: 484, Büyükyılmaz ve Gürkan, 2014:133, Budak ve Sürgevil, 2005: 95).

Maslach, Schaufeli ve Leiter'e göre mesleki tükenmişlik araştırmaları iki safhaya ayrılmaktadır (Maslach ve Diğ., 2001:400). Araştırmacılara göre;

Tükenmişlik araştırmaları ilk olarak 1970'li yıllarda Amerika'da ortaya çıkmıştır. Bu çalışmalar genellikle sağlık sektöründe ve insani ilişkilerin üst düzeyde olduğu hizmetlerde çalışanların, tecrübeleri ve yaşanmış olaylardan yola çıkılarak yapılan incelemelere dayanmaktadır. Konu ile ilgili ilk bilimsel makaleler Freudenberg (1974) ve Maslach (1976) tarafından kaleme alınmıştır. Araştırmalar

genel olarak tanımlayıcı ve olayın niteliğini açıklar biçimde yazılmış, teknik yapısına bakılınca da daha çok alan araştırmalarından oluşmakta olup, gözleme ve röportaj tekniği kullanılmıştır. Psikolojik bir bakış açısıyla yazılan bu makaleler tükenmişlik araştırmalarının birinci safhasını oluşturmaktadır. Bu makaleler daha çok tükenmişliğin belirtileri ve insan sağlığına etkileri ile ilgilidir (Schaufeli ve Dierendonck, 1993:2)

Tükenmişlik araştırmalarının ikinci safhası ise 1980’li yıllarda deneysel boyutta yapılmıştır. Konuyla ilgili çeşitli kitaplar ve makaleler yazılmıştır. Yine tükenmişliğin boyutlarını ölçmek amacıyla ölçekler oluşturulmuştur (Maslach ve Diğ., 2001: 400).

Bu dönemde tükenmişlik iş stresinin bir çeşidi olarak nitelendirilmiş, iş doyumu, örgütsel bağlılık ve iş bırakma gibi konularla bağlantılı olarak araştırmalarda yer almıştır. Bilimsel yollarla yapılan, güvenilirliği kabul edilmiş ve standartlaşmış araçların kullanılmasıyla birlikte konu ile ilgili araştırmaların sayısı ve kalitesi hızla artmıştır (Schaufeli ve Dierendonck, 1993:7).

Çalışma hayatında önemli bir sorun olarak nitelendirilen tükenmişlik, literatüre ilk olarak 1974 yılında Freudenberger’in bir makalesiyle girmiştir. Freudenberger tükenmişliği; “başarısız olma, yıpranma, enerji kaynaklarında tükenme veya isteklerin tatmin edilmemesi sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu” olarak ifade etmektedir (Yıldırım ve İçerli, 2010: 124).

Tükenmişlik alanında yapılan birçok çalışmada çok çeşitli tanımlar ortaya çıkmıştır. Cristina Maslach kendi adıyla anılan bir tükenmişlik envanteri geliştirmiş ve bu alanda otorite olarak kabul edilmiştir. Maslach’a göre, işi gereği insanlarla yoğun ilişkiler kuran çalışanlarda görülen, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı şeklinde üç dala ayrılan tükenmişlik kavramı, diğer bir ifadeyle işi gereği yüksek duygusal taleplerle karşılaşan ve diğer insanlarla sürekli ilişki içinde bulunan kişilerde görülen ve sonuç olarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme ve nihayet yapılan işe ve etkileşim içinde bulunulan diğer insanlara olumsuz tutumların yansıtılmasıyla oluşan bir sendrom olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Diğ., 2001:398).

Kristensen (2005) tükenmişliği; kişisel tükenmişlik, iş ile ilgili tükenmişlik ve müşteri ile ilgili tükenmişlik olarak sınıflandırmaktadır. Kişisel tükenmişlik, bireyin deneyimlerinin sonucunda ortaya çıkan fiziksel ve psikolojik bitkinlik düzeyini iş ile ilgili tükenmişlik bireyin iş ile ilgili algıladığı fizyolojik ve psikolojik bitkinlik düzeyini, müşteri ile ilgili tükenmişlik ise, müşterilerden kaynaklanan ve bireyin algıladığı bitkinlik düzeyi olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım ve İçerli, 2010: 125).

Tükenmişlik insanlara yardım hizmeti sunan mesleklerde ve duygusal taleplerin üst düzeyde olduğu alanlarda uzun süre hizmet veren ve insanlara hizmet etmekten mutluluk duyan meslek mensuplarında görülen, duygusal, zihinsel ve fizyolojik yorgunluk olarak kendini gösteren ve sinsi gelişen bir süreçtir (Basım ve Şeşen, 2006: 16).

Chernis (1995) ise iş ortamındaki kişisel farklılıklardan kaynaklanan örgütsel faktörler üzerinde durmuştur. Çalışma hayatında hemen her gün karşılaşılan sorunlar, iş hayatının gerçekleri ile romantik-mistik düşünce arasındaki uçuruma dikkat çekmiştir. Chernis'e göre tükenmişlik kişinin beklentileri ile hayatın gerçekleri arasındaki derin farktan kaynaklanmaktadır (Aslan, 2010: 48).

Tükenmişlik kronikleşmiş bir stres döneminden sonra işe ilişkin ruhsal ve fiziksel enerjinin kaybedilmesi ile kendini hissettiren, bazen fiziksel hastalıklar ile sonuçlanan durumlar için kullanılan bir terimdir (Dalgıç ve Tekşen, 2014: 39).

İş bıkkınlığı ve iş ile ilgili stres her meslekte görülmele birlikte, tükenmişlik insanlarla yüz yüze çalışılan ve insanlara hizmet veren meslek gruplarında daha fazla yaşanmakta ve kişinin etkileşimde bulunduğu insanlara karşı duyarsızlaşması, kendini kötü hissetmesi, kişisel başarı ve yeterlilik duygularının azalması şeklinde ortaya çıkmaktadır (Deran ve Beller, 2014, Sinat, 2007:4, Özkan ve Diğ., 2015: 176).

Hayatın büyük bir bölümünü çalışarak geçiren ve yoğun iş yükü altında yaşayan kişiler tükenme durumuyla karşı karşıya kalır. Fizyolojik olarak uykusuzluk, uyuşukluk, baş ağrıları, göğüs ağrıları ve davranışsal açıdan bakıldığında ise, agresiflik, ani öfke patlamaları, yardımsızlık, yalnızlık, şüphecilik, engellenmişlik, cesaretsizlik, çaresizlik ve can sıkıntısı gibi belirtileri olan tükenmişlik genel olarak

çok başarılı olmak için yoğun bir tempo ile çalışan ve her zaman üzerine düşenden fazlasını yaparak sınır tanımayan kişilerde görülmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2016: 77).

Giderek işine daha çok enerji sarf eden, buna karşın işinde daha az doyum elde eden birey tükenme noktasına ulaşmış olur (Ersoy ve Demirel Utku, 2005: 43, Deran ve Beller, 2014: 71).Tükenmişlik bireyin hem kişisel hem de mesleki doyumsuzluk yaşamasına neden olmaktadır. Tükenmişlik yaşayan kişi işinden soğumakta, yeteneklerinden şüphelenmekte ve kendisini yetersiz bulması dolayısıyla işe gitmeyerek kendinden beklenmeyen davranışlar sergilemektedir (Ersoy ve Demirel Utku, 2005: 44).

2.2. Tükenmişlik ile İlgili Kavramlar

2.2.1. Stres

Stres kavramı 1936 yılında Hans Selye tarafından yapılan çalışmalar ile literatüre kazandırılmıştır. Selye'ye göre; stres kişiye yapılan etkilere spesifik olmayan tepki olarak ifade edilmiştir (Yıldırım ve Diğ., 2004: 2).

Latince kökenli bir kelime olan stres, 17. yy.' da felaket, bela, musibet, dert, keder, elem gibi anlamlarda kullanılmış; 18. ve 19. yy.' larda ise kavrama yüklenen anlam değişmiş olup; nesnelere, kişilere, organlara ve ruhsal yapılara uygulanan baskı, güç ve zorlama durumlarının ifade edilmesinde kullanılmıştır (Baltaş ve Baltaş, 1990: 304, Savran, 2007: 72, Ganiyusufoğlu, 2011: 5).

Stres kavramı genel olarak zorlanma ve gerginlik anlamına gelmektedir. İnsan vücudunda çok değişik faktörlerin tetiklenmesi ile meydana gelen ve etkene özgül olmayan uyum güçlükleri olarak da ifade edilebilen stres, bu faktörlerin ister ruhsal, ister fiziksel olsun şiddetinin yüksek olması dolayısıyla ortaya çıkmaktadır. Stres yapan faktörlere ise stresör denilmektedir. Stresörlerin bir araya gelerek sebep oldukları bu stres vücutta bazı hormonların (böbrek üstü ve tiroid hormonları gibi) fazla miktarda salgılanmasına sebep olmakta ve bunun sonucunda ise psikosomatik hastalıkların (ülser, yüksek kan basıncı, kalp hastalıkları gibi) oluşmasını kolaylaştırmaktadır (Çelikkol, 2011: 78-79).

Stres aynı zamanda geçmişten kaynaklanan nedenler ile daha sonra ortaya çıkan davranışsal sonuçlar arasındaki bir değişken olarak tanımlanmakta ve sistemi tüketmekte olan her türlü çevresel beklenti ve sisteminin bu beklentilere verdiği tepki ile uğraşan bir problem alanı olarak değerlendirilmektedir (Özer 2011: 402).

Stres, kişiler üzerinde etki yapan ve bireyin davranışlarını, iş verimini ve sosyal ilişkilerini etkileyen bir kavramdır. Stres kendiliğinden ya da durup dururken meydana gelmez. Stresin oluşması için kişinin içinde bulunduğu ortam ya da hayatını sürdürdüğü çevrede birtakım değişimlerin olması ve kişiyi etkilemesi gerekmektedir. Ortamdaki değişimler bütün bireyleri aynı oranda etkilemez. Yani stres kişinin yaşadığı ortamda meydana gelen değişimlerin kişi üzerinde bıraktığı etki ile ilgilidir. Başka bir ifade ile etki altında kalan bireyin kişilik yapısının bu etkilere duyarlılık derecesini ifade eder (Eren, 2015: 292).

Stres; kişinin içinde bulunduğu ortam ve iş koşullarının onu etkilemesi sonucunda vücudunda özel biyo-kimsasal oluşumların salgılanması ile söz konusu şartlara uyum sağlayabilmek için düşünsel ve fiziksel olarak harekete geçmesi durumu olarak ifade edilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 15, Yıldırım ve Diğ., 2004: 2, Eren, 2015: 291).

Organizmanın fiziksel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesiyse ortaya çıkan bir durum olarak ifade edilen stres, kişinin çevresi ile arasındaki uyumsuzluğu gösterir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 15).

Stres bir hastalık veya Sendrom değil hayatın vazgeçilmez bir parçasıdır. Stres bireyin yaşamında olumsuz giden bir şeyler olduğunda ortaya çıkan bir durumdur. Stres yaşayan birey yorgunluk, sinir bozukluğu, depresyon, gerilim, hayal kırıklığı vb. gibi duygular içinde olur. Yine stres yaşayan kişinin, kalp atışlarında artış, yüksek kan basıncı, hızlı ve derin soluma, midede asit salgılanması, kaslarda gerilme, göz bebeklerinde büyüme ve kan şekerinde artış gibi fizyolojik faaliyetler başlamaktadır (Yıldırım, 2008: 154).

Araştırmalara göre stres kişinin işe devamsızlık yapmasına ve iş bırakmasına neden olabilmektedir. Çalışanlardan birinde görülen stres diğer çalışanları da

etkileyerek örgütsel verimliliği azaltmaktadır. Aksine stresin azaltılması ise hem çalışanın örgüte katkısını hem de çalışanın iş doyumunu arttırmaktadır (Bekçi ve Diğ., 2007: 146, Balcı, 1993:315).

Her ne kadar olumsuz algılansa da stres organizma için belli bir oranda gereklidir ve canlıyı ayakta tutar. Stresin olmaması durumunda organizma uyuklar. Çünkü makul düzeydeki stres vücudu canlandırarak tepki gösterme yeteneğini artırır ve kişinin performansı en iyi duruma gelir. Stres daha da artar ve kişinin dayanma gücünü aşarsa durum tersine döner ve kişide gerginlik sıkıntı ve karışıklık ortaya çıkar (Yıldırım ve Diğ., 2004: 2, Boyar, 2011: 99).

2.2.1.1. Stres Kaynakları

Günümüz çalışma hayatının rekabetli, değişken ve belirsiz olması çalışanlar açısından birçok stres kaynağı meydana getirmektedir. Bu stres yaratan kaynaklar, yöneticilerin ve çalışanların üstesinden gelemeyeceği nitelikte ise, yani yakın ve genel çevre şartlarından kaynaklanıyor ise yöneticiler ve çalışanlar bu ortamlara uyum sağlayamamaktadırlar. Dış koşulların zorlamasıyla kendi plan ve programlarını değiştirmek ve şartlara uyum sağlamak durumunda kalan bireyler büyük stres ve gerilim yaşamaktadırlar (Güçlü, 2001: 96, Eren, 2015: 292).

Strese neden olan faktörler stresör olarak ifade edilmektedir. Stresörleri bireysel, örgütsel ve çevresel olmak üzere üç grupta toplamak mümkündür (Yıldırım ve Diğ., 2004: 3, Ganiyusufoğlu, 2011: 6).

Bireyin çevresini nasıl algıladığı, içinde bulunduğu ortamda meydana gelen değişiklikleri nasıl karşıladığı ve ilişkilerdeki hareketliliğe nasıl bir tepki gösterdiği bireyin kişiliğiyle ilgilidir. Bireyin cinsiyeti, duygusal olarak içe dönük veya dışa dönük bir yapıya sahip olması, olumsuzluklara karşı gösterdiği güç ve direnç ve genel olarak başarı ihtiyacı örgütsel yapı içerisinde birer bireysel stres faktörü olarak karşımıza çıkmaktadır (Güçlü, 2001: 96).

Yöneticilerin kaygı, korku veya gerilim uyandıran davranışları, kısa süre içerisinde yüksek performans beklentileri, aşırı kontrolçülük ve belirli şartlara

dayanmayan işten çıkartmalar çalışanları olumsuz etkileyen ve strese neden olan örgütsel faktörleri meydana getirmektedir (Ganiyusufoğlu, 2011: 8).

Örgütsel stres kaynaklarından en yaygın olanı aşırı iş yükü olup; belirli bir süre içerisinde işi bitirme zorunluluğu, çalışanın bilgi ve becerilerinin işin niteliklerine göre yetersiz olması veya işin yüksek performans gerektiriyor olmasıdır. Yine iki veya daha fazla kişinin çalışandan aynı anda zıt isteklerde bulunması rol çatışmasına, çalışanın rolü, işin amaçları ve sorumlulukların net olmaması ise rol belirsizliğine neden olmaktadır (Yıldırım ve Diğ., 2004: 5).

Ülke ve dünya ekonomisindeki bozulmalar, politik hayatın belirsizlikleri, çalışılan kentin çevresel sıkıntıları ve ulaşım sorunları, teknolojik değişme ve belirsizlikler ve sosyal ve kültürel değişmelerin hızlanması ile kuşaklar arası farklılıkların ortaya çıkması gibi etkenler ise çevresel faktörleri oluşturmaktadır (Eren, 2015: 298, Yıldırım ve Diğ., 2004:6).

Görüldüğü üzere bireyin içinde bulunduğu sosyal çevre, aile ilişkileri, işyerinin örgütsel yapısı, işyerindeki diğer çalışanlar, işin nitelikleri, yaşam biçimi, işyerinin fiziksel faktörleri, amaçlara ulaşamama gibi olumsuz faktörlerin yanı sıra başarılı olma ödül kazanma gibi olumlu şartlar bile strese neden olabilmektedir. Sonuç olarak toplum içinde yaşamak, hayatı paylaşmak başlı başına birer stres kaynağıdır (Yıldırım ve Diğ., 2004: 6).

2.2.1.2. Stresle Başa Çıkma Yolları

İş hayatından stres ve gerilimi tamamen ortadan kaldırmak neredeyse olanaksızdır. Bir bakıma yaşamak gerilim ile sık sık karşı karşıya gelmek ve savaşmak olduğuna göre stresi yok etmeye çalışmaktan ziyade belirli bir düzeyde tutmak gerekmektedir. Çünkü stres organizmayı diri tutmakta ve canlılık kazandırmaktadır. Stresi yok etmek olanaksız olduğuna göre, stresin azaltılması için öncelikle stres kaynaklarının tespit edilmesi ve bu kaynakların azaltılması daha faydalı olacaktır (Yıldırım ve Diğ., 2004: 8).

Stres ile mücadele yöntemlerini bireysel ve örgütsel olmak üzere iki ayrı kategoride incelemek mümkündür. Stresle etkili mücadele, ancak bireysel ve örgütsel

yöntemlerin bir arada uygulanması ile mümkün olmaktadır (Aydın, 2004: 59). İş hayatında etkili olan stresin farkında olmalı ve bu stresin en aza indirilmesi için çeşitli çözümler üretilmelidir. Yani strese neden olan faktörler belirlenmeli ve gerekli önlemler alınarak etkileri azaltılmalıdır (Yıldırım, 2008: 15, Aydın, 2004: 58).

İnsanlar günlük hayatta stresle baş edebilmek ya da zararlarına maruz kalmamak için bireysel olarak birtakım yöntemlere başvurmalıdır. Yürüyüş yapma, dinlenme ve motivasyon, müzik dinleme, düzenli tatil yapma, egzersiz yapma, belli aralıklarla sağlık kontrolünden geçme ve dengeli beslenme en çok bilinen bireysel yöntemlerdir (Yıldırım, 2008:155, Zeytin ve Gökgöz, 2011: 102).

Güçlü'ye göre ise stresle başa çıkmada bireysel stratejiler; etkili zaman yönetimi, olumlu hayal kurma, beden ve solunum egzersizleri, biyo-feedback (biyolojik dönüt), beslenme ve diyet, sosyal ve kültürel etkinliklere katılma, masaj, dua ve ibadet olarak sıralanmaktadır (Güçlü, 2001: 102).

Stresle başa çıkmada yararlanılabilecek örgütsel yöntemler örgütteki stres kaynaklarını ortadan kaldırmak veya sosyal destek sistemleri ile iş stresini azaltmak amacıyla geliştirilmelidir (Yıldırım ve Diğ., 2004: 9). İş hayatından kaynaklanan bu stresle başa çıkma stratejileri iş stresini önlemek ve en aza indirmek amacıyla örgüt düzeyindeki stres kaynaklarının kontrol altına alınmasına yönelik yönetsel düzenlemeleri içermektedir (Güçlü, 2001:102).

İş yerinde ast, üst ve diğer çalışanlar ile destekleyici ilişkiler kurmak örgütsel stresin etkilerini azaltmaktadır. Bu da bireyin kendisine, işine ve diğer insanlara daha olumlu yaklaşmasını sağlamaktadır. Örgüt düzeyinde alınacak bazı önlemler kişilerin stres yaşamalarını engelleyebilmektedir. Bu önlemler; örgüt ve yönetim geliştirme, meslek danışmanlığı, stres danışmanlığı, stres azaltıcı eğitim programları, yetki devri, çatışmaların yönetilmesi, işi yeniden yapılandırma olarak sıralanabilir (Bekçi ve Diğ., 2007:149).

2.2.2. İş Doyumu

İş doyumu kişinin iş ile ilgili değerlerinin işte karşılandığını algılanması ve bu değerlerin kişinin beklentileri ile örtüşüyor olması demektir (Izgar, 2003: 6). İş

görenlerin işlerinden hoşnut olmaları ya da olmamaları durumudur. İş doyumu çalışan ile işin yapısı birbirlerine uyduğu zaman gerçekleşir. Kişinin beklentileri ve elde ettikleri olarak ta düşünülebilir (Davis,1988: 96).

Başka bir deyişle; işten sağlanan maddi çıkar, çalışanın birlikte çalışmaktan ortak bir alanı paylaşmaktan zevk aldığı iş arkadaşları, bir eser, ürün veya hizmeti meydana getirmenin verdiği haz ve mutluluk olarak tanımlanabilir (Avşaroğlu ve Diğ., 2005: 117). Kişi yaptığı işten memnun olur, kendisini işine, yaptığı işi de kendisine layık görür, yaptığı işin karşılığında aldığı ücretin yerinde ve yeterli olduğunu düşünürse belli bir doyuma ulaşır. Bir bakıma bireyin algıladığı girdi çıktı dengesi olarak ta düşünülebilir. Bu olumlu faktörlerin gerçekleşmemesi durumunda ise kişide doyumсузлук ortaya çıkar (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 21).

Kişilerin başarılı, verimli, mutlu ve üretken olmalarının en önemli şartlarından biri olan iş doyumu iş ve iş ile ilgili çevresel koşulların değerlendirilmesi sonucu gelişen duygusal bir tepkidir (Kurçer, 2005: 10). Kişinin gösterdiği pozitif tepki iş doyumunu, negatif tepki ise iş doyumсузлугunu ifade etmektedir (Sat ve Ay, 2010: 48).

İş doyumсузлугу; ücret, statü ve beğenilme gibi kazançlar elde edebilmek için zeka, eğitim, çaba ve deneyimlerini örgüte veren, buna karşın verdikleri ile aldıkları arasında bir dengesizlik algılayan kişinin düştüğü durum olarak algılanabilir (Ganiyusufoglu, 2011: 9). Yaptığı işte doyuma ulaşan kişi aslında yaşam doyumuna da ulaşmış olur ve dolayısıyla verimliliği artar. Bireyin ve örgütün etkinliğini ve üretkenliğini arttırmak için bireyin yaşam doyumuna etki eden olumlu ve olumsuz faktörlerin belirlenmesi ve çeşitli düzenlemelerin yapılması faydalı olmaktadır. (Ünal ve diğ., 2001: 114).

İş doyumunun yaşam doyumuyla ilişkili olduğu, bireyi ruhsal ve fiziksel yönden etkilediği düşünülmektedir. İş doyumу; iş hayatında kalitenin artırılması, çalışma şartlarının ve çevresinin düzenlenmesi, çalışanların psikolojik, sosyal ve ekonomik yönden doyurulması ve iş hayatındaki olumsuz faktörlerin en aza indirilmesi ile mümkündür (Atabey, 2012: 10).

İş doyumunu dengede tutulması gereken ve birçok değişken ile ilişkili olan bir olgudur. Davis'e göre iş doyumunu ve verimliliğinin birbirini etkileyen dairesel bir ilişkisi vardır. Şöyle ki; başarımlar ve ödül sağlandığında ulaşılan yüksek doyum beklentileri artırır. Beklentiler ise kişiyi daha fazla çabalamaya yönlendirir ve bu çabalamaların sonucunda etkin başarımlar ve verimlilik elde edilir. Bunun yanı sıra, iş doyumunun düşük olması iş gücü devrine ve devamsızlığı sebep olmaktadır. İş doyumunun yaş ile ilişkisine bakıldığında, ileriki yaşlarda iş doyumunu fazla olduğu, meslek ile ilişkisine bakıldığında yüksek düzeyli mesleklerde iş doyumunun yüksek olduğu, toplumsal koşullar ile ilişkisine bakıldığında ise, söz konusu koşulların kötü olmasının iş doyumunu azalttığı söylenebilir (Davis, 1988: 98).

Ülkelerin gelişmişlik düzeyleri açısından bakıldığında ise; gelişmiş ülkelerde insanların temel ihtiyaçları karşılanmış olduğundan iş doyumunun sağlanması bu ihtiyaçların üzerindeki beklentilerin karşılanması ile mümkün olmaktadır. Az gelişmiş ve dolayısıyla gelir düzeyi düşük ülkelerde ise öncelikle temel ihtiyaçların karşılanması gerekmektedir. Bu ülkelerde temel ihtiyaçların karşılanması durumunda bile iş doyumuna ulaşılabilir (Günay, 2016: 9).

2.3. Tükenmişliğin Boyutları

Tükenmişliğin boyutları, tükenmişlik alanında birçok araştırma yapan ve tükenmişlik alanında otorite olarak kabul edilen Cristina Maslach tarafından "Çok Boyutlu Tükenmişlik Modeli", "Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli" ya da "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" şeklinde isimlendirilen modelde ifade edilmiştir. Daha önceki çalışmalarda tükenmişliğin tek boyutlu bir durum olarak meydana geldiği ileri sürülmüştür. Bunların aksine Maslach tükenmişliği üç bileşenli ve psikolojik etkileri olan bir sendrom olarak ele almıştır (Atabey, 2012: 58).

Maslach'a göre tükenmişlik hizmet sunan ve bu hizmetten yararlanan kişiler arasındaki ilişkilerin duygusal temelli olması nedeniyle ortaya çıkmaktadır (Boyar, 2011: 33). Duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak üç bileşenden oluşan tükenmişliğin bu üç alt boyutları, kavramsal olarak birbirlerinden farklı olsalar da birbirini etkileyen ve aşama aşama birbirini tetikleyen kavramlardır (Jackson, Schwab ve Schuler, 1986: 630).

Duygusal tükenme bireyin duygusal yönde kendisini yıpranmış hissetmesini ifade ederken, duyarsızlaşa hizmet alıcılara ve diğer kişilere karşı geliştirilen olumsuz ve alaycı tutumlar takınmasını ifade eder. Kişisel başarıda düşme hisse ise, kişinin kendisini işinde olumsuz ve başarısız olarak nitelemesidir (Özdemir ve Diğ., 1999: 99).

İnsanlara hizmet veren ve insanlarla yüz yüze çalışmanın zorunlu olduğu sektörlerde işin yapısı, çalışanların duygusal kaynaklarını tüketmekte ve kişileri savunmasız bırakmaktadır. Duygusal kaynakları tükenen kişide tükenmişliğin ilk aşaması olan duygusal tükenme açığa çıkmaktadır. Duygusal tükenme yaşayan kişi maruz kaldığı yoğun stresle baş edebilmek için iki yönteme başvurmaktadır. Birincisi kişinin daha etkin olmak ve daha iyi bir hizmet sunabilmek için duygularını bastırarak kendisini olayların dışında bırakmaya çalışmasıdır. İkincisi ise kişinin işini aksatmamak için daha fazla duygusallaşarak duyarsızlaşma yoluna gitmesidir. Böylece kişide tükenmişliğin ikinci aşaması olan duyarsızlaşma meydana gelir. Kişinin ikinci yolu seçmesi daha kolay ve daha faydalı görünse de bu, tükenmişliği giderek artırır ve başarısızlığı beraberinde getirir. Kişinin başarısızlık duygusuna kapılması ile tükenmişliğin son aşaması olan kişisel başarıda düşme durumu gerçekleşir ve kişiyi içinden çıkılması zor bir kısır döngü içine sürükler (Schaufeli ve Dierendonck, 1993: 23).

Sosyal ilişkilerin yoğun olduğu meslek mensuplarında sıklıkla yaşanan tükenmişlik, üç boyutlu bir olgu olarak kabul edilmektedir. Kişinin yaşadığı bu tükenmişlik durumu birinci boyut olan duygusal tükenme aşamasında artmaktadır. Bu aşamada kişide fizyolojik yorgunluk, kaygı, uykusuzluk, alkol ve ilaç kullanımı, sosyal ilişkilerde zayıflama ve aile içi sorunlar görülebilmektedir. Duygusal tükenme yaşayan kişi bir nevi “aldırmıyorum” ve “hiçbir duygum kalmadı” gibi ifadelerle ilişkilendirilebilir. İkinci boyutta kişi çalıştığı kişilere karşı olumsuz tutum ve duygular geliştirir ve duyarsızlaşma durumu ortaya çıkar. Tükenmişliğin bu aşamasında kişi müşterilerini sınıflandırır ve kalıplaşmış bir dil kullanmaya başlar. Tükenmişliğin üçüncü boyutunda kişi kendisine karşı olumsuz değerlendirmelerde bulunur, yetersiz

ve başarısız olduğunu düşünür, sonuç olarak kişisel başarısının azaldığını kabul eder (Sucuoğlu ve Kuloğlu, 1996: 45, Uras Başer ve Çobanoğlu, 2011: 126).

Tükenmişlik kavramının zıttı iş ile bütünleşme yani işin yan etkilerini görmezden gelme olarak ifade edilirken (Boyar, 2011: 34), duygusal tükenmenin zıttı enerji, duyarsızlaşmanın zıttı aidiyet ve kişisel başarısızlık hissinin zıttı ise yeterlilik olarak ifade edilmektedir. İş ile bütünleşme yerini tükenmişliğe bıraktığında; çalışma istek arzusu azalmakta ve enerji yerini duygusal tükenmeye, aidiyet duyarsızlaşmaya, yeterlilik ise kişisel başarısızlık hissi gibi negatif duygulara bırakmaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 64).

2.3.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme tükenmişliğin temel boyutunu oluşturur ve tükenmişliğin merkezinde yer alır. Tükenmişliğin bireysel stres boyutunu açığa çıkaran ve bireyin duygusal ve fizyolojik kaynaklarında azalma olarak ifade edilen bir kavramdır (Maslach ve Diğ., 2001:402). Bireyin enerji eksikliği ve duygusal kaynaklarının yetersiz olduğunu hissetmeye başlamasıyla kendisini gösterir. Bu durumu yaşayan bireyler kendilerini işlerine veremez ve hizmet verdikleri kişilere karşı eskisi gibi sorumlu hissetmezler. Bu durumu yaşayan kişiler etkileşimde buldukları kişilere ve çalıştıkları kuruma karşı mesafeli, alaycı ve umursamaz davranışlar sergileyebilmektedirler (Cordes ve Dougherty, 1993: 623).

Genel olarak insanlarla yüz yüze ve uzun süreli ilişkilerin gerekli olduğu mesleklerde yüksek oranda psikolojik ve duygusal taleplere maruz kalmaktan kaynaklanan, direnç ve enerjinin bitmesi durumu olarak ifade edilen bu durum tükenmişliğin en açık şekilde gözlenebilen ve tükenmişliği algılayabilmenin olmazsa olmaz boyutudur (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 65).

Duygusal yoğunluğu yüksek bir çalışma temposuna sahip olan kişi yeterli olabilmek için sınırlarını zorlamakta ve hizmet alıcıların talepleri altında ezilmektedir. Oluşan bu duruma tepki olarak duygusal tükenme hissi ortaya çıkmaktadır (Atabey, 2012: 59). Duygusal tükenmişlik yaşayan kişi kendisini, ertesi güne başlamak için gerekli olan enerji ve dinamizmden yoksun hisseder. Duygusal kaynakları tamamen

tükenmiş ve yok olmuştur. Yeniden doldurmak için kaynak bulmaları ise artık olanaksızdır (Izgar, 2003: 3).

Kişi tükendiği zaman kendisini hem psikolojik, hem de fizyolojik açıdan son derece zorlanmış hisseder. Bu durumu yaşayan kişiler kendilerini kullanılmış ve bitmiş olarak algıladıkları için bu durumdan kurtulmak konusunda da başarısız olmaktadır. Sabah uyandıklarında hiç uyumamış gibi yorgun hisseder, yeni insanlarla ve yeni projelerle karşılaşmayı istemez ve bu değişimler karşısında oldukça fazla stres yaşarlar. Dolayısıyla duygusal tükenmeyi işin değişen taleplerine ve işteki değişikliklerden kaynaklanan strese verilen ilk tepki olarak düşünmek yerinde olacaktır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 65).

Öte yandan duygusal tükenmişlik kişinin stresle başa çıkma konusundaki başarısı ile de ilişkilidir. İş stresi, aynı düzeyde seyretmesine rağmen stresle baş edemeyen kişinin duygusal tükenme yaşama olasılığı daha yüksek olmaktadır (Savran, 2007: 92).

Tükenmişlik yaşayan kişiler kendilerini ve aynı durumdaki diğer bireyleri tanımlarken daha çok duygusal tükenme hissi yaşadıklarını ifade etmektedirler. Bu durum, tükenmişliği algılamada; duygusal tükenmenin en önemli boyut olduğunu ortaya koymaktadır. Bununla birlikte tükenmişliği tam olarak anlaşılabilmesi için diğer boyutların da göz ardı edilmemesi gerekmektedir (Boyar, 2011: 35).

2.3.2. Duyarsızlaşma

Tükenmişliğin kişilerarası boyutunu temsil eden duyarsızlaşma hizmet verilenlere karşı negatif, soğuk, ilgisiz tutumları ve kişinin işine karşı tepkisiz olmasını ifade etmektedir (Maslach ve Diğ., 2001: 403).

Hizmet verilen kişilere karşı sergilenen bu soğuk, ilgisiz ve hatta insancıl olmayan davranış ve tutumlar kişinin işe yönelik idealizminin azaldığını göstermektedir. Tükenmişliğin bu boyutunda özellikle hizmet alıcılara karşı takınılan tutumlarda ciddi değişimler meydana gelmektedir. Duyarsızlaşma yaşayan birey kişileri aşağılayıcı, kaba davranışlar sergiler, kişilerin rica ve taleplerine aldırış etmez ve insanları kategorize ederek onlara klişeleşmiş kalıplarla muamelede bulunur

(Sürgevil Dalkılıç, 2014: 66). Bu negatif reaksiyonun dozu gittikçe artmakta, bireyler hizmet ettikleri kişileri birer nesne olarak görmekte ve onlara isimleri yerine nesne isimleriyle hitap etmektedirler (Izgar, 2003:6).

Duyarsızlaşan bireyler iş yerinde kendilerini soyutlayarak sosyal ilişkilerini minimize ederler. Böyle yaparak kendilerini koruduklarını ve içinde buldukları psikolojik gerginlikten uzaklaştırdıklarını düşünürler. Kişinin olumsuz şartlar karşısında duyarsızlaşarak kendisini uzaklaştırması tükenmişliğe karşı geliştirilen bir tepkidir. Başka bir ifadeyle kişinin kendisini koruma stratejisi olarak düşünülebilir (Boyar, 2011: 35).

Duyarsızlaşan kişinin müşterilerine karşı gösterdiği davranışlar ve kurduğu ilişkiler genel olarak duygudan yoksundur (Dalgar ve Tekşen, 2014: 40). Duyarsızlaşma yaşayan bireyler diğer kişilere karşı bir nevi duygusal bir tampon oluşturmaya çalıştıkları için onlara soğuk ve kayıtsız bir şekilde yaklaşırlar (Ganiyusufoğlu, 2011: 27). Bu davranışlar kişinin kendisini hizmet ettiklerine karşı güçsüz ve yetersiz gördüğü zaman ortaya çıkmaktadır. Kişi hissettiği bu duygusal yükten kurtulabilmek için kişiler arası ilişkilerini en aza indirmekte ve katı kuralları olan bir bürokrata dönüşmektedir (Aksu, 2010: 6).

Duyarsızlaşma ile birlikte kişide yorgunluk hissi, uykusuzluk, huzursuzluk ve depresyon gibi belirtiler görülür. Bunun sonucunda kişi tükenmişliğin üçüncü boyutu olan kişisel başarısızlık hissine kapılır (Deran ve Beller, 2015: 72).

2.3.3. Kişisel Başarısızlık Hissi

Kişinin işinde kendisini başarısız hissetmesi ile ortaya çıkan ve kişisel başarı noksanlığı olarak görülen tükenmişliğin son aşamasıdır (Deran ve Beller, 2015: 73). Kişi duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında kapıldığı negatif düşüncelerden dolayı kendisini suçlamaya başlar ve başarısız olduğuna inanır (Nazlıoğlu, 2009: 6). Bu aşamadaki kişi kendisine daima olumsuz değerlendirmelerde bulunur (Otacıoğlu, 2008: 105). Kişi başkaları hakkında olumsuz düşüncelere sahip olduğundan dolayı kimse tarafından sevilmediğini düşünür ve negatif duygular geliştirir (Tatlıcı ve Kırımlıoğlu, 2008: 36). Harcadığı çabanın boş ve faydasız

olduğunu düşünür ve dolayısıyla iş motivasyonu da azalır. Bu durum kişinin başarılı olabilmek için gerekli şartları yerine getirmesini engellemektedir. (Kayabaşı, 2008:195, Türkmen ve Artuğer, 2010: 232).

Tükenmişlik yaşayan birey bu duruma yakalanmadan önceki pozitif tutumları ile şimdiki tutumları arasındaki ayrımı fark ederek, sergilediği bu olumsuz ve kayıtsız tutumlarından dolayı çalıştığı örgüte ve hizmet ettiği topluma katkı sağlayamayacağını düşünür. Bununla birlikte işini yapma ve beklentileri karşılama konusunda kendisini yetersiz ve başarısız olarak kabul etmekte ve bu hislerden uzaklaşabilmek adına iş dışı faaliyetlere yönelmektedir. (Ardıç ve Polatçı, 2009: 23, Tuğrul ve Çelik, 2002: 2). Bu durumdaki kişiler kendilerine olan saygılarını kaybeder ve depresyona girebilirler (Basım ve Şeşen, 2006: 16).

Kişisel başarısızlık hissini taşıyan kişi büyük bir eksiklik içerisindedir. Herkesin bir araya gelerek onun bütün girişimlerini engellediğini zanneder. Kendi başarılarını küçük ve önemsiz görür ve kendisine olan güvenini de yitirmiş olur. Kişi sorunların çözümsüz olduğunu düşünür ve bu durumu üstesinden gelinemeyecek sancılı bir süreç olarak kabul eder (Boyar, 2011: 36).

Bazı araştırmalarda kişisel başarısızlık durumu duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın ortak sonucu olarak ele alınmıştır (Lee ve Ashforth, 1990: 744) Bazı çalışmalarda ise tükenmişliğin diğer boyutlarına göre daha az önemsenmiş ve tükenmişliğin ayrı bir boyutu olarak değil, sonucu olarak kabul edilmiştir (Maslach ve Diğ., 2001: 403).

2.4. Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik yavaş yavaş ve sinsi başlıyan, sürekli olarak gelişen ve giderek kronikleşen, buna karşın belirtileri aniden ortaya çıkan bir durumdur. Tükenmişlik yaşayan kişiler genel olarak zayıf yönlerini gizlemek konusunda yetenekli olduklarından dolayı tükenmişliğin ilk dönemlerinde kendi içlerinde olup bitenin farkında bile olmazlar. Tükenme noktasına gelen kişilerde genellikle durumun hemen öncesinde art arda meydana gelen stres yaratıcı olayların olduğu görülmektedir. Bazen

ise herhangi bir olay olmadan aniden ortaya çıkabilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 27-28).

Tükenme belirtisi, hayatlarını işkolik olarak geçiren ve çeşitli sebeplerden ötürü yoğun bir iş yükü altında çalışmak durumunda olan kişilerde görülmektedir. Bu durumdaki kişilerin, hayatı çekilmez olarak nitelendirmesi, tükenme belirtisi olarak ifade edilmektedir. Bu belirtilerin anlaşılması kimi zaman kolaylıkla olduğu gibi kimi zaman ise güç olmaktadır. Davranış ve duygular ile ilgili belirtiler daha önce açığa çıkar ve daha kolay anlaşılabilir, buna karşın fizyolojik belirtiler ileriki aşamalarda açığa çıkar ve anlaşılması daha zor olur (Baltaş ve Baltaş, 2016: 77).

Tükenmişlik yaşayan bireyler katı, kaba, eleştirici, öneri ve eleştirilere kapalı davranışlar sergiledikleri için toplum tarafından antipatik olarak değerlendirilirler. Tükenen ve tükenmenin sonuçlarını yaşamakta olan birey aslında acı çekmektedir. Durumun farkına varılmadığı takdirde bu kişinin yanından uzaklaşmak istenebilir. Oysaki tükenmişlik kötü niyetten değil, aksine iyi niyetten doğan bir durumdur. Bu kişilerin geçmişine bakıldığında belirli amaçları olan ve bu amaçlara ulaşmak için çabalayan, kendinden beklenenin hep daha fazlasını yapmaya çalışan ve elde ettikleriyle yetinmeyen idealist kişiler olduğu görülür. Buradan hareketle tükenmenin bu ideallerle ilişkili olduğu söylenebilir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 30).

Tükenmişlik yaşayan bireyler mesleki bir yorgunluk ve tatminsizlik karmaşası yaşamaktadırlar. Ancak bu duyguları dile getirmek oldukça zordur. Tükenmişliğin belirtileri yeterince açık ve belirgin olmadığı için bu durum genellikle göz ardı edilmektedir. Bu belirtiler göz ardı edildiği zaman durum ilerlemekte ve başa çıkılmaz bir hal almaktadır. Bu nedenle belirtilerin iyi saptanması ve gerekli önlemlerin alınabilmesi için teşhisin zamanında yapılması gerekmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 29).

Tükenmişliğin meydana gelmesi negatif ve olumsuz duyguların olması ile ilgili olduğu kadar, pozitif ve olumlu duyguların olmaması ile de ilgilidir. Kişinin işine karşı duyduğu heyecan, işin sonunda belirli bir doyuma ulaşma, iş yerindeki diğer çalışanlarla kurulan iyi ilişkiler ve keyifli diyaloglar ve kişinin sahip olduğu değerlerinden dolayı övülmesi gibi olumlu ve pozitif duygular kişiyi işine bağlamakta

ve motivasyonunu arttırmaktadır. Böylece yaptığı işten mutluluk duyan kişi, işini en iyi şekilde yapmaya çalışır ve daha ileri giderek yeni ve yaratıcı fikirler geliştirebilir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 28).

Sunulan hizmetin yapısında ve niceliğinde bozulmalara yol açan aynı zamanda kişinin sağlığını da olumsuz etkileyen tükenmişliğin birçok belirtisi vardır (Izgar, 2003: 7). Bu belirtiler kişiden kişiye farklılık göstermekle birlikte fiziksel, psikolojik/ruhsal ve davranışsal olmak üzere üç grupta incelenebilir.

Fiziksel tükenmişlik belirtileri güçsüzlük ve bitkinlik, yorgunluk, enerji kaybı, bulantı, kramplar ve baş ağrıları gibi bedensel sorunları içerir. Psikolojik ve ruhsal belirtiler, kendini desteksiz ve yalnız hissetme, ümitsiz olma, kızgınlık, huzursuzluk ve mutsuzluk gibi olumsuz ve negatif duygularda artış, saygı, sevgi, nezaket, dostluk, gibi pozitif duygularda azalma gibi bulgular içerir. Davranışsal belirtiler ise, kişinin kendine, işine ve genel olarak hayata karşı olumsuz tutum ve davranışlarını kapsar (Topaloğlu ve Diğ., 2007: 34).

2.4.1. Fiziksel Belirtiler

İnsan vücudu bütün sistemleriyle uyum içerisinde çalıştığı zaman önemli ölçüde enerji üretebilmekte ve bu enerjiyi çevresine yansıtabilmektedir (Dalkılıç, 2014: 31) Tükenmişlik yaşayan insanlar genel olarak iş hayatının ilk dönemlerinde kendisine güvenen, yetenekli, işini seven, enerji dolu, fazla mesai yapan ve uykusuz olmalarına rağmen yüksek performansla çalışabilen kişilerdir. Bu kişiler neredeyse tüm gün çalışmakta, sadece birkaç saat uyumalarına rağmen ertesi gün aynı enerji ile işlerine devam edebilmektedirler. Fakat zamanla ortaya çıkan çeşitli nedenlerden ötürü bireylerin metabolizmaları düzensiz çalışmaya başlamakta ve enerjileri tükenmektedir. Bireylerin bu enerjiyi kaybetmeleri ile birlikte fiziksel açıdan ciddi sorunlar ortaya çıkmaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 31).

Fiziksel belirtiler tükenmişliğin ilerleyen safhalarında kendini göstermekte ve bu belirtilerin anlaşılması kimi zaman güç kimi zaman ise kolay olmaktadır. Bu belirtileri; baş ağrıları, uykusuzluk, göğüs ağrıları ve bedenle ilgili belirsiz şikayetler olarak sıralamak mümkündür (Baltaş ve Baltaş, 2016: 77).

Tükenmişliğin fiziksel belirtileri öncelikle hafif olarak kendini gösterir. Kişide yorgun ve bitkin hissetme, uyuşukluk, baş ağrıları ve uykusuzluk gibi kendini gösteren bu belirtiler önlem alınmadığı takdirde artarak devam eder. Devam eden bu süreçte geçmeyen soğuk algınlıkları, direnç eksikliği, kilo kaybı ve şişmanlık, solunum bozuklukları, mide ve bağırsak ile ilgili sorunlar, yüksek tansiyon, kolesterol, kalp rahatsızlıkları ve cilt hastalıkları gibi ağır belirtiler oluşmaya başlar. Tükenmişliğin habercisi olan bu belirtilerin artması durumunda kişinin zaman kaybetmeden önlem alması gerekmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 30, Barutçu ve Serinkan, 2008: 547, Kaçmaz, 2005:30, Sürgevil Dalkılıç, 2014: 32, Çapri, 2008: 22).

Izgar (2000: 24), tükenmişliğin verilen hizmetin niteliğinde ve niceliğinde bozulmaya sebep olduğunu öne sürerek, fiziksel belirtilerini bu alanda yapılan çalışmalara dayanarak şöyle sıralamıştır.

- Yorgunluk ve bitkinlik hali
- Sürekli tekrar eden baş ağrıları
- Uyku Bozukluğu
- Solunum yolu hastalıkları
- Uyuşuk Olma
- Kilo Kaybı
- Yüksek kolesterol
- Koroner Kalp Rahatsızlığı insidansının artışı
- Sık sık görülen soğuk algınlıkları
- Genel ağrı ve sızılar.

2.4.2. Psikolojik ve Ruhsal Belirtiler

Tükenmişliğin duygular ile ilgili belirtileri daha önce ortaya çıkar. Fakat diğer belirtilere nazaran daha az belirgindir. Tükenen kişilerde; ani öfke patlamaları, sürekli bir kırgınlık hali, yalnızlık, umutsuzluk, çaresiz olma durumu, can sıkıntısı gibi bulgulara rastlanmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2016: 77).

Tükenmişliğin psikolojik ve ruhsal belirtileri; engellenmişlik hissi ve sinirlilik, psikolojik sorunlar, alınganlık, tedirgin ve huzursuz olma, sabırsızlık, özgüven eksikliği, etrafına karşı düşmanlık besleme, umutsuzluk, enerji kaybı ve güçsüzlük, ilgisizlik, aile içi sorunlarda artış, tatminsizlik, yaşama karşı olumsuz ve negatif tutumlar geliştirme, nezaket, saygı gibi pozitif duygularda azalma, suçluluk hissi, asılsız şüpheler ve paranoya, düşüncelerin belirsizleşmesi ve karmaşıklaşması, depresyon ve çaresizlik olarak sıralanabilir. Ayrıca tükenen kişide işi bırakma isteği ve sık sık işe gitmek istememe durumu görülmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 30).

Izgar; (2003) psikolojik ve duygusal belirtilerin; insanları eleştirme, duygusuzca davranma, düşük kişisel başarı hissi, insanlara karşı ilgisizlik, hayal kırıklığı, depresyon, konsantrasyon eksikliği, endişe ve umutsuzluk hali, yabancılaşma ve tek başına kalma isteği gibi bulguları içerdiğini ifade ederken, ruhsal belirtilerin ise; kişinin değer yargılarına ve inançlarına karşı şüpheli yaklaşması, hayatında büyük bir değişiklik olması gerektiğine inanma, örn; evliliğine son verme, yeni bir meslek edinme, yaşadığı evi veya şehri değiştirme, Allah'a karşı kızgın ve şiddetli olma durumu, stres, alkol bağımlılığı, aşırı ilaç kullanımı, merhamet duygusundan yoksunluk, iş veriminde düşme ve intihar eğiliminde olma gibi bulguları içerdiğini ifade etmektedir (Izgar, 2003: 9-10)

Tüm bu belirtilerin yaşanması ile birlikte bireyin başarıma duygusu ciddi ölçüde zarar görmektedir. Başarılı olma konusunda kendisine olan güvenini ve takdirini yitiren kişide tükenmişliğin diğer belirtileri baş göstermekte ve durum içinden çıkılmaz bir hal almaktadır. Kişi hayal kırıklığı, engellenme ve suçluluk duyguları ile birlikte artık kendisinin işe yaramaz ve başarısız olduğuna yürekten inanmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 30-31).

2.4.3. Davranışsal Belirtiler

Tükenmişliğin ciddi bir boyuta ulaştığının habercisi olan bu belirtiler diğer belirtilere oranla başkaları tarafından daha kolay gözlemlenebilmektedir. Bu aşamada bireyin uzun süre yaşadığı ve saklamaya çalıştığı tükenmişlik duygusunun artık saklanamayacak boyutlarda olduğu ve huzursuzluk verdiği anlaşılmaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 34).

Fiziksel ve ruhsal belirtilere nazaran dışarıdan daha kolay gözlenebilen bu belirtiler; unutkanlık, başarısızlık hissi, aile içi çatışmalar, konsantrasyon eksikliği, çabuk öfkelenme ve bağırma, ani sinir patlamaları, ağlama nöbetleri, yalnız kalma isteği, aşırı alınganlık ve takdir edilmediğini varsayma, her şeye şüphe ve endişe ile yaklaşma, değişime kapalı olma, ilaç, alkol, tütün vb. kullanmaya başlama ya da kullanımının artması, özgüven eksikliği, ailevi çatışmalar, evlilik ile ilgili sorunlar ile birlikte aile ve arkadaşlardan uzaklaşma, hareketsizlik, içe kapanma ve sıkıntı, teslimiyet, güceniklik, kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma, gibi genel tepkiler olarak karşımıza çıkarken, iş yerinde ise; işten uzak kalma isteği, işten tatmin olmama, işi yavaşlatma, hizmetin kalitesinde bozulmalar, hizmetin bozulması dolayısıyla gelen şikayetlerde artış, hizmet alıcılara hatalı müdahale, hırsızlık eğiliminde olma, çalışma arkadaşlarına karşı alaycı tutum ve suçlayıcı yaklaşımlarda bulunma, örgütlenme güçlüğü, evrakta sahtecilik, yeni bir meslek edinmeye çalışma, işe geç gitme yada işe gitmeme, örgütsel bağlılığın azalması, rol çatışması, görev ve sorumluluklarla ilgili karmaşıklıkların yaşanması, görevlilere fazla güvenme ya da onlardan kaçınma, çalışmaya yönelmede direniş, işi erteleme ya da sürüncemede bırakma, diğer çalışanlar ile iş konusunda tartışmaktan kaçınma şeklinde sıralanabilir (Girgin,1995: 18, Izgar, 2003: 7-8, Çam Kırılancı, 1995: 18, Sürgevil Dalkılıç, 2014: 34-35, Ardıç ve Polatçı, 2009: 31).

Tükenen bireyler psikolojik olarak geri çekilirler ve bu geri çekilme ile birlikte kişilerde; yüzeysel ilişkiler kurma, kişilere ayrılan zamanı kasıtlı olarak harcama ve hizmet alıcılardan uzaklaşma gibi davranışlar görülür (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 34).

Tüm bu sebeplerden ötürü bir türlü huzur bulamayan, yaptığı işlerden zevk alamayan ve görev aldığı işlerde süreklilik kazanamayıp bir işten diğerine atlamayı huy edinen birey bu sorunlardan kurtulabilmek ümidiyle farklı alanlara yoğunlaşmaktadır. Kişi genel olarak sağlığını olumsuz etkileyen ve iş verimliliğini düşüren alışkanlıklara yönelmektedir. Çok fazla yemek yeme, aşırı çay ve kahve tüketimi, bağımlılık derecesinde alkol alımı olarak sıralanan bu alışkanlıklar uykusuzluğa neden olmakta ve bu alışkanlıklardan kurtulmak isteyen kişi sakinleştirici ve uyuşturucu ilaçlar kullanma eğiliminde olmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 31).

2.5. Tükenmişliğin Gelişim Süreci

Şimdiye kadar yapılan çalışmalarda tükenmişliğin gelişim süreci ve sürecin oluşum aşamaları net bir biçimde belirlenememiş olmakla birlikte yapılan alan araştırmaları, gözlemler ve görüşmeler neticesinde elde edilen bulgulardan yola çıkılarak sürecin aşama aşama ilerlediği söylenebilir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 70). Ayrıca tükenen bireylerin tecrübeleri ve bu süreçte yaşadıkları da tükenmişliğin seyri hakkında fikir vermektedir (Çam Kırılancı, 1995: 28-34).

Tükenmişliği oluşturan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi boyutlarının nasıl bir sıra izleyerek tükenmişliğe sebep oldukları çok sayıda araştırmanın odak noktası olmuştur. Birçok araştırmacı tarafından tükenmişliğin gelişim seyrinin farklılaştığı ifade edilmiştir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 70-71).

Maslach'a göre ilk olarak, kronikleşmiş olan iş talebinin kişinin duygusal kaynaklarını tüketmesi ile birlikte duygusal tükenme gerçekleşir. Duygusal açıdan tükenme yaşayan birey, bir çeşit savunma ya da başa çıkma stratejisi olarak diğer bireylerle olan ilişkilerine sınırlama getirir, psikolojik olarak insanlardan uzaklaşır ve duyarsız hale gelir. Bireyin yaşadığı bu duyarsızlaşma durumu kişi ile iş talebi arasında bir set örmüş olur. Son olarak kişi daha önceki olumlu tutumları ile geldiği noktadaki tutumları arasındaki farkı görür, bu tutumlarından dolayı topluma ve çalıştığı kuruma katkı sağlayamadığını düşünür. İş ve sosyal ilişkiler konusunda yetersiz olduğu hissine kapılan kişi, hizmeti yerine getirme konusunda kendisini başarısız olarak niteler ve kişisel başarısının düştüğünü kabul eder (Cordes ve Dougherty, 1993: 624).

Örgütlerde genel olarak çalışanlardan yoğun iş tempolarıyla birlikte hizmet alıcılara samimi bir şekilde yaklaşmaları ve bu kişilerin psikolojik, sosyal ve fizyolojik problemleri ile ilgilenmeleri beklenmektedir. Başka insanların sorunlarıyla ilgilenmek, aynı zamanda bu sorunlara çözüm önerileri sunma zorunluluğunu da beraberinde getirmekte ve çalışan bireyleri olumsuz duygularla mücadele etme durumunda bırakmaktadır. Çalışan bireyler, kendi geliştirdikleri bazı tekniklerle bu olumsuz duyguların etkisinden kurtulmaya çalışır. Fakat işine özgü stres ile baş edebilecek yeterliliğe sahip olmayan kişiler göreve ilk başladıkları zaman sahip oldukları

kararlılığı bir süre sonra kaybetmektedirler. Bu kararlılığın ve işe olan ilginin yok olması ile birlikte kişi tükenmişliğe sürüklenmektedir (Ganiyusufoğlu, 2011: 16).

Golembiewski ve arkadaşlarının (1986) tükenmişlik modelinde sürecin ilk aşamasının duyarsızlaşma olduğu, bunun kişisel başarıyı düşürdüğü ve sonuç olarak duygusal tükenmenin yaşandığı görülmektedir. Bu modele göre düşük kişisel başarı hissini oluşması gerçek anlamda bir duyarsızlaşma yaşanması ile mümkünken, büyük ölçüde bir duygusal tükenmenin yaşanması ise düşük kişisel başarı hissini varlığı ile mümkündür (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 72, Torun, 1995: 10).

Öte yandan Schwab ve İwanicki (1982) tükenmişlik sürecinde belli bir sıralamanın olmadığını, tükenmişlik alt boyutlarının birbirini etkilemediğini ve bu boyutlardan birinin diğerinin kaçınılmaz bir sonucu olmadığını ifade etmişlerdir (Torun, 1995: 10).

Dierendonck ve arkadaşlarına göre (2001) ise, kişisel başarı boyutu Maslach tarafından öne sürüldüğü üzere tükenmişlik sürecinin bir aşaması olmadığı gibi, Golombiewski 'nin ifade ettiği gibi duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasındaki bir ara değişken de değildir. Kişisel başarı boyutu tükenmişliğin ilk aşaması olarak kabul edilmektedir. Sahip olunan mesleki yeterliliğin önemi göz önünde bulundurulduğunda kişisel başarıda düşmenin aslında tükenmişliğin ilk aşaması olduğunu söylemek mümkün olmaktadır (Dierendonck, ve Diğ. 2001: 49).

Sonuç olarak tükenmişliğin seyri hakkında fikir sahibi olmanın, tükenmişliğin daha ilk aşamalarda fark edilmesi ve ilerlemesine karşı önlem alınması açısından son derece önemli olduğu söylenebilir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 73).

2.6. Tükenmişliğin Evreleri

Tükenmişlik konusunda çeşitli araştırmalar yapılmış ve birçok araştırmacı tükenmişliğin belirli aşamalardan geçerek oluştuğunu ifade etmiştir. Bu araştırmalar içerisinde en çok kabul gören ve diğer araştırmacıların da benimsediği bu aşamalar Edelvich ve Brodsky (1980)'nin tükenmişlik modelindeki aşamalardır (Aksu, 2010: 25).

Edelwich ve Brodsky (1980), tükenmişliği ideallerin ve hayallerin gerçekleşmemesi ve beklentilerin boşa çıkması olarak tanımlamakta, birbirini izleyen ve tetikleyen aşamalardan oluşan bir süreç olduğuna dikkat çekmektedirler. Tükenmişliği tetikleyen birçok değişkenin bulunduğunu (örgütsel desteğin olmaması, kariyer fırsatlarının az, sosyal statünün ve ücretin düşük olması, adil olmayan performans ölçüm kriterlerinin varlığı gibi) ifade etmekle birlikte, asıl sorunun gerçek dışı beklentilerden kaynaklandığını öne sürmüşlerdir (Boyar, 2011: 21).

Tükenme bireyin, bir şeylerin ters gittiğini ve işlerin yolunda olmadığını reddetmesi ile gelişir. Tükenmişlik kişinin ruhsal çöküşünü ifade ettiği gibi bazen de uyum gibi görülebilmektedir. Yani tükenen birey yaratıcılığını kaybeder ve daha iyisi için çaba sarf etmez (Nazlıoğlu, 2009: 11-12).

Edelwich ve Brodsky (1980) 'nin tükenmişlik modelinde, tükenmenin iş ortamındaki faktörlere bağlı olarak enerji, amaç ve idealizmin yitirilmesi ile dört aşamalı olarak meydana geldiği ve ilerleyen hayal kırıklığı olarak kendini gösterdiği ifade edilmiştir. Bu aşamalar coşkunsuluk, durağanlık (hayal kırıklığı), engellenme, apati (duygusuzlaşma) şeklinde sıralanmaktadır. Birey bir aşamadan diğerine geçtikçe amaç beklenti ve dinamizmini giderek kaybetmektedir (Yıldız, 2015: 63, Kaya Göktepe, 2016: 55).

Coşkunsuluk aşamasında kişi, enerjiktir, iş motivasyonu yüksek ve hedefleri kapasitenin üzerindedir. Durağanlık aşamasındaki kişi, iş hedeflerini en aza indirmiş, ailesiyle daha çok vakit geçirebilme, tatile gitme ve spor yapabilme gibi hedeflere odaklanmıştır. Engellenme aşamasında kişi, ne coşkunsuluk aşamasındaki mesleki hedeflerine ulaşabilmiş, ne de durağanlık aşamasındaki kişisel amaçlarına ulaşabilmiştir. Bu nedenle hayal kırıklığı içerisinde, olumsuz düşüncelere kapılmakta ve kendini güçsüz hissetmektedir. Apati aşamasındaki kişi ise, psikolojik ve fizyolojik olarak işten kopmuştur. Sık sık hastalanmakta ve rapor almaktadır. Hizmet alıcılara katı, duyarsız davranmakta ve kendisini psikolojik olarak soyutlamaktadır (Kaya Göktepe, 2016: 55).

Tükenmişliği evrelere ayırmak tükenme durumunun anlaşılabilmesi açısından kolaylık sağlamaktadır. Ancak tükenen birey bir evreden diğerine geçerken kesinti

yaşamaz. Yani tükenme kesikli bir süreç değil, birbirini takip eden ve birbirine sebep olan aşamalardan oluşan sürekli bir olgudur (Kayabaşı, 2008: 195-196, Kaçmaz, 2005: 30).

2.6.1. Coşkunluk Dönemi

Coşkunluk aşaması genel olarak iş hayatına yeni başlayan kişilerde görülmektedir. Bu aşamada kişi fazla enerjiye, yüksek beklentilere ve motivasyona sahiptir. Kişi hayatının tümünü işine ve başkalarına hizmet etmeye adanmıştır. Mesleki eğitimini sürdürmekte oldukça kararlıdır. Hizmet alıcılara kendini kanıtlamak ve üzerlerinde etki bırakmak amacıyla tüm enerji ve gayretini seferber etmektedir. Kendini işine bu denli adanmış olan kişiler övülmek yerine sık sık ön yargılar, prensipler, hükümler ve amaçlarla ilgili problemlerle karşılaştıkları zaman ise, hayal kırıklığına uğramakta ve tükenmektedirler (Çam Kırlangıç, 1995: 26, Sürgevil Dalkılıç, 2014: 40).

2.6.2. Durağanlık (Hayal Kırıklığı) Dönemi

Durağanlık aşamasında kişinin enerji ve motivasyonu düşer, dolayısıyla beklentiler azalır ve amaçların peşine düşülmez. Hayal kırıklığı yaşanır ve iş doyumunu azalır (Yıldız, 2015: 63). Mesleğini icra ederken karşılaştığı, önemsiz ve umursamadığı birçok sorun artık kişi için problem olmakta ve kişiyi rahatsız etmektedir. Kişi işten başka hiçbir şey yapmadığını fark etmekte ve durumu sorgulamaya başlamaktadır (Kaçmaz, 2005:30). Bu aşamada kişi coşkunluk aşamasında gösterdiği çaba ve gayretten yoksundur. İlgisini ideallerinden çok para kazanma, daha iyi yaşama, boş zamanlarını iyi değerlendirme gibi faaliyetlere yöneltmiştir. İşinden soğumuş olan bu kişiler, spor, eğlence, gibi sosyal aktivitelerle zaman harcamaktadır. Bu durumdaki kişiler bir bakıma yolun sonuna gelme durumu ile karşı karşıyadırlar (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 40-41).

2.6.3. Engellenme Dönemi

Engellenme aşamasında, insanlara yardım etmek ve hizmet sunmak amacıyla çalışmaya başlamış olan kişi, insanları, olumsuz çalışma şartlarını ve sistemi

değiştirmenin imkansız olduğunu düşünmeye başlar ve yoğun bir engellenme duygusu yaşar (Kayabaşı, 2008: 196).

Kişi zamanla mesleki amaçlarının ve başarma gayretlerinin engellendiğini algılamaktadır. Engellenme durumu, çalışan bireyin hizmet alıcıların beklentilerini karşılayamayarak engellenmesi ve bireyin hizmet alıcıların beklentilerini karşılayabilmek amacıyla kendi ihtiyaçlarını görmezden gelmesi olmak üzere iki Şekilde gerçekteşmektedir (Çam Kırlandıç, 1995: 27). Başarılı olma gayretlerinin yetersiz kaldığını düşünen birey, artık mesleğe devam edip edemeyeceğini sorgulamaya başlamakta ve bu durumdan kurtulabilmek amacıyla çeşitli savunma yöntemleri geliştirebilmektedir. Bu yöntemler; adaptif savunmalar, maladaptif savunmalar ve durumdan kendini çekme olarak sıralanabilir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 40).

Adaptif savunmalar; kişinin kendi Şartları ile içinde bulunduğu durum arasında bir denge kurarak ortama uyum sağlaması ve tükenmişlikten sıyrılması olarak ifade edilirken, maladaptif savunmalar, kişinin sorunu görmezden gelmesi, reddetmesi ve daha çok çalışarak problemi çözebileceğine inanması olarak ifade edilmektedir. Bu davranış bireyin sosyal ilişkilerini olumsuz etkilemekte ve yabancılaşmasına neden olmaktadır. Durumdan kendini çekme yöntemi ise, kişinin mesleğini son derece katı, duygusuz ve donuk bir biçimde icra etmesi ve işi yalnızca mekanik boyutta sürdürmesidir. Ancak durumdan kendini çekme ve maladaptif savunma yöntemleri genellikle tükenmişliği arttırıcı etki yaratır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 40, Girgin, 1995: 20).

2.6.4. Apati (Duygusuzlaşma) Dönemi

Bu aşamada duygusal açıdan kopma, derin bir inançsızlık ve umutsuzluk görülür. Kişi mesleğini, geçimini sağlayabilmek amacıyla icra etmektedir. Mesleğe yönelik değişikliklerin yapılması için artık çok geçtir. Kişi riske girmeyi göze alamaz, çünkü kendini güvende hissetmesi artık her Şeyin önündedir (Girgin, 1995: 20). Bu aşamadaki kişide işe gecikme, hizmet alıcılarla görüşmek istememe, teslimiyet ve vazgeçmişlik görüntüsü verme, mekanikleşme ve rutinlerin yerine getirilmesi gibi belirtilere rastlayabilmek mümkün olmaktadır. Apatinin devamında kişiler, hizmet

verdiği insanları hor görür, aşağılar ve daha kötüsü, onların bu davranışları hak ettiklerine inanırlar. Genellikle katı ve soğuk görünen bu kişiler ileriki zamanlarda özel hayatlarında da sorunlar yaşamakta ve yalnızlığı tercih edebilmektedirler (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 42-43).

2.7. İş Hayatında Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Mesleki tükenmişlik genel olarak yüksek ideallere ve yüksek güdülenmeye sahip olan kişilerde görülmektedir. Bu kişiler mesleki hayatlarında yüksek beklenti içerisinde olduklarından dolayı büyük oranda ve uzun süreli baskı yaşamaktadırlar. Bu durumun sonucunda kişilerde tükenmişliği tetikleyen stres, kaygı, yabancılaşma ve depresyon gibi duygular yoğun olarak yaşanmaktadır. Yüksek beklentilere sahip olmasına karşın, örgütte bu beklentilerin karşılanmaması durumunda kişide hayal kırıklığı yaşanmakta ve tükenmişlik riski artmaktadır (Ertürk ve Keçecioglu, 2012: 45).

Günümüz çalışma hayatında sıklıkla yaşanan bir durum haline gelen tükenmişliğin meydana gelmesine etki eden birçok faktör bulunmaktadır. Tükenmişlik konusunda yapılan birçok çalışmada bu faktörlerin bazılarının bireylerin kendilerinden kaynaklanan bireysel faktörler, bazılarının ise, bireyin dışında gerçekleşen örgütsel faktörler olduğu ifade edilmiştir. Maslach ve Leiter'e göre (1997), tükenmişliğe etki eden bu faktörlerden örgütsel faktörler, bireysel faktörlere göre daha önemli olduğu için üzerinde daha fazla durulması gerekmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 76).

Yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eşin çalışma durumu, kişisel beklentiler, kişilik yapısı, özel hayatın getirdikleri ve iş doyumunu tükenmişliğe etki eden bireysel faktörler olarak nitelendirilirken, rol stres kaynakları, ödül, aidiyet, adalet, değerler, eğitim durumu, kararlara katılamama, iş gerilimi, ekonomik ve toplumsal yapı gibi etkenler ise, tükenmişliğe etki eden örgütsel faktörler olarak nitelendirilmektedir (Yoğun Erçen, 2007: 3, Topaloğlu ve Diğ., 2007: 34, Otacıoğlu, 2008: 105, Güneş ve Diğ., 2009: 484).

2.7.1. Bireysel Faktörler

Örgüt içindeki kişiden kaynaklanan ve tükenmeyi tetikleyen özelliklerdir. Bireysel faktörler aynı zamanda örgütten kaynaklanan faktörlerin bireyler üzerindeki etkisini olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 23).

Aynı ortamda çalışan ve aynı olumsuzlukları yaşayan bireylerin bazıları tükenirken bazılarının ise, tükenmediği gözlemlenebilmektedir. Yani tükenmişliğe sebep olabilecek şartların hakim olduğu bir örgütte, çalışanlar bu olumsuz koşullardan kişilik özelliklerine göre etkilenmektedirler. Bazı çalışanlar kişilik özellikleri sayesinde bu olumsuzlukları yok sayarak daha az etkilenmekte, bazıları ise fazlasıyla etkilenerek tükenmişliğe sürüklenmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 77).

2.7.1.1. Kişilik Özellikleri

Çalışan bireylerin kişilik özelliklerinin tükenmişlik yaşama olasılıkları üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır. İdealist, amaç odaklı, mücadeleci, rekabetçi, kaybetmeye tahammül edemeyen, mükemmeliyetçi, çevrelerine karşı öfkeli ve saldırgan davranışlar sergileyen aceleci, sözüne sadık, sorumluluğunu bilen, bireysel menfaatlerini her şeyden önde tutan, hızlı konuşan ve hızlı hareket eden, karşılanması güç beklentileri olan, ve empati kurma yeteneğine sahip olmayan bireylerin tükenme olasılığı yüksekken (Ardıç ve Polatçı, 2009: 23-24), uyumlu, dışa dönük, çalışkan kişilik özellikleri taşıyan bireylerin ise, tükenme olasılığı daha düşüktür (İnce ve Şahin, 2015: 386-387).)

Tükenmişlik üzerinde yapılan araştırmalara göre, nevrotik kişilik özellikleri taşıyan bireyler ile A tipi kişilik özelliklerine sahip olan bireyler tükenmişliğe yatkın olmaktadır. Nevrotik kişiliğe sahip bireyler duygusal açıdan sıkıntılı oldukları ve duyguları değişkenlik gösterdiği için tükenmişliğe meyilli olmaktadır. A tipi kişilik özellikleri taşıyan bireyler ise aceleci, içe dönük, işlerin kusursuz olmasını isteyen, rekabetçi, işlerin bir an önce olmasını istedikleri için zaman baskısı yaşayan bireyler olduklarından dolayı tükenmişlik yaşama olasılıkları yüksektir (Yıldız, 2015: 65).

Maxine Gann ve Steve Heckman kişiliğin tükenmişlik üzerindeki etkisini saptamak amacıyla yaptıkları araştırmada iş hayatında pasif, hoşgöründen yoksun,

sabırsız, güçsüz, özgüvensiz, kararsız ve amaçları belirsiz olan kişilerin yüksek oranda tükenmişlik riski taşıdıklarına ve tükenmişlik ile mücadele konusunda diğer bireylere göre daha başarısız olduklarına dikkat çekmektedirler (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 77).

2.7.1.2. Demografik Özellikler

Tükenmişlik konusunda yapılan araştırmalara göre bazı demografik değişkenlerin de tükenmişliğe sebep olduğu ifade edilmiştir. Gençlerin yaşlılara göre, bekar ve çocuksuz olanların, evli ve çocuklu olanlara göre, üniversite mezunu bireylerin okumamış ya da üniversiteyi bitirememiş olanlara göre, iş deneyimi birkaç yıllık olanların bir yıldan az ve beş yıldan fazla olanlara gören daha yüksek oranda tükenmişlik riski taşıdığı ifade edilmiştir (Torun, 1995: 15).

Tükenmişliği etkileyen demografik faktörlerden cinsiyetin, tükenmeyi nasıl etkilediği konusunda çeşitli görüşlere rastlamak mümkündür. Bazı araştırmalar erkeklerin kadınlara nazaran daha fazla tükenmişliğe yakalandığını ifade ederken bazıları bunun tersini öne sürmekte, bazıları ise cinsiyetin tükenme üzerinde etki yaratmadığını ifade etmektedir (Gürses, 2006: 17). Dolayısıyla cinsiyetin tükenmişlik üzerindeki etkisi tam olarak netleşmemiş olmakla birlikte, durumun mesleğe ve hiyerarşiye bağlı olarak değişiklik gösterdiği görülmüştür (Yıldız, 2015: 64). Bazı çalışmalarda kadınların erkeklere oranla daha çok tükenmişlik yaşadığı ileri sürülmüştür. Bu da kadınların içgüdülerinden dolayı karşısındaki gözetmelerinden dolayı, duygularıyla hareket etmelerine bağlanabilir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 24).

Öte yandan Aryee'nin (1993) Singapur'da yaptığı araştırmaya göre, evli kadınların evli erkeklere oranla daha fazla tükenmişlik yaşadığı görülmüştür. Araştırmacı bu durumu Doğu toplumlarının Batı toplumlarına göre kadına daha fazla sorumluluk yüklemesine ve erkeklerin tükenmişlik yaşadıklarını ifade etmekten çekiniyor olmalarına bağlamıştır (Torun, 1995: 15).

Konu ile ilgili çalışmalara bakıldığında yaş ile tükenme düzeyi arasında net bir ilişkinin varlığından söz etmek mümkün olmaktadır. Yaşlılara göre gençlerde daha yüksek tükenme yaşanmaktadır (Izgar, 2003: 12). Bu durum ilerleyen yaşlarda

bireylerin olgun, dengeli ve tükenmişliği tetikleyen unsurlara karşı deneyimli ve dolayısıyla dirençli olmaları ile açıklanmaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 86).

Medeni durum ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiye bakıldığında ise, evlilerin bekarlara göre, çocuklu bireylerin ise çocuksuzlara göre tükenmişlik açısından daha dirençli olduklarını söylemek mümkündür (Gürses, 2006: 17). Evli ve bekar bireylerin aynı ortamda çalışmaları ve aynı olumsuzluklara maruz kalmalarına rağmen, evlilerin daha az tükenme yaşaması, yaşam doyumlarının fazla olmasına ve evli bireylerin kişiler arası ilişkilere ve oluşabilecek krizlere karşı deneyimli olmalarına bağlanabilir (Ardıç ve Polatçı, 2009:24).

Maslach'a göre (1981) evli olan bireylerin tükenmişliğe daha az yakalanmalarının sebebi, evliliğin kişileri daha dengeli, kararlı ve psikolojik açıdan olgun hale getirmesidir. Ayrıca eş ve çocuklar ile ilgilenmenin tecrübeyi arttırması ve aile içindeki sevgi ve desteğin kişiye işteki sorunlar ile baş edebilmesi konusunda destek sağlaması da tükenmişlik olasılığını azaltmaktadır. Diğer taraftan aile sahibi olmak bireyleri ücret ve kazanç gibi konularda daha gerçekçi ve daha dikkatli davranmak durumunda bırakmakta, ailenin takdir ve beğenisi ise kişinin hizmet alıcılardan ve örgütten beklediği desteği fazlasıyla karşılamaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 87).

Eğitim düzeyinin tükenmişlik üzerindeki etkisine bakıldığında ise, bu konunun netlik kazanmadığı görülmektedir. Araştırmacıların büyük bir bölümü, eğitim düzeyi arttıkça tükenmişliğe karşı direncin ve tükenmişlikle mücadelede başarının artacağına inanmaktadır. Ancak sonuçlar eğitim arttıkça tükenmişliğin de arttığını göstermiştir. Bu da eğitim düzeyi arttıkça kişilerin kariyer beklentilerinin artması, dolayısı ile stres yaratan durumların oluşması ile açıklanabilmektedir. Ayrıca eğitim düzeyi yüksek olan kişiye iş yerinde daha fazla sorumluluk yüklenmekte ve bu durum kişiyi tükenmeye sürüklemektedir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 137).

2.7.1.3. Beklentiler

Çalışan bireylerin meslekleri, çalıştıkları örgüt ve kişisel yeterlilikleri, gerçek dışı ve karşılanması güç olan beklentileri tükenmişliğin artmasına sebep olmaktadır.

Genç ve tecrübesiz çalışanların yaşlı ve tecrübeli çalışanlara göre daha yüksek bir tükenmişlik riski taşıması beklenti düzeylerinin farklı olması ile ilgilidir. Genç ve tecrübesiz kişiler kendilerinden ve çalıştıkları örgütten çok şey beklemektedirler. Amirlerin takdiri, ödüller, mesleki gelişim konusundaki talepler, iş yerindeki olumsuzlukların ortadan kalkması konusundaki sabırsızlık ve umutsuzluk gibi nedenler kişiyi tüketebilmektedir (Izgar, 2003: 13).

Gerçekçi bir beklenti düzeyine sahip olmak, bireylerin kendilerini tanımaları, artı ve eksi yönlerini tespit etmeleri ve çevrenin sunduğu fırsatları görebilmeleri açısından oldukça önemlidir. Bireyler bazen yanlış değerlendirmeler sonucunda yüksek ve gerçekçi olmayan beklentiler geliştirebilirler. Özellikle genç ve çalışma hayatına yeni başlamış olan bireyler yetkinliklerini olduğundan fazla görme, mesleki heyecan ve beslenen yüksek umutlardan dolayı yüksek beklenti içine girmektedirler. Fakat çalışma hayatının olumsuzlukları, bazen de çalışanların kendi yetersizlikleri zaman içinde hayal kırıklığına sebep olabilmektedir. Kişilerin gerçek dışı beklentiler taşıması ve bu beklentilerin gerçekleşmemesi, özgüvenlerini kırmakta ve onları duygusal olarak yetersizliği sürükleyerek tükenmelerine sebep olabilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 83-84).

2.7.2. Örgütsel Faktörler

Tükenmişlik konusunda yapılan birçok araştırmada iş ortamındaki uyumsuzluklar ve yaşanan bazı olumsuzlukların, bireyin iş ile ilgili yeterlilik duygusunu kırdığını ve işin gereklerini yapamaz hale getirerek performans düşüklüğüne ve sonuç olarak tükenmişliğe sebep olduğunu göstermiştir (Yıldız, 2016: 65).

Geleneksel görüşe göre tükenmişlik onu yaşayan bireyden kaynaklanmaktadır ve onun problemidir. Bu görüş insanların kendi kişilik özelliklerinden, davranışlarından ya da iş ile ilgili yeterliliklerinden dolayı tükendiklerini ileri sürmektedir. Burada asıl sorunun insan olduğu, çözümün ise onu değiştirmek ya da ortadan kaldırmak olduğu düşünülmektedir. Ancak Maslach ve Leiter (1997) tükenmişliği etkileyen farklı bir sebepten bahsetmektedirler. Tükenmişliğin kişilerin kendisinden kaynaklanmadığını ve büyük ölçüde çalıştıkları sosyal çevreden (iş

çevresi) kaynaklanan bir problem olduğunu ifade etmişlerdir. İş yerinin yapısı ve işleyişi bireylerin birbirleriyle etkileşimini ve işlerin nasıl yapıldığını da etkilemektedir. Sonuç olarak tükenmişlik bireysel faktörlerden çok örgütsel faktörlerden kaynaklanmaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 87-88).

Literatüre bakıldığında tükenmişlik, çeşitli olumsuz duyguların yaşanması ile enerjinin kaybedilmesi ya da aşırı talepler sonucunda fiziksel ve ruhsal enerjinin azalması durumu olarak tanımlanmaktadır (Girgin ve Baysal, 2005: 179). Bu durumların yaşanmasına sebep olan faktörler Maslach ve Leiter (1997) tarafından aşırı iş yükü, yetersiz ödüllendirme, takım ruhunun azalması ve dolayısıyla kişinin kendini dışlanmış hissetmesi, kontrol eksikliği, özgüven kaybı ve değerler çatışması olarak sıralanmaktadır (Türkmen ve Artuğer, 2010: 233). Yine işin niteliği çalışılan kurumun yapısı, çalışma süreleri, rol çatışması ve belirsizliği, kararlara katılmama, örgütsel işleyiş ile ilgili sorun ve aksaklıklar, adaletsizlik, işin yüksek performans gerektirmesi, personel azlığı ve hizmet alıcılarla olan ilişkiler de tükenmişliğe etki eden faktörler olarak sıralanabilir (Güllüce ve İşcan, 2010: 9-10).

Bu çalışmada tükenmişliğe etki eden örgütsel faktörlerden rol stres kaynakları detaylı bir biçimde anlatıldıktan sonra diğer örgütsel faktörlerden de kısaca bahsedilecektir.

2.7.2.1. Rol Stres Kaynakları

Sosyolojiden gelen rol kavramı kişilerin etkileşimde buldukları diğer kişilerle ilgili davranış ve tutumlarında olası hareket kalıplarını ifade etmektedir. Rol haklar ve yükümlülükler ile ilgili olduğu gibi ayrıca erk ve sorumluluklarla da ilgili olup, kişilerin pozisyonlarının sosyal sistem içerisindeki görünüş biçiminin sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Rol sosyal sistem içinde insanların birbirleriyle etkileşim kurabilmesi için başkalarının davranışını önceden tahmin edebilmesi işlevini yerine getirmektedir (Davis, 1988: 36). Roller kişilerin çalıştıkları örgüt ve etkileşimde buldukları gruplar içerisindeki davranışlarını temsil etmektedir. Başka bir ifade ile kişinin sahip olduğu statüden gelen sorumluluk ve hakların kullanımı olarak nitelendirilmektedir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 41).

Bir kişinin örgütteki görevini gerektiği gibi yapabilmesi, sorumluluklarını yerine getirebilmesi ve dolayısıyla huzurlu olabilmesi kişinin özel bilgi donanımına sahip olmasıyla mümkündür. Gösterilen performansın başarılı olarak nitelendirilebilmesi, örgütteki beklentilerin karşılanması, hatta bu beklentilerin aşılmasıyla sağlanabilir. Ayrıca yetki, sorumluluk ve haklarının bilincinde olunmalı, hangi davranışların ödüllendirildiği, hangilerinin cezalandırıldığı ve bunların gerçekleşme olasılıkları net olarak bilinmelidir (Jones, 2007:9). Boyar

Bireyin algıladığı ve gerçekleşen roller ile bireyden beklenen roller arasındaki çatışmalar, rol belirsizlikleri ve işin gerçekleştirilmesi için bireyin sahip olduğu yetenek, bilgi ve motivasyonun eksik olması tükenmeyi artırmaktadır. Rollere ilişkin stres kaynakları bireyin baş etme noktasına kadar yaratıcılık ve üretkenliği artırıyor olması yönüyle faydalıdır ancak, birey baş edemez duruma gelirse kaçınılmaz bir sonuç olarak tükenme gerçekleşir (Sağlam Arı ve Çına Bal 2008: 44).

Karmaşık örgüt yapısı özelliği gösteren işletmelerde çalışanların birden fazla rol alması ve birden fazla yönetici ile çalışması sık sık karşılaşılan bir durumdur. Bu şartlar altında çalışan bireylerin rol çatışması ve rol belirsizliği yaşamaları kaçınılmaz bir durum olmaktadır. Kişinin örgüt içindeki rolü aynı zamanda örgütsel sorumluluklarını, beklenti ve streslerini de içermektedir. Birçok araştırmacının üzerinde çalıştığı rol kaynaklı stres; rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı iş yükü olmak üzere üç başlıkta toplanmıştır (Boyar, 2011: 57).

2.7.2.1.1. Rol Çatışması

Çatışma genel olarak bir seçeneği tercih eden birey ya da grubun güçlkle karşılaşması ve bunun sonucunda karar verme mekanizmasının bozulması olarak tanımlanmaktadır (Izgar, 2003: 15). Başka bir ifadeyle bir role ilişkin beklentilerin kesinlikle birbirinden farklı ya da birbirine zıt olması durumu olarak tanımlanmaktadır (Davis, 1988: 38).

Çalışan bireyler örgüt içerisinde birbirinden oldukça farklı beklentiler ile karşılaşır ve bunları yerine getirmekte zorlanırlar. Rol çatışması birçok nedenden ötürü meydana gelir ve bu nedenlere bağlı olarak farklı türlerinden de söz edilebilir. Bireyin kendi ahlaki ve değer yargıları ile çelişen bir iş yapması istendiğinde birey-rol

çatışması, aynı yöneticiden gelen iki farklı talebinin çelişmesi durumunda rol-içi çatışma, iki farklı yöneticiden gelen taleplerin çelişmesi durumunda göndericiler-arası çatışma, örgütsel bir rolün gereklerinin yerine getirilmesinin, örgüt içi ya da dışı diğer rollerin gereklerinin yerine getirilmesini engellediği durumlarda ise, roller-arası çatışma yaşanır (Torun, 1995: 13-14, Boyar, 2011: 58).

Rol çatışması özellikle örgüt dışında rol yüklenilmesi durumunda daha çok yaşanmaktadır. Çünkü örgüt içi ve dışı, yani hem müşteri hem de örgüt üyelerinden gelen talepler tamamen birbirinden farklı olmaktadır (Davis, 1988: 39). Çatışma hayatın ayrılmaz bir parçasıdır. Bu durum karşısında gerekli dayanıklılığı gösteren bireyler bu çatışmaları kendileri için bir güç kaynağı ve davranışlarına canlılık katan faktörler olarak kullanabilirler. Çatışma bir noktaya kadar kişisel kaynaklıdır, ancak çatışma düzeyinin yükselmesi büyük ölçüde örgütün yapısı ve yönetim biçimi ile ilgilidir. Bu da performans değerlendirme sisteminin grup veya departman bazında değil de, kişi bazında yapılmasından kaynaklanmaktadır (Izgar, 2003: 15).

2.7.2.1.2. Rol Belirsizliği

Bakan (2013)'a göre rol belirsizliği bireyin kendisinden beklenen görevleri konusunda tam olarak bilgi sahibi olmaması durumunda ortaya çıkar. Kişinin kendisinden isteneni tam olarak bilmediği durumlarda, kendisinden ne istendiğini bildiği, fakat bunu nasıl yapacağı konusunda bilgi sahibi olmadığı durumlarda ve kendisinden ne beklendiği ve buna nasıl ulaşacağı konusunda bilgi sahibi olmasına rağmen yapacak işin nasıl sonuçlanacağını bilmediği durumlarda rol belirsizliğinden söz edilebilir. Bu durum tatminsizliğe, insan kaynaklarının etkin kullanılamamasına, iş görenin örgüte fayda sağlayamadığı duygusuna kapılması ile birlikte stres yaşamasına yol açmaktadır (Bakan, 2013: 40).

Rol belirsizliği yaşayan kişi iş yerinde kendisine verilen görevleri yerine getirebilmek ve istenen performansı gösterebilmek için gerekli olan bilgiden yoksundur (Boyar, 2011: 59). Rolden beklenenler iyi bilinmediği ya da hiç tanımlanmadığı durumlarda insanlar nasıl davranacaklarını bilmedikleri için rol belirsizliği yaşamakta ve bu da işlev bozucu sonuçlara yol açmaktadır (Davis, 1988: 40). Başka bir ifadeyle bireyin görevlerinin, yetki ve sorumluluklarının iyi

belirlenmemiş olması ve sahip olunan rol ile ilgili davranışların açıklanmaması, bireyin işin amaçlarını net bir biçimde kavrayamamış olması ve yaptığı işin örgüt için ne anlam taşıdığını bilmemesi durumunda ortaya çıkmaktadır (Sabuncuoğlu, 2008: 35). Gerçek anlamda ne iş yapacağından emin olmayan kişi iş tatminsizliği, özgüven eksikliği ve yararlı olamama duyguları ile birlikte tükenmişliğe sürüklenmektedir (Sarıkaya, 2007: 32, Belgi, 2016: 35).

Rol belirsizliği görev belirsizliği ve sosyal-duygusal belirsizlik olarak sınıflandırılmaktadır. Görev belirsizliği, örgütte çalışanın yapacağı iş ile ilgili belirsizliklerin olmasıdır. Sosyal - duygusal belirsizlik ise, çalışanın başkaları tarafından nasıl değerlendirildiğinden emin olmamasıdır. Çalışanın karar verme yetkisi bulunmuyorsa kendisinden ne beklediğini ve nasıl bir yöntem ile değerlendirileceğini bilmez ve rol belirsizliği yaşar (Topuz, 2016: 14).

2.7.2.1.3. Aşırı İş Yükü

Örgütsel tükenmişlik kaynaklarının en etkili olan aşırı iş yükü, belirli bir süre içerisinde işi bitirme zorunluluğu, işin niteliklerine göre yetersiz olunması ya da işin yüksek standartlara sahip olmasını ifade eder. Kişiyi yapabileceğinden fazla iş yüklenmiş ve kişinin özellikleri, yetenekleri ve donanımı bu işe uygun değilse kişi gösterdiği aşırı çaba, yaşadığı yüksek stres ve gerilim den dolayı tükenmektedir (Izgar, 2003: 18-19). Rol taleplerinin sayısal olarak çok ve birbiriyle uyumsuz olması durumunda ortaya çıkan aşırı iş yükü, yöneticiler tarafından verilen işlerin aynı anda yapılmasının istenmesi ve bu durumun çalışanın kapasitesini aşması ile kendini gösterir. İş yükü örgüt açısından üretkenlik, birey açısından ise, zaman ve enerji olarak görülmektedir. Bu farklı bakış açıları arasındaki uzlaşmanın sağlanması dengeli bir iş yaşamı için oldukça önemlidir (Boyar, 2011: 59).

Çalışan bireyler üzerinde stres yapıcı etkiye sahip olan iş yükü niteliksel ve niceliksel olarak iki şekilde meydana gelmektedir. Niteliksel iş yükü, çalışanların işlerini yapmak için gerekli olan yetenekten yoksun olduklarını hissetmeleri ya da o iş için gerekli olan performans standartlarını sağlayamamaları durumunda yaşanır. Niceliksel iş yükü ise, bir işi yapabilmek için yeterli zamanın olmaması ya da kısa sürede birçok işin bitirilmesinin gerekli olduğu durumlarda yaşanır. Her iki iş yükü de

çalışan üzerinde yoğun bir baskı yaratmakta ve bu baskı verimi düşürürken aynı zamanda kişiyi psikolojik açıdan yıpratmakta ve tükenme aşamasına getirmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 91).

Tükenmişliğin alt boyutları açısından değerlendirildiğinde; iş yükünün fazla olması, iş yerindeki diğer bireyler ile kurulan etkileşiminin niteliği ve yüz yüze kurulan ilişkilerin uzun süre devam etmesi duygusal tükenmişliğe yol açmaktadır. Buna karşın bu etkileşimler sırasında yaşanan sorunlar rutin hale gelmiş ise duygusal tükenme azalabilmektedir. Bazen de müşterilerle kurulan ilişkiler kişiyi mutlu ederek kendini iyi hissettirebilmektedir. Örgütün katı, hiyerarşik ve bürokratik olarak algılanması duyarsızlaşmayı arttırmakta ve ödüllendirmenin performans ile uyumlaştırılmaması ise kişisel başarıda düşüşe sebep olmaktadır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 39).

İş yükü birey açısından stres yaratan bir durum olarak düşünüldüğünde akla ilk olarak aşırı iş yükü gelmektedir. Oysaki aşırı iş yükü kadar az iş yükünün de strese sebep olduğu bilinmektedir. Aşırı ve az iş yükü çalışan ile işi arasında bir uyumsuzluk olduğunun göstergesidir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 92).

Öte yandan örgütsel değişimler de çalışan üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Küçülme, yeniden yapılanma gibi değişimler ve kaynak yetersizliği dolayısıyla eleman azaltılması gibi durumlar öncelikle bireyler üzerindeki iş yüküne etki etmektedir. Bu durum işin zorlaşmasına, karmaşık hale gelmesine ve daha çok zaman gerektirmesine sebep olabilmektedir (Torun, 1995: 14, Sürgevil Dalkılıç, 2014: 95).

İşletmelerde verimliliği artırmaya yönelik olarak uygulanan stratejilerin ana hedefi az insanla çok iş başarmaktır. Fakat bu hedeflere çok az seviyede ulaşılabilir. Az sayıda işçinin verimlilik getirmesi onların uzun süre veya yoğun olarak çalışmalarını gerektirir. Ancak bu şekildeki verimlilik artışının sürekliliği yoktur, üstelik bireyi de tüketmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 95).

En iyi iş yükü düzeyi çalışanın da inisiyatifinin alındığı bir sistemle düzenlenebilir. Çalışanın iş yükünü kendisinin belirlemesi, kişiye sevdiği işi yapma, kariyer hedeflerini sürdürme ve sürekli olarak kendini geliştirme fırsatı verir. Önemli

olan bireyin sahip olduğu iş yükünden memnun olmasıdır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 98).

2.7.2.2. Diğer Örgütsel Kaynaklar

2.7.2.2.1. Kontrol

Kontrol; çalışanın iş üzerinde sahip olduğu seçme, karar verme, problem çözme ve sorumluluklarını yerine getirebilme olanağı olarak ifade edilmektedir (Churchill, 2004: 1). Birey ile iş arasındaki uyum bireyin iş üzerindeki kontrol düzeyinin, iş üzerindeki sorumluluk düzeyi ile örtüşmesi durumunda ortaya çıkmaktadır (Churchill, 2004: 1). Bireyin iş üzerindeki kontrolünün azalması iş ile çalışan arasındaki uyumsuzluk ve dengesizliğin göstergesidir. Bireyler seçim yapabilmek, karar verme şansına sahip olmak, düşünmek ve problemlerin çözümünde kendi yeteneklerini kullanabilmek ve belli sorumluluklara sahip olmak istemektedirler (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 98).

Birey ve iş uyumsuzluğu bireylerin işlerini yapabilmeleri için gerekli olan kaynaklar üzerinde kontrol yetkilerini kullanamamaları ya da işin yapılış yöntemi hakkında karar verme yetkisine sahip olmamaları ile ortaya çıkar. Bu durumda birey işinden uzaklaşır, performansı azalır ve sonuç olarak tükenir. Kontrol açısından yaşanan bu uyumsuzluk tükenmişliğin kişisel başarıda düşme boyutu ile ilişkilendirilebilir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 27).

Öte yandan bir örgüt içinde yapılan işlerin çoğu diğer bireylerle işbirliği içerisinde olmayı gerektirir. Bu ortak çalışmanın içerisindeki herkes kendi işi üzerinde kontrol sahibi olmak ister. Bu yönüyle örgüt içindeki kontrol paylaşılan bir nitelik taşımamaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 102).

2.7.2.2.2. Ödül Eksikliği

Ödül; bireyin örgüte sağladığı katkıların karşılığında maddi ve sosyal açıdan tatmin edilmesi olarak tanımlanmaktadır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 139, Taysı, 2012: 17, Budak ve Sürgevil, 2005: 97). Başarılı bir ödüllendirme sisteminin olduğu örgütteki çalışanlar örgüte sağladıkları faydanın fark edildiğini ve değerli bulunduğunu algılamaktadırlar (Churchill, 2004: 1).

Birey ile iş arasındaki uyum bireyin örgüte sağladığı faydanın karşılığında kendisinin takdir edilmiş, ödüllendirilmiş ve tatmin olmuş hissetmesini sağlayan iş ortamını ifade etmektedir. Bireyler beklentileriyle uyumlu ödüller elde ettiklerinde kendilerinin örgüt için önemli ve değerli olduğuna inanmaktadırlar (Ardıç ve Polatçı, 2009: 27).

Bu konuda birey ile iş arasındaki uyumsuzluk ise; bireyin örgüte sağladığı faydanın karşılığında ödüllendirilmemesi ya da ödüllendirmenin eksik olması durumunu ifade etmektedir. Birey gösterdiği çaba sonucunda elde etmesi gerektiğine inandığı ödüllere ulaşamadığında örgüte sağladığı faydanın görmezden geldiğini düşünür, böylece performans ve motivasyon kaybı yaşar. Bu durum bazen finansal ödüllerin eksikliğinden kaynaklandığı gibi bazen de sosyal nitelikli ödüllerin eksikliğinden kaynaklanır. Bireyin ödül konusunda tatmin olmaması işe yaramadığını düşmesine sebep olduğundan dolayı bu konudaki uyumsuzluğun tükenmişliğin kişisel başarıda düşme boyutuyla ilgili olduğu söylenebilir (Maslach ve Diğ., 2001: 414).

Örgütlerdeki ödüllendirme araçları sosyo-psikolojik ve yönetsel ödüller ile ekonomik ödüller olarak iki kısımda ele alınabilmektedir. Sosyo-psikolojik ödüller; bireyin algıladığı bazı tepkilerden sonra mutluluk ve haz verici psikolojik duygular olarak ifade edilirken, yönetsel ödüller; kararlara katılma, iş genişletme ve rotasyon, yüksek sorumluluk gerektiren iş verme, yetkilendirme, terfi, performans hakkında geribildirim sağlama, eğitim ve geliştirme olanakları ve esnek çalışma saatleri olarak ifade edilir. Ekonomik ödüller ise; tüketilebilir, kullanılabilir, görsel ve işitsel ödüller ile ücret ikramiye, kar payı gibi ekonomik ödüller olarak ifade edilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 107-108).

Çalışanların daha başarılı ve verimli onlarını isteyen örgütlerin, bireylerin gereksinimlerini görmeleri ve bu gereksinimlerini karşılayacak ödüller sunabilmeleri gerekmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 111).

2.7.2.2.3. Aidiyet

Aidiyet, bireylerin çalıştıkları kuruma karşı birlik duygusu hissetmeleri, örgütün çıkar ve yararını kendi çıkarları gibi gözetmeleri ve örgüte ait olmaları durumu olarak ifade edilmektedir (Kulaklıkaya, 2013: 42).

İnsan sosyal bir varlık olduğu için bir topluluğa ait olmaya ve diğer insanlarla sosyal ilişkiler kurmaya ihtiyaç duyar. Bu ihtiyaçlarının giderilmesi ile kişi sosyal yönden doyuma ulaşır, çalışma isteği ve gücü artar (Ardıç ve Polatçı, 2009: 28).

Birey ile iş arasındaki aidiyet açısından uyum; çalışanların birbirlerini desteklemesi ve iş ortamındaki birlik ve beraberlik duygularının olmasını ifade ederken, uyumsuzluk ise; bireyin iş arkadaşlarıyla pozitif iletişim kuramamasını, aidiyet açısından problem yaşanmasını ve kendisini yalnız, geri planda ve soyutlanmış hissetmesini ifade eder (Maslach ve Diğ., 2001: 415).

Çalışma Hayatında hem örgüt hem de çalışanlar arasındaki en tehlikeli durum, kronik hale gelen ve çözümlenemeyen anlaşmazlıklardır. Meydana gelen bu anlaşmazlıklar bireyin çalışma arkadaşları ile olumsuz ilişkilere sahip olduklarını düşüncelerine sebep olmaktadır. Bu durum bireyin işi ile arasında aidiyet açısından uyumsuzluk yaşanmasına neden olmakta ve yaşanan uyumsuzluk, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyesini yükseltmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 28).

2.7.2.2.4. Adalet

Adalet kavramı Aristo'dan sonraki ahlak felsefecileri tarafından incelenmiş ve yaşamın iyi olarak nitelendirilebilmesinin insan haklarına önem verilmesi ile mümkün olabileceği ifade edilmiştir (Yavuz, 2013: 303). Adalet alanındaki ilk çalışmalar Adam's tarafından yapılmış ve yapılan işin sonucunda algılanan adalet üzerinde durulmuştur (Yüksekbilgili ve Diğ., 2016: 200). Çalışanların, örgütten elde ettikleri kazanımlarını, örgütteki diğer bireylerin kazanımları ile karşılaştırması durumunda ortaya çıkan sonuç algılanan adalet olarak ifade edilebilir (Yavuz, 2013: 104).

Adams'a göre iki boyuttan oluşan adalet kavramının girdiler olarak ifade edilen boyutu, kişinin sahip olduğu eğitim, beceri, mesleki donanım, fizyolojik ve kişisel özellikler, gösterdiği gayret, üretkenlik, örgüt bağlılığı gibi unsurlardan oluşur. Çıktılar boyutu ise; ücret, terfi, ikramiye, sigorta, iş güvenliği, statü ile maddi ve manevi açıdan takdir edilme gibi unsurlardan oluşmaktadır. Adams'a göre bireyin örgüte sunduğu girdilerin, dengeli çıktılarla karşılık bulamaması ya da örgütteki diğer çalışanlara kıyasla bir dengesizliğin olması adaletin sağlanamadığı hissini doğurmaktadır. Böyle bir adaletsizliğin olduğunu düşünen birey, durumu eşitlemek

maksadıyla performansını düşürebilir ya da çalıştığından fazlasıyla ödüllendirildiği ne inanıyorsa kazancını hak etmek amacıyla daha çok çalışabilir. Bu durumda en adil yaklaşım ise girdi ve çıktılarının birbirine denk olması ve sürekliliğin sağlanması olmaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 122).

Bir örgütte adalet açısından uyumsuzluk, tükenmişliği iki şekilde etkilemektedir. Bunlardan birincisi bireyin örgütsel adaletsizliği algılaması, duygusal olarak zarar görmesi ve dolayısıyla tükenmesidir. İkincisi ise adil olmayan örgüt ortamında bireyin işine ve kurumuna karşı duyarsızlaşması ve tükenmesidir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 29).

Adalet kavramı güç kaynaklarını elinde bulunduran tarafların hak sahiplerinin hakkını gözetmeleridir. İnsanların aynı ortamda uyum içinde yaşaması için vazgeçilmez bir olgu olan adalet hak ve hukuku gözetme ve bunların gereğini yerine getirme anlamı taşımaktadır (İyigün, 2012: 50). Daha açık bir ifadeyle tarafsız ve açık fikirli olmak, hataları hoş karşılamak, şartlar olgunlaştığında pozisyon ve inançları değiştirmek, örgüt yapısına olan bağlılığı sergilemek, bireylere eşit davranmak ve yapılan hataları kötüye kullanmak suretiyle kendine çıkar sağlamaktan kaçınmak olarak tanımlanabilmektedir (Yüksekbilgili ve Diğ., 2016: 200).

2.7.2.2.5. Değerler

Değerler en basit haliyle neyin iyi neyin kötü olduğuna ilişkin bireyin sahip olduğu inanç olarak ifade edilebilir (Budak ve Sürgevil, 2005: 97). Değer belirli bir davranış tarzının ya da yaşama amacının bir diğerine kıyasla üstün olduğuna kanaat etmek ve buna gönülden inanmaktadır. Değerler insanlar ile işleri arasındaki ilişkinin temelini oluşturur ve bireylerin amaçlarını ve onları işe bağlayan motivasyonlarını kapsar (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 129)

Birey ile işi arasında değerler açısından uyum, bireyin amaç ve misyonunun örgütün amaç ve misyonu ile özdeşleşmesi ve örgüt misyonunun bireyin çalışma hayatı üzerinde etkili olması iken, uyumsuzluk ise; örgüt yapısındaki özelliklerin bireyin beklentileriyle çatışması durumudur. Tükenmişlik açısından bakıldığında ise değerler açısından yaşanan bu uyumsuzluğun tükenmişliğin her üç boyutunu da tetiklediği görülür (Ardıç ve Polatçı 2009: 29).

2.8. Tükenmişliğin Sonuçları

Tükenmişlik hem bireyler hem de örgütler açısından önemli etkileri olan, bireylerin önceden içsel olarak yaşadığı bazı belirti ve durumların ilerleyen süreçte aile ve iş yaşamına yansımalarıyla devam eden bir süreçtir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 141). Tükenmişlik insancıl olmayan tavırlara ve düşük nitelikteki hizmete maruz kalmak suretiyle müşterileri etkilerken, düşük performans ve yüksek işgücü devir oranı gibi sorunlar ile birlikte örgütü ve sürekli çatışmalara maruz kalan, ilişkileri bozulan ve giderek birbirinden uzaklaşan aile fertlerini de etkilemektedir. Sonuç olarak tükenmişlik sadece onu yaşayan bireyi değil aynı zamanda etrafındakileri de etkilemektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014:138).

Kahill (1988)'e göre tükenmişlik kişileri fiziksel ve duygusal açıdan etkilerken, onların sosyal ilişkilerinde, alışkanlık ve davranış biçimlerinde de bozulmalara yol açmaktadır. Fiziksel açıdan uykusuzluk, halsizlik, baş ve mide ağrıları gibi etkilere sahipken, duygusal açıdan bakıldığında ise, özellikle akıl sağlığını etkilemektedir. Bu durumu yaşayan bireyler yakın arkadaşları, iş arkadaşları ve aile fertlerinden uzaklaşmakta ve çeşitli sorunlar yaşamaktadır (Birdir ve Tepeci, 2003: 95). Tükenmişlik konusunda yapılan araştırmalara bakıldığında, tükenmişliğin sonuçları hakkında kesinleşmiş standartların olmadığı görülmektedir. Bu durum, tükenmişliği etkileyen faktörlerden etkilenme düzeyinin kişilik yapısına ve zamana bağlı olarak değişmesinden kaynaklanmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 31).

Genel olarak tükenmişliğin sonuçları ise; işi savsaklama, aksatma, yapılan işin fazlalığını ve ağırlığını, ortamdan uzaklaşmak suretiyle işini diğer çalışanlara bırakma, hırsızlık eğiliminde olma, hastalık nedeniyle işe devamsızlıkta artış, işe geç gelme de artış, işi bırakma isteğinde artış, hizmetin niteliğinde bozulma, zaman zaman işe izinsiz olarak gelmemeye ya da iznin sonunda izin uzatmaya yönelme, evrakta sahtecilik, işteki ve iş dışındaki sosyal ilişkilerde bozulmalar, eş ve aile fertlerinden uzaklaşma ve aile ile yapılan etkinliklere katılmama eğiliminde olma, iş performansında düşüş, iş doyumsuzluğu, yeni bir meslek için eğitim alma, performans ve verimliliğin azalması, örgütsel bağlılığın azalması, hizmet alıcılara hatalı müdahaleler ve hizmet alıcılardan gelen şikayetlerin artması, sağlık problemleri, ani

öfke patlamaları, psikolojik sorunlar, paranoya, cilt hastalıkları, baş dönmesi, alerji, sırt ve göğüs ağrıları, işe karşı hoşnutsuzluk, başka iş alanlarına transfer olma isteği, iş gücü devrinde artış, aşırı risk alma eğiliminde olma, yorgunluk, uykusuzluk, iştahsızlık, sindirim sorunları, kaygı, özsaygıda azalma, alınganlık, alkol ve ilaç kullanımında artış şeklinde sıralanabilmektedir (Çam Kırılancı, 1995: 48-49, Sürgevil Dalkılıç, 2014: 137, Izgar, 2003: 21, Başol ve Altay, 2009: 196).

Bu kısımda tükenmişliğin bireysel, örgütsel ve aile hayatına etkileri ayrıntılı olarak anlatılacaktır.

2.8.1. Tükenmişliğin Bireyler Üzerindeki Etkileri

Tükenmişlik yaşayan bireyin, içinde bulunduğu duygusal yorgunluk, fiziksel açıdan yorulup yıpranmasına sebep olmaktadır. Bu durumdaki kişilerin yeni bir güne başlayacak enerjileri yoktur. Bireyin yaşadığı bu yorgunluk ve bitkinlik hali iş ortamında yaşadığı gerginlikten kaynaklanmakta ve iş yerinde sürekli olarak yaşadığı bu gerginlik uyku problemleri yaşamasına neden olmaktadır. Kötü rüyalar ve kabuslar bireyin uykusunu bölmekte, uykusuzluğun verdiği tedirginlik ve korkular ise sık sık bir şeylerin ters gideceğini düşünmesine sebep olmaktadır. Kronik hale gelen bu yorgunluk ve gerginlik hali grip, soğuk algınlığı gibi hastalıklara yakalanma olasılığını, baş ağrısı ve psikosomatik şikayetleri arttırmakta ve bu hastalıkların uzun süre devam etmesine sebep olmaktadır (Sürgevil Dalkılıç 2014: 138-139).

Tükenmişliğin en önemli sonuçlarından biri olan psikosomatik şikayetler; psikolojik sebeplere bağlı olarak ortaya çıkan fiziksel şikayetlere denir. İstenmeyen ve katlanılması güç psikolojik sıkıntılar insan vücuduna psikosomatik rahatsızlık olarak yansımaktadır. Kronik baş ağrıları, mide bağırsak problemleri, el ve ayak uyuşmaları, zona, kurdeşen gibi cilt hastalıkları bu gruba girmektedir. Öte yandan psikolojik olarak enerjisi tükenen birey, alkol, sigara ve ilaç kullanımına yönelebilmektedir (Kaya Göktepe, 2016: 33-34).

Tükenmişliğin bu fizyolojik sonuçlarına karşı birey kendini korumak amacıyla bazı duygusal tepkiler geliştirmektedir. Bu süreç içerisinde bireyin yaşadığı fizyolojik sorunlar onu psikolojik açıdan da olumsuz etkiler; özgüven eksikliği, çaresizlik, kaygı

gibi ruhsal belirtiler ortaya çıkar. Bireyin fizyolojik ve psikolojik açıdan yaşadığı bu sorunlar onu olumsuz etkilemekte ve başarı duygusunu ve özsaygısını yitirmesine yol açmaktadır. Bu duygular içindeki birey kendisine işe yaramaz hisseder ve işini gerektiği gibi yapamadığını düşünür. Çalıştığı kurumun kendisini değersiz bulduğunu düşünen bireyin performansı düşmekte ve kendisini başarısızlıkla suçlanmaktadır. Böylece sosyal ilişkileri bozulmakta ve kendisini insanlardan soyutlamaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 32-33). Tükenen kişi çevresindeki tüm insanların kendisine karşı olduğunu ve onun hayatını zorlaştırmaya çalıştıklarını düşünür. Bu güvensizlik duygusu bireyin paranoya/şüphencilik tavrını beslemektedir. Kendisini duygusal yönden tükenmiş hisseden bireyin insanlara karşı hoşnutsuzluğu büyür ve tahammülü azalır. Böylece çabuk sinirlenir ve basit şeylere karşı bile ani bir öfkeyle karşılık verir, müşterilere ve örgütte etkileşim kurduğu diğer insanlara karşı olumsuz davranışlarda bulunur ve sonuç olarak düşük verim, iş doyumsuzluğu ve işten ayrılma yaşanır (Kaya Göktepe, 2016: 34, Ardıç ve Polatçı, 2009: 33).

2.8.2. Tükenmişliğin Çalışma Hayatı Üzerindeki Etkileri

Tükenmişliğin çalışma hayatı üzerindeki en büyük etkisi, kişinin iş performansında düşüşe yol açmasıdır. Performanstaki bu düşüş, özellikle yapılan işin ya da sunulan hizmetin niteliğinde ve kalitesinde kendisini göstermektedir. Sonuç olarak performansı düşen kişi motivasyonunu kaybetmeye ve kendisini engellenmiş hissetmeye başlamaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 33, Yılmaz, 2015: 30). Motivasyonunu kaybeden kişi psikolojik olarak kendini geri çeker ve umursamaz bir tavır takınarak İş başarımı konusunda çaba sarf etmez. Duygusal olarak tükenen bireylerin zihinleri dolu olduğundan işe odaklanamama, sürekli dikkat dağınıklığı gibi durumlarla karşılaşır. Hizmet alıcılara ve örgütteki diğer çalışanlara karşı duyarsızlaşarak, katı, kaba ve ilgisiz davranmaya başlarlar (Kaya Göktepe, 2016: 35).

Tükenmişlik yaşayan bireyler öfkeli ve kavgacı tavırlarıyla işi yavaşlatmakta ve bu durum örgütteki diğer çalışanlara da bulaşmaktadır. Böylece örgütün toplam performansında düşüş, işgücü devir oranında artış yaşanmaktadır. Bu durum örgütteki personel maliyetleri yükseltmekte örgütsel verimliliği ve etkinliği düşürmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 34).

Tükenmişlik çalışanın iş doyumunu etkilemekte, yaptığı işten tatmin olamayan ve huzurlu bir çalışma ortamı bulamayan birey moral ve motivasyon açısından olumsuz etkilemektedir. Bu durumu yaşayanlar, kendilerine olan güvenini kaybetmekte, bilgi ve birikimini hiçe sayarak mesleklerini terk etme eğilimine girmektedirler. Bu olumsuzluklar nitelikli işgücü kaybına neden olarak, örgüt ve ülke ekonomisine zarar vermektedir. Ayrıca kendi işinde yönetici olarak çalışabilmek içinde mesleklerini bırakan kişiler bulunmaktadır. Bu kişiler daha çok para ve prestij kazanma isteğinin yanı sıra, müşterilerle daha az ilişki kuracaklarını ve insanlarla yüz yüze ilişki kurmayı gerektiren mesleklerin duygusal gerginliğinden kurtulacaklarını düşünmektedirler (Dalkılıç, 2014: 143, Ardiç ve Polatçı, 2009: 34).

Tükenmişliğin örgüte verdiği maliyet oldukça yüksek olmasına rağmen genellikle göz ardı edilmektedir. Tükenmişlikten dolayı verimsizleşen personelin performansı düşmekte ve işler zamanında ve istenilen şekilde yapılamamaktadır. Tükenmişliğin örgüte maliyetini düşük kalite ve düşük verimlilik olarak ifade etmek mümkündür (Güllüce, 2006: 27).

Öte yandan tükenen birey sık sık hastalığa bağlı olarak rapor alır ve devamsızlık yapar. İşe geç kalmalar ve mesai bitmeden önce işten ayrılmalar da sık sık görülür (Kaya Göktepe, 2016: 35-36).

2.8.3. Tükenmişliğin Aile Hayatı Üzerindeki Etkileri

Tükenmişliğin yol açtığı ruhsal sıkıntılar, davranışsal bozukluklara ve kişilerarası anlaşmazlıklara yol açmakta ve aile hayatını da olumsuz etkilemektedir (Ardiç ve Polatçı, 2009: 35).

Tükenmişlik sadece bireyin iş hayatını değil, aynı zamanda özel hayatını da olumsuz yönde etkiler. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma her ne kadar iş ortamından kaynaklansa da, bireyin arkadaşları ve aile fertleri tarafından fark edilir. Duygusal açıdan yorgun olan kişi fiziksel olarak bitkin bir şekilde evine dönmekte, eşi ve çocukları ile ilgilenecek enerjiden yoksun olmaktadır. Bu da ailenin bireyden beklediği zaman ve ilginin azalmasına neden olmakta ve aile üyeleri kendilerini yalnız ve ihmale uğramış hissetmektedirler. Aile fertleri bireyin dışarıdaki insanlara

gösterdiği yakınlığı ve ilgiyi kıskanmakta ve sürekli olarak bireyi suçlamaktadırlar. Bu durumların yaşanması aile bireyleri arasında çatışmalara neden olmakta ve bireylerin birbirinden uzaklaşmasına sebep olmaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 144-145).

Diğer yandan bireyin işverenler tarafından vakitli vakitsiz aranması, hatta işe çağırılması özel hayatı sekteye uğratmaktadır (Göktepe, 2016: 35). Her an acil bir durumun ortaya çıkacağını düşünen birey gerçek anlamda rahatlama fırsatı bulamamaktadır. Aile ile geçirilecek olan değerli zamanların bu gibi nedenlerle bölünmesi ve sürekli hale gelmesi aile bireylerini birbirinden uzaklaştırmaktadır (Dalkılıç, 2014: 145-146). Yine günümüzde boşanma olaylarının sık yaşanması, bireylerin iş başarımlarını, aile hayatındaki huzur ve mutluluğa tercih ederek aileyi ikinci plana atmaları ile ilişkilendirilmektedir (Kaya Göktepe, 2016:35).

2.9. Tükenmişlikle Başa Çıkma Teknikleri

1970'li yıllarda ortaya çıkan tükenmişlik kavramı akademik alanda yapılmış olan bilimsel araştırmalardan ziyade sosyal hayatın bir gerçeği olarak ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla tükenmişliği ortadan kaldıracak ve onunla mücadele edecek yöntemler hakkında hem akademik hem de diğer çevrelerden birçok öneri gelmiştir (Boyar, 2011: 66). Genel olarak bireysel, örgütsel ve sistemden kaynaklanan etmenlerin bir araya gelmesiyle oluşan tükenmişliğin, bir sendrom olduğu ve sistem sorunu olarak ele alınması gerektiği öne sürülmektedir. Öncelikle yapılması gereken, tükenmişliğe sebep olan etmenlerin ortadan kaldırılmasıdır. Bu yapılamıyor ise tükenmişliğin bir an önce tanımlanması ve müdahale edilmesi gerekmektedir (Kaçmaz, 2005: 31). Tükenmişliği önleyebilmek ve onunla başa çıkabilmek için, problemin varlığı ve önemi kabul edilmeli ve daha sonra tükenmişlik ile başa çıkabilmek için bireysel ve örgütsel olmak üzere çeşitli tekniklere başvurulmalıdır (Baysal, 1995: 48). Tükenmişlik ile mücadele süreci birey tarafından başlatılabileceği gibi örgüt tarafından da başlatılabilir. Bu sürecin birey tarafından başlatılmış olması, tükenmişliğin gerçekten önemli bir problem haline geldiğini göstermektedir. Ayrıca problemin çözümüne yönelik örgütsel bir çabanın gösterilmediği ve bu nedenle insanların kendi başlarına hareket ettikleri ifade edilmektedir. Sürecinin örgüt tarafından başlatılması ise yönetimin, tükenmişlikten kaynaklanan maliyetin farkına

vardığını ve durumu kontrol altında tutmak istediğini gösterir. Örgüt tarafından başlatılan bu süreç genel olarak o an yaşanan krize çözüm bulmaktan ziyade, ileride ortaya çıkabilecek tükenmişliği önlemeye yöneliktir. Sonuç olarak, tükenmişlik ile mücadele edebilmek için hem birey hem de örgütün çabası gerekmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 148).

Burada asıl hedef tükenmişliği önlemektir, ancak tükenmişlik meydana geldikten sonra da hem bireysel hem de örgütsel düzeyde birçok çözüm bulunmaktadır. Tükenmişlik bir gecede oluşan bir durum değil yavaş yavaş ve sinsice ilerleyen bir süreç olduğundan dolayı belirtilerini iyi anlamak ve durumun farkında olmak tükenmişliğe etkili bir biçimde müdahale edebilmek açısından oldukça önemlidir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 145).

2.9.1. Bireysel Teknikler

Tükenmişlik ile başa çıkmada bireylere bazı görevler düşmektedir. Bireylerin tükenmişliğin ne olduğunu bilmeleri ve belirtilerini tanımaları kendi tükenmişlik durumlarını erken fark etmeleri ve bir an önce önlem almaları açısından oldukça önemlidir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 142).

İş ortamının kontrol edilemediği ya da kontrol edilme olasılığının düşük olduğu örgütler de bireysel mücadele teknikleri öncelik kazanmakta ve faydalı olmaktadır (Kaçmaz, 2005: 31). Tükenmişlikle başa çıkmada kullanılan bireysel yöntemlerinin çoğu stres yönetimine odaklanmaktadır. Bu yöntemlerin bir kısmı kişinin kendisini değerlendirmesine yönelikken, bir kısmı ise tükenmişliğin yarattığı olumsuz sonuçların etkilerini azaltmaya yöneliktir (Boyar, 2011: 68).

Tükenmişlik bireyin tek başına üstesinden gelemeyeceği kadar ciddi bir problem olarak görülse de, bireyin tükenmişliğe teslim olması ya da tükenmişlik ile mücadele konusunda hiçbir şey yapmaması anlamına gelmemektedir. Bireylerin hem fiziksel hem de ruhsal açıdan güçlenmesini sağlayacak birçok seçenek bulunmaktadır. Birey tükenmişlikle etkin bir biçimde mücadele edebilmek için çalışma arkadaşları ile birlikte harekete geçmek suretiyle tükenmişliği durduracak süreci başlatabilir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 153).

Aşağıda tükenmişlik ile başa çıkmada kullanılan bireysel tekniklere detaylı bir biçimde yer verilmiştir.

2.9.1.1. Bireyin Kendini Tanıması

Bireyin kendini tanımasının ana ilkesi, belirtilere odaklanarak, içinde bulunduğu durumun farkına varması olarak ifade edilmektedir (Boyar, 2011: 68).

Bireyin kendini tanıması tükenmişlikle mücadelenin ilk aşamasıdır. Kişi içinde bulunduğu durum ile eski durumu karşılaştırarak, neden bu noktada olduğunu, durumunun sebebini, yaşadığı olumsuzlukların kendisinden mi yoksa etkileşim içinde bulunduğu çevreden mi kaynaklandığını ve bu durumdan kurtulmanın mümkün olup olmadığını sorgulamalıdır. Bireyin şu anki durumundan ne kadar farklı olmak istediğini düşünmesi ve tüm bu değerlendirmelerden sonra yapıcı olmaya özen göstermesi gerekmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 154).

2.9.1.2. Gerçekçi Hedefler Belirleme

Tükenmişliğin nedenleri incelendiğinde genel olarak bireylerin idealleri ile ilgili olduğu söylenebilir. Bireyin beklentileri, olabileceklerin çok üzerinde ise ve kişi bu amaca ulaşmakta ısrarlıysa huzursuzluk ve sıkıntı ile karşılaşması olasıdır. Beklentilerine ulaşamayan kişilerin kaçınılmaz olarak öz kaynakları ve yaşam enerjileri tükenmekte, beklentilerin gerçekleşmemesi dolayısıyla bu kişiler hayal kırıklığı yaşamakta ve yorgun düşmektedirler (Tümkaya, 1999: 27).

Tükenmişliğin önlenmesi için çalışanların gerçekçi hedeflere yönlendirilmesi gerekmektedir. Ancak örgütlerde her zaman çalışanların yeteneklerini gerçekçi performans hedefleri ile dengelemek mümkün olmamaktadır. Bu nedenle kişilerin hedeflerini kendilerinin belirlemesi, daha verimli bir şekilde çalışmalarını sağlamakta ve başarıyı arttırmaktadır. Birey eğer gerçekleşmesi imkansız olan, soyut ya da hayatı boyunca ulaşamayacağı hedeflere odaklanmışsa kaybetmeye mahkumdur. Gerçekçi hedeflerin belirlenebilmesi ise kişinin sınırlarının ve yeteneklerin farkında olmasıyla mümkündür (Izgar, 2000: 46).

Yeteneklerine uygun hedefler belirleyen bireyler başarısız olduklarında yeni stratejiler denemeye koyulurken, yeteneklerini aşan hedeflere odaklanan bireyler ise,

başarısızlıkları durumunda kendilerini suçlanmakta ve tükenmektedirler. Bu nedenle bireyler kendilerini tanımalı, yeteneklerinin ve donanım sınırlarına paralel olan ideallere talip olmalı ve buna göre görev almalıdırlar (Kaya Göktepe, 2016: 102).

2.9.1.3. İşin Yapılış Tarzını Değiştirme

İşin yapılış tarzını değiştirme sürekli olarak aynı şekilde yapılan işin farklı zamanlarda veya farklı yöntemler uygulanarak yapılmasını ifade etmektedir. Örneğin; bir bankadaki müşteri temsilcisinin, gideceği randevuları kendisini verimli hissettiği saatlere göre ayarlanması gibi. Örgütlerin bireylere işleri ile ilgili bazı konularda esneklik tanınması, çalışanların kendi inisiyatifleri ile işlerini düzenlemesi ve planlaması bireyin çalışma isteğini kamçulamakta ve verimliliği arttırmaktadır. Sonuç olarak kişi mesleği üzerinde kontrol sahibi olduğunu düşünmekte ve tatmin düzeyi artmaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 156).

2.9.1.4. Psikolojik Geri Çekilme

İnsanların diğer bireylerle etkileşiminde katılımı azaltması olarak ifade edilen geri çekilmenin birçok yolu vardır. İnsanlarla göz teması kurmaktan sakınmak, insanlara fazla yaklaşmamak ve etkileşimi en aza indirmek, fiziksel olarak insanlardan uzak durmak suretiyle psikolojik geri çekilme sağlanabilmektedir. Psikolojik geri çekilmenin belirginleşmesi, diğer insanlarla kurulan etkileşimin kişisellikten uzak, yüzeysel olması ve kişilere kalıplaşmış ve genellenmiş cevaplar verilmesi ile mümkündür (Çam Kırlangıç, 1995: 52).

Tükenmişliğin en önemli alt boyutu olan duygusal tükenme genellikle insanlarla fazla etkileşim kurulması ve yakın ilişkilere girilmesi nedeniyle ortaya çıktığı için, insanlardan uzaklaşmak bu olumsuzluklarla mücadelede iyi bir yöntem olarak düşünülmektedir. Kişi stresin ağırlığını, stres yaratan ortamlardan, idarecilerden ve diğer unsurlardan uzaklaşarak hafifletebilir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 157).

2.9.1.5. İşe Ara Verme

Özellikle aşırı iş yükünden kaynaklanan olumsuzlukların etkilerinden kurtulmak amacıyla çalışanların işlerine ara vermesi, dikkatlerini toplamalarına, yaptıkları işe

daha iyi adapte olmalarına ve iş ortamından kısa süreli uzaklaşıp enerji toplamalarına olanak tanımaktadır. Çalışma saatleri içinde verilen çay molaları, öğle tatilleri gibi zamanlar etkin bir şekilde değerlendirildiği takdirde çalışanın fiziksel açıdan dinlenmesine ve işinin başına döndüğünde, o işi daha bilinçli bir şekilde yapmasına olanak sağlamaktadır. Bu nedenle bu sürelerin çalışmadan geçirilmesi ve kalitesinin artırılması gerekmektedir. Aksi takdirde günün sonuna yaklaşıldığında bireylerde bedensel ve zihinsel yorgunluk ortaya çıkabilir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 157). İşyeri tarafından verilen izinler, dinlenme süreleri ve hizmet içi eğitim kursları da çalışanların iş stresi azaltmaktadır. Bu dinleme yöntemleri duygusal yönden nefes aldırır ve bireyin sakinleşmesini sağlayarak, kontrolü elinde tutmasına olarak tanır (Izgar, 2003: 46).

2.9.1.6. Kendi Kendine Diyalog Kurma

Stres yaşayan bireyin bu durumdan kurtulmaya çalışırken kendisiyle diyalog kurması, olumsuzluklar karşısında kendine iyi şeyler telkin etmesi olarak tanımlanabilir. Bu teknik bireyin rahatlaması açısından oldukça faydalıdır. Kişi olaylar karşısında kendisine olumsuz sözler söylediği takdirde hissettiği gerginliği artırır. Bu durumda bireyin olumsuz düşüncelerinin farkına varması, genelleme yapmaması, olumlu olanı yok saymaması, ani sonuç çıkarmaması, olayları aşırı büyütme ya da küçültme, kişiselleştirme ya da duygusal mantık kurma gibi durumlardan uzak durması, stresi yenmesi açısından faydalı olmaktadır. Ayrıca gerginlikten kurtulmak ve olası olumsuzluklarla baş edebilmek için hazırlıklı olmak tükenmeyi engellemektedir ve ona direnebilmek açısından faydalı olmaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 159).

2.9.1.7. Olumlu Yanları Görme

Olumlu yanları görme işyerinde yaşanan olumsuzluklara rağmen yaşanan güzellikleri hatırlayabilmek, en azından maaşımı zamanında alıyorum, işyerim evime yakın gibi cümleler kurarak bardağın dolu tarafını görebilmek olarak ifade edilmektedir (Kaya Göktepe, 2016: 103). Daha çok tükenmişliğe yatkın kişiliğe sahip ve tükenmişliği yaşamış olan bireyler için, olayların olumsuz yanlarını görmek ve hayatlarındaki her şeyin olumsuz ve kötü olduğunu düşünmek alışkanlık haline

gelmiştir. Bu durum kişiyi karamsarlığa itmekte ve tükenmişliği pekiştirmektedir. Bireylerin tükenmişlikle mücadele edebilmeleri için hayatlarındaki olumsuzlukları görmezden gelmeleri, yaşadıkları küçük fakat olumlu olayları ise görüp mutlu olmaları gerekir. Böylece kişi hayatındaki pozitif ve negatif durumları dengelenmiş olacaktır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 160).

2.9.1.8. Sorunları İçselleştirmeme

İşyerinde karşılaşılan sorunların içselleştirilmesi, bir anlamda sorunun birey tarafından sanki kendi bireysel sorunuymuş gibi algılanması olarak ifade edilebilir. Sorunlara karşı böyle bir tavır alınması yoğun bir duygusal yorgunluk yaratmakta ve kişiyi tükenme noktasına getirmektedir. Bu durumun verdiği stresle baş edebilmek için kişinin işe profesyonel yaklaşması ve yapabileceklerini yaptıktan sonra sorun hakkında daha fazla düşünmemesi, sorunları kendi hayatının içine almaması ve işte yaşadıklarını işte bırakması gerekmektedir. Böylece kişi karşılaştığı sorunları hayatının tamamına yaymamış olacaktır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 161).

2.9.1.9. Zaman Yönetimi

Stresi kontrol altında tutmanın önemli araçlarından biri zaman yönetimidir. Çünkü zaman yönetimi zamanı kontrol etmeyi ve işleri düzene sokmayı önermektedir. Zaman yönetimi ile yapılmak istenen, bir amaç saptamak, bu amaca ulaşmak için plan yapmak, planı hemen uygulamaya koymak, bitiş zamanını saptamak ve amaca ulaşana kadar çalışmaktır. Böylece zaman baskısının yarattığı stres en aza indirgenmiş olup tükenmişlikten korunabilir (Özer, 2011: 425).

Zaman yönetiminde Önemli olan zamanı belirlenmiş öncelikler doğrultusunda programlı olmak suretiyle etkili bir şekilde kullanmaktır. Çünkü zamanı kontrol edemeyen kişi hayatını da kontrol edemez. Ayrıca her an zaman baskısı altında olmak hem büyük bir stres yaratmakta hem de kişiyi yapılması gereken diğer işleri düşünmeye yönelterek, o anki verimi düşürmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2013: 279). Sahip olunan zamanın yanlış kullanılması bireyde gerginliğe sebep olurken, olaylar olduğundan daha fazla tehdit edici algılanır ve her şeyin kontrolden çıktığı düşünülür. Kişi sürekli bu tetikte olma hali ile zamanla tükenir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 161).

2.9.1.10. Stres Yönetimi

Stres Yönetimi, stresle başa çıkmak ve yaşam kalitesini arttırmak için, içinde bulunulan durum ya da bu duruma verilen tepkileri değiştirmek olarak tanımlanmaktadır. Stres yönetiminde bazı tekniklerinin kullanılması, kişisel alışkanlıkları, fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıları kontrol altına alarak stresi etkisiz hale getirebilmektedir (Özer, 2011: 418). Stresle etkili bir şekilde mücadele etmek ve stresin etkilerini en aza indirmek, stresle mücadele tekniklerini uygulamak yani stresi yönetmekle mümkündür. Ancak stres yönetiminin amacı stresi tamamen ortadan kaldırmak değil, onu makul bir seviyede tutarak ruh ve beden sağlığını korumak, kaliteli ve verimli bir yaşam sürdürülebilirliği sağlamaktır (Bakan, 2013: 49).

2.9.1.11. Solunum Kontrolü

Kalp ve akciğerin iyi çalışmasını sağlayan en önemli tekniklerden birisi derin nefes almaktır. Rahat bir şekilde oturarak ya da uzanarak yavaş yavaş ve derin nefes almak suretiyle yapılan solunum kontrolü stresin yarattığı gerginlikten kurtulmak için oldukça etkilidir. Nefes alma doğrudan damarları genişletip oksijenini vücudun en uç noktalara gitmesini sağlayarak bireyde başlamış olan stres tepkisini kırmakta ve olumlu hale getirmektedir (Özer, 2011: 423). Bedeni kontrol etmek öncelikle solunumu kontrol etmekle başlar. Çünkü solunum istenildiğinde alınan istenildiğinde verilen insan iradesine bağlı bir faaliyettir. Ancak diğer yandan solunum beyin tarafından kandaki oksijen ve karbondioksit dengesine göre kendi kendine harekete geçen bir faaliyete dönüşmektedir. Yani solunum genel olarak otonomdur, ancak doğru ve dengeli bir solunum kontrolü gevşemeyi sağlayabilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2016: 187).

2.9.1.12. Dinlenme ve Gevşeme

İnsanlar kronik stres altında çalışmak durumunda olduklarında yüz ve boyun bölgelerinde sık sık gerilmeler görülür, kan basıncı artar ve mide rahatsızlıkları ortaya çıkar. Bu belirtiler ilerleyen zamanlarda ciddi hastalıklara yol açmakta ve yorgunluğun etkisiyle tansiyon, kalp rahatsızlıkları ve çarpıntılara sebep olmaktadır. Bu nedenle işe

ara verme, çay molaları, kısa süreli dinlenme programları yapma, televizyon izlemeyi azaltma gibi basit teknikler uygulayarak yorgunluk azaltılmalıdır (Izgar, 2003: 45).

Gevşeme kişinin vücudun işlevleri üzerinde denetim ve yönetimini isteyerek terk etmesi ile derin bir rahatlık hissetmesi durumu olarak tanımlanmaktadır. Gevşeme yöntemleri uygulandığında kişi dinlenir ve stresle daha etkili bir şekilde mücadele edebilir. Yavaş yavaş gevşeme, hipnoz, meditasyon ve benson tekniği gibi uzman denetimi altında yapılan bu tekniklerin kalp atışı, solunum, kan kimyası, deri ısısı ve kan basıncı gibi vücut ölçümlerinde büyük değişimler yaptığı saptanmıştır (Bakan, 2013: 50).

2.9.1.13. Dengeli Beslenme ve Sağlıklı Yaşam

Dengeli beslenme bireylerin sağlıklı bir yaşam sürdürebilmesi açısından oldukça büyük bir önem taşımaktadır. Yapılan araştırmalar, dengeli beslenmenin stres ve tükenmişlik ile yakın bir ilişkisi bulunduğunu ortaya koymaktadır. Bu nedenle strese etkin bir şekilde mücadele etmek için beslenme alışkanlıkları gözden geçirilmeli ve sağlıklı bir programa göre beslenmelidir. Doğru ve sağlıklı beslenebilmek için;

Doymuş yağ oranı yüksek besinlerden uzak durulmalı, aşırı tuzlu ve şekerli, kolesterol oranı yüksek besinler tüketilmemeli, yatmadan önce ağır yiyecekler yerine doğal besinler tüketilmeli, zararlı madde tüketiminden kaçınılmalı, çay ve kahve tüketimi azaltılmalı, sağlıklı bir kilo dengesi sağlanmalı, aşırı stresli durumlarda çok yemekten ya da tam tersi durumlardan uzak durulmalı, günlük öğünler atlanmamalı, az ve sık yenmeli, yağ karbonhidrat, protein, vitamin ve mineral dengesi sağlanmalıdır (Bakan, 2013: 51-52).

Bireyin kendisini tükenmiş hissettiğinde yapacağı en son şey şüphesiz egzersizdir. Birçok insan kendini bitkin hissettiğinde fiziksel olarak dinlenmesi gerektiğini düşünür ve hareketsiz kalır. Oysaki iyi bir egzersiz kısa vadede canlılık kazandırırken, uzun vadede ise enerji depolanmasına yardımcı olmaktadır. Hareketsizlik solunmayı ve kalp hızını yavaşlatır. Böylece kan dolaşımı yavaşlar ve beyindeki oksijen miktarı azalır. Bu da bedenin yorulmasına ve uykuya neden olur (Philips, 2016: 102). Stres verici bir durumla karşılaşıldığında yürüyüş yapmak, tenis

oyynamak ve bisiklete binmek gibi fiziksel egzersizler stresi yenme de oldukça etkilidir. Bu faaliyetler vücudu canlandırır, kasları kuvvetlendirir, solunumu ve kalp atışlarını hızlandırır ve hücrelerin yenilenmesini sağlar. Bu hareketler sayesinde zararlı maddeler vücuttan atılır, enerji düzeyi yükselir ve metabolizma düzenlenir (Bakan, 2013: 50).

Dengeli beslenme ve egzersiz yapmanın yanı sıra düzenli uyku da sağlık açısından oldukça önemlidir. Uyku bedensel ve ruhsal dinlenmeyi, gevşemeyi ve rahatlamayı sağlamaktadır. Düzenli bir uyku bireyin gün içinde yaşayabileceği sıkıntılarla baş edebilmek için gerek duyacağı enerjinin depolanmasına yardımcı olmaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 181-182).

2.9.1.14. Mizah Duygusunu Geliştirme

Mizah hayattaki sıkıntılara baş etmede önemli bir silahtır. Mizah duygusunu yitirmek, hayatın içindeki mizahı görememek tükenmişlik ile baş etmeyi zorlaştırmaktadır (Algül, 2014: 55). Mizah duygusu yaşama ve olaylara karşı esnek tutumlar sergilemeye ve olumsuzluklara ayak uydurmaya yarar. Ayrıca mizah duygusu bireyin gülmesini, kafa yapısını değiştirebilmesini, belirli zamanlarda ciddiyyetten sıyrılabilmesini ve olumsuz durumlara esir olmamasını sağlamaktadır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 182-183).

2.9.1.15. İş Değiştirme

İş değiştirme ciddi bedelleri olan, fakat buna rağmen tükenen için bazen kesin sonuç getiren bir tekniktir. Kişinin bu bedelleri göze alarak iş değiştirebilmesi için, işteki durumunu değiştirebilmek amacıyla elinden gelen çabayı göstermiş olduğu halde bir sonuç alamamış olması gerekir. İşten ayrılmak maddi ve manevi sonuçları olan ciddi bir durum olduğundan dolayı karar vermeden önce bütün alternatifler değerlendirilmeli ve her bir seçenek gözden geçirilmelidir (Izgar, 2003: 45-46).

Öte yandan iş değiştirme çalışana yeni bir çevre, yeni sorumluluklar, daha iyi maddi koşullar ve statü kazandırabilmektedir. Ancak etkili bir iş değiştirmenin makul düzeyde olması ve belirli bir sıklığı geçmemesi gerekmektedir (Altın, 2015: 24).

2.9.2. Örgütsel Teknikler

Tükenmişlikle baş etmede örgütsel düzeyde dikkate alınması gereken bazı unsurlar ve örgütlere tükenmişliğin üstesinden gelebilmeleri için sunulacak bazı yöntem ve teknikler bulunmaktadır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 142). Örgütlerdeki çalışma koşullarının iyileştirilmesine yönelik yapılabilecek uygulamalar ve alınabilecek önlemler örgütsel bütünleşmeyi sağlamakta ve tükenmişliği azaltmaktadır. Örgütsel düzeyde uygulanacak olan stratejiler bireysel stratejilere göre daha etkili ve daha kalıcı olmaktadır. Ayrıca örgütsel yöntemlere başvurulması tükenmişliğin örgütler için sorun teşkil ettiğini ve bu konuda önlem alınması gerektiğini ortaya koymaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 39).

Tükenmişliği azaltmak için başvuru olan örgütsel tekniklerin amacı kişiden ziyade örgütsel verimliliğin artırılması, maliyetlerin düşürülmesi ve etkili iletişimin sağlanması suretiyle örgüte fayda sağlamaktır (Boyar, 2011: 78). Bu noktada tükenen çalışanların sayısı artmadan, örgüt yöneticileri ve işverenler tarafından bazı tedbirler alınmalı ve hatta örgüt kültüründe çeşitli değişiklikler yapılarak yeni bir bakış açısı geliştirilmelidir (Algül, 2014: 58).

Bireyin kendi davranışlarını değiştirebilmesi mümkündür, ancak etkileşim kurduğu sosyal çevrenin değişmesi bireyin çabasıyla gerçekleşmemektedir. Örgütlerin bireylere göre fazla güç ve kaynağına sahip olması, işyerlerindeki bazı değişimlerin örgütsel yöntemlerle sağlanabileceğini göstermektedir. Örgütsel teknikler bireysel tekniklere göre daha karmaşık olmalarına rağmen çözüm odaklıdır. Bu teknikler uygulanırken sorunlu bireyler hedef alınmamakta ve örgütsel sorunlar çözümlenmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 184).

Aşağıda tükenmişlikle baş etmede kullanılan örgütsel yöntem ve tekniklere detaylı olarak yer verilmiştir.

2.9.2.1. Personel Seçimi

İşe alınacak personelde aranan özelliklerinin açık ve net olarak belirlenmesini içeren personel seçim süreci oldukça zor ve kritik bir süreçtir. Öncelikle iş tanımları yapılmalı ve daha sonra işe alınacak personelin hangi özellikleri taşıması gerektiği

kararlaştırılmalıdır. İleride psikolojik problemlerin yaşanmaması için, bireyin psikolojik ve fiziksel olarak nasıl bir iş yükünü kaldırabileceği, hangi işin kişiye uygun olduğu ve bireyin gerekli özellikleri taşıyıp taşımadığına bakılmalı ve bu konuda çeşitli kriterler belirlenmelidir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 185-186).

2.9.2.2. Yönetim ve rgt Geliştirme

Yönetim geliştirme kişilerin, örgüt kaynaklarının ve süreçlerinin etkin bir biçimde yönetilmesiyle istenen sonucun elde edilmesini sağlamak, bilgi, beceri ve tutumları geliştirmek olarak ifade edilirken (Altın, 2015: 25), rgt geliştirme ise, davranış bilimlerinden yararlanarak örgütsel etkinliği ve başarıyı arttırabilmek amacıyla süreçlere planlı olarak müdahale edilmesi olarak ifade edilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 187). Yönetim geliştirme ile yöneticilerin, çalışanların bireysel problemlerinden çok örgütsel problemlere ve işleyişlere odaklanmaları, kurum içindeki iletişim Őekliini gözden geçirmeleri ve ilişkilerin ilerletilmesi yönünde değişiklik yapmaları amaçlanmaktadır (am Kırılancı, 1995: 47).

2.9.2.3. Yönetime Katılma

Katılma, karar verme yetkisinin yönetici ile çalışan arasında paylaşılması ya da çalışanların karar verme sürecine katılma ihtimalleri olarak tanımlanmaktadır. (Bakan ve Büyükbeşe, 2008: 34). Katılma terimi genel olarak yöneticinin sorumluluğundaki problemlerin çözümünde çalışanın büyük etkisinin olması anlamını taşımaktadır. Katılma etkin bir Şekilde sağlandığı takdirde, çalışanların yeteneklerine güvenini ve yöneticilerinin çalışanlarına olan bağlığını arttırmaktadır. Katılım aynı zamanda çalışanın geleceği üzerinde bir dereceye kadar denetim kazanmasını sağlamakta ve böylece doyuma ulaşmasını ve örgütsel amaçlara yönelmesini teşvik etmektedir (Aksay ve Ural, 2008: 435).

2.9.2.4. İş Zenginleştirme

İş zenginleştirme, yapılan işin çalışan açısından daha anlamlı hale getirilmesi için yapılan değişikliklerin toplamıdır. Bu değişiklikler işin niteliğinden çok plan ve karar verme yetkisinin çalışanlarla paylaşılması yönündeki değişikliklerdir. Yani alışan yapacağı işin sadece teknik boyutuyla ilgilenmez, aynı zamanda işi

planlayabilir, kontrol edebilir ve işe yön verebilir. Böylece çalışanların işleri üzerinde inisiyatifleri artar, ileriye görme ve düşünme yetenekleri gelişir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 196).

2.9.2.5. Kariyer Danışmanlığı

Örgütler tarafından çalışanlara ilgi ve yetenekleri göz önünde bulundurularak, örgüt içerisinde yükselme imkanı sağlayacak kariyer yolları ve gereklilikleri hakkında bilgi verilmesidir. Örgüt içerisinde bu görev genellikle insan kaynakları birimi tarafından yapılır. İşletmelerin insan kaynakları birimi, çalışanlarla bir araya gelerek kariyer hedeflerini planlamalarına yardımcı olmalıdır. Çalışanlara gelecekteki hedeflerini sormak, var olan fırsatları ve bunlarla ilgili yöneticilerin tutumlarını açıklamak, yeni fırsatların yakalanabilmesi için yapılması gerekenleri tanımlamak ve çalışanların istek ve beklentilerinin gerçeklik payını anlatmak suretiyle danışmanlık işlevi görülebilir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 198).

2.9.2.6. Çalışılan Çevre Koşullarının İyileştirilmesi

Günümüz çalışma yaşamında vaktinin büyük bir kısmını işyerinde geçirmekte olan bireyler için büyük önem taşıyan çalışma ortamının, ısı, ışık, ses ve havalandırma gibi fiziksel şartları en uygun hale getirilmelidir. Çalışma ortamının düzenlenmemesi durumunda hem fiziksel hem de ruhsal olumsuzluklar yaşamakta ve bu durum tükenmişliği tetiklemektedir Dolayısıyla örgütün imkanları çerçevesinde gerekli iyileştirmeler yapılmalıdır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 198).

2.9.2.7. Çatışmaların Yönetimi

Çatışma, iki ya da daha fazla kişi veya grup arasında çeşitli sebeplerden ötürü ortaya çıkan anlaşmazlık, diğer bir ifadeyle birlikte çalışmaktan kaynaklanan, işin işleyişini sekteye uğratan ve faaliyetleri durma noktasına getiren olayların toplamı olarak ifade edilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 199). Örgütlerde çatışmaların önemli nedenlerinin rol belirsizliği ve rol çatışması olduğu görülmektedir. Yöneticiler stresi azaltmak ve tükenmişliğin önüne geçmek için rol belirsizliğini ve rol çatışmasını ortadan kaldırmalıdır (Özer, 2011: 427). Rol belirsizliğin önlenmesi için rol tanımlarının iyi yapılması, rolün gerektiği yetkinliklerin açıkça belirlenmesi ve role

uygun kişilerin getirilmesi gerekmektedir. Çatışmaların önüne geçebilmek için adil bir iş bölümü yapılmalı objektif ve eşitlikçi bir performans değerlendirme sistemi kurulmalıdır (Bakan, 2013: 54).

2.9.2.8. Sosyal Destek

Sosyal destek, bireyin tükenmişliğin üstesinden gelebilmesinde son derece önemli bir olgudur. Tükenmişlik ideallerin gerçekleşmemesinden kaynaklandığından dolayı ilgi ve desteğe daha çok ihtiyaç duyulur. İdealini kaybeden kişi yeni bir örgüte girme isteği ve motivasyonunu da kaybeder. Bu durumdaki kişinin yaşadıklarını başkalarıyla paylaşması; onların desteğini almasına ve dolayısıyla tükenmişliğe karşı bir direnç geliştirmesine yarayacaktır (Çam Kırilangıç, 1995: 46). Sosyal desteğin kişinin akranları tarafından sağlanması daha faydalı ve etkilidir. Kişi yoğun bir stres yaşarken bu kişiler onu yaşadığı olumsuz ortamdan çeker, ona duygusal destekte bulunarak rahatlama ve stresten kurtulmanı sağlayabilir (Baysal, 1995: 49).

Ayrıca sosyal destek insanların kendi duygularını açıklamasını ve önemli hale getirilmesini sağlar. Diğer insanlardan gelen geri bildirimler sayesinde kişiler amaçlarını ve durumlarını değerlendirebilir. Kişilerin sosyal hayat içerisinde birlikte olduğu ailesi, iş arkadaşları ve diğer insanlar tarafından desteklenmesi, onlarla paylaşımında bulunması ve tüm bu birlikteliklerden alınan zevkler sayesinde stresle mücadele etme konusundaki başarıları artar, stresten daha az zarar görmeleri sağlanır (Özer, 2011: 424).

Sosyal destek kaynaklarından yararlanabilen bireylerin, diğerlerine oranla daha düşük düzeyde tükendiği söylenebilir (Torun, 1995: 25-26).

2.9.2.9. Performans Değerleme

Performans değerlendirme çalışanın örgüt amaçlarının gerçekleşmesine yapmış olduğu faydaların ölçülmesi olarak ifade edilebilir. Örgütlerde bu değerlendirme işlemi yönetici ya da çalışanın kendisi tarafından yıl içerisinde belirli aralıklarla, çalışanın başarısı ve gelecekteki potansiyelinin ölçülmesi amacıyla yapılır (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 206).

Günümüzde işletmelerin başarılı olmasını birçok faktör belirlese de e önemli faktör işletmelerdeki fonksiyonların yerine getirilmesini sağlayan çalışanlarının göstereceği performanstır. Personelden yüksek oranda performans sağlandığı takdirde işletme amaçları kısa sürede, hatasız ve yüksek kalite ile gerçekleşmektedir (Yaralıoğlu, 2001: 129). Performans değerlendirme işletmeler için önemli olduğu kadar çalışan için de önem taşımaktadır. Özellikle performansı yüksek olan çalışanlar emeklerinin karşılığını görmek ister, başarılarından dolayı kariyer beklentilerinin adil bir şekilde karşılanmasını arzu eder ve bu konuda yöneticilerin görüşlerini almak isterler (Bakan ve Kelleroğlu, 2013: 104-105). Sonuç olarak, adil yapılan bir performans değerlendirme, kişinin stres yaşamasını ve dolayısı tükenmesini engelleyebilmektedir.

2.9.2.10. Eğitim ve Danışmanlık Programı

Çalışanların yaptıkları işlerle ilgili bilgi sahibi olacakları bir eğitim verilmesi işlerini daha iyi, doğru ve kolay bir şekilde yapmalarını sağlamakta ve bireyleri iş stresinden kurtarmaktadır (Bakan, 2013: 54).

Çalışanların grup çalışmalarına katılmalarını sağlamak, onları motive edici seminer ve benzeri aktivitelere dahil etmek, onlara kaybettikleri enerjilerini geri kazandıracaktır (Çam Kırılancı, 1995: 46). Ayrıca tükenmişliğin engellenmesi için çalışanların tükenmişlik konusunda eğitilmesi gerekmektedir. Tükenmişliğin ne olduğunu bilen birey korunabilmek için daha istekli davranmakta ve tükenmişlikle daha etkin bir şekilde mücadele edebilmektedir (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 209).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DURUMLARININ ARAŞTIRILMASI: ERZURUM VE ERZİNCAN UYGULAMASI

3.1. İlgili Literatür Araştırması

3.1.1. Rol Stres Kaynakları ve Mesleki Tükenmişlik Konusunda Yapılmış Çalışmalar

Fogarty ve diğ. (2000), rol stres kaynaklarının tükenmişlik, tükenmişliğin de iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma isteği üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Yapılan araştırmada AICPA üyesi 188 muhasebeciye ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda, tükenmişliğe etki eden en önemli rol stres kaynağının rol belirsizliği olduğu, tükenmişliğin ise en çok işten ayrılma isteğini tetiklediği sonuçlarına ulaşılmıştır.

Yıldırım ve diğ. (2004), stresin muhasebe meslek mensupları üzerindeki etkisini ve kişilik özelliklerinin hangi stres kaynağından daha fazla etkilendiğini araştırmışlardır. Bu amaçla İzmir ilindeki 32 meslek mensubuna ulaşılmıştır. Yazarlar, strese etki eden faktörlerin sırasıyla; ekonomik sıkıntılar, aile ile ilgili sorunlar, zaman baskısı, ekonomik ve politik belirsizlik, yaşam biçimi, işyerinin fiziksel şartları, sosyal ve kültürel değişimler ve teknolojik gelişim olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ersoy ve Demirel Utku (2005), Antalya yöresindeki 5 yıldızlı oteller ve 1. Sınıf tatil köylerinin muhasebe müdürlerinin tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacıyla bir araştırma yapmışlardır. 101 muhasebe müdürünün bulunduğu yörede çeşitli sebeplerden ötürü 48 tanesine ulaşılabilmektedir. Yazarlar, çeşitli demografik özelliklerin tükenmişlikle ilişkisini incelemiş ve genel tükenmişlik puan ortalamalarının birbirinden istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Bekçi ve diğ. (2007), muhasebe meslek mensuplarının yaşadıkları stresin kaynağını belirlemek ve stresin meslek mensuplarının performansını ne ölçüde etkilediğini saptamak amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Araştırmada, Isparta ve Burdur illerinde çalışan 118 muhasebe meslek mensubuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda, stresin iş yaşamından ve iş yükünden kaynaklandığını ve stres artıkcça performansın düşeceğini tespit etmişlerdir.

Jones (2007), rol stres kaynaklarının tükenmişliğe, tükenmişliğin de sağlıklı hayat ve çalışma hayatı üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla bir araştırma yapmıştır. Araştırmada 1026 denetim elemanına ulaşılmış ve araştırma sonucunda, aşırı iş yükünün tükenmişlik üzerindeki etkisinin en yüksek düzeyde olduğu, rol belirsizliğinin tükenmişliği tetiklediği, rol çatışmasının ise tükenmişliği etkilemediği saptanmıştır.

Yıldırım (2008), muhasebe meslek mensubu ve öğretim elemanlarının mesleki stres düzeylerini belirlemek ve mesleki stres düzeyinin bazı demografik özelliklere göre değişip değişmediğini belirlemek amacıyla bir araştırma yapmıştır. Yazar araştırmada 48 muhasebe meslek mensubu ve 25 öğretim elemanına ulaşılmış ve araştırma sonucunda, iş stresinin yüksek düzeyde olduğunu tespit etmiştir. Demografik özellikler açısından bakıldığında ise, unvan bakımından stres düzeyinin değişmediğini, yaş ve cinsiyet bakımından ise değişikliklerin olduğunu saptamıştır.

Nazlıoğlu (2009), Kayseri ilindeki muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik yaşayıp yaşamadıklarını ve tükenmişliğin alt boyutlarının demografik faktörlerle olan ilişkisini tespit etmek amacıyla bir araştırma yapmıştır. Yapılan araştırmada 120 muhasebe meslek mensubuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda kayseri ilinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının farklı düzeylerde tükenmişlik yaşadıkları ve tükenmişlik boyutlarının orta düzeyde olduğu saptanmıştır.

Ay ve Avşaroğlu (2010), Türkiye'deki Muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Türkiye genelindeki 1494 muhasebe çalışanına ulaşarak yaptıkları araştırmanın sonucunda, cinsiyete göre, muhasebe çalışanlarının duygusal tükenme düzeyinin anlamlı farklılık gösterdiğini,

duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında kayda değer bir farklılığın olmadığını saptanmışlardır. Hizmet süresi açısından bakıldığında, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyinin farklılaştığı, duygusal tükenmede ise bir farklılaşmanın olmadığını sonuçlarına ulaşımlardır. Çalışanların yaşlarına göre, duygusal tükenmede farklılaşmanın olduğunu, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda farklılaşmanın olmadığını belirlemiştirler. Tükenmişlik alt boyutlarının tümünün, çalışma bölgeleri, çalışma biçimleri ve iş yeri türü değişkenlerine göre anlamlı düzeyde farklılaştığını tespit etmişlerdir.

Öztürk ve diğ. (2011), Ankara ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılıkları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Araştırmada aynı zamanda mesleki tükenmişliğin üç alt boyutu ile işe bağlılık arasındaki ilişkiye de bakılmıştır. Bu amaçla 462 muhasebe meslek mensubuna ulaşımlardır. Araştırma sonucunda muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılık düzeyleri arasında ters yönlü bir ilişkinin olduğunu saptamışlardır.

Boyar (2011), Türkiye'deki muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişliklerini ve tükenmişliğe sebep olan rol stres kaynaklarının etkilerini belirlemek amacıyla bir araştırma yapmıştır. Araştırma kapsamında Türkiye'nin çeşitli bölgelerinde çalışan 505 unvanlı ve unvansız muhasebe meslek mensubuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyinin yüksek olmadığını tespit etmiştir. Tükenmişliğin boyutları açısından bakıldığında; rol çatışmasının duygusal tükenmişlik boyutunda negatif etkiye sahip olduğunu saptamıştır. Yazar, muhasebe meslek mensuplarının mevcut durumdaki rol çatışmasının, onları canlı tuttuğu gözlemlemiş ve olumlu bulmuştur. Kişisel başarısızlık hissini en çok etkileyen unsurun rol çatışması olduğu saptamıştır. Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutlarında ise aşırı iş yükünün etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Zeytin ve Gökğöz (2011), muhasebe meslek mensuplarında strese neden olan faktörlerin ağırlık derecelerini belirlenmek amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Araştırmada Yalova ve Bilecik illerindeki 127 meslek mensubuna ulaşımlardır.

Yazarlar, iş yükünün fazla olması, tahsilatların zamanında yapılamaması, mevzuatın sık sık değişmesi ile gece gündüz çalışma zorunluluğu, meslektaşların daha ucuza defter tutması, çalışanın kendisine ve ailesine ayıracak zamanın olmaması ve gelirin yetersiz olması gibi etmenlerin strese yol açan en önemli faktörler olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Taysı (2012), Kırıkkale ilinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamadıklarını tespit etmek amacıyla bir araştırma yapmıştır. Araştırmada 117 meslek mensubuna ulaşılmıştır. Yazar, çeşitli demografik özelliklere göre muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromunun yaşandığı, tükenmişliğin alt boyutlarından biri olan kişisel başarı alt boyutunda ise tükenmişliğin tüm demografik özellikler için yüksek düzeyde gerçekleştiği sonuçlarına ulaşmıştır.

Okutan ve diğ. (2013), Sakarya ilinde faaliyet gösteren KOBİ'lerin finans ve mali işler departmanlarında çalışan muhasebe ve finans elemanlarının tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi ve tükenmişlik düzeyi ile demografik özellikler arasında ilişki olup olmadığının saptanması amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Yapılan araştırma ile yaklaşık 300 kişiye ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda, muhasebe ve finans çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğunu ve tükenmişlik düzeylerinin demografik özelliklere bağlı olarak farklılaşmadığını tespit etmişlerdir.

Dalgar ve Tekşen (2014), muhasebe meslek mensupların mesleki tükenmişlik düzeylerini, mesleki tükenmişlik düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığını ve mesleki tükenmişlik ile rol çelişkisi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını tespit etmek amacıyla bir araştırma yapmışlardır. 27 farklı ilde faaliyet gösteren 466 muhasebe meslek mensubuna ulaşılmıştır. Yapılan anket sonucunda, rol çelişkisi ile mesleki tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon olduğunu tespit etmişlerdir. Muhasebe meslek mensuplarının rol çelişkisi arttıkça tükenmişlik düzeylerinin yükseldiğini, kişisel başarılarının ise azaldığını saptamışlardır. Muhasebe meslek mensuplarının medeni durum, günlük çalışma süreleri ve çocuk sahibi olup olmama durumları ile mesleki tükenmişlikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu belirlemiştir.

Hacıhasanoğlu ve Karaca (2014), Yozgat ilinde bağımsız çalışan muhasebe meslek mensuplarının ve muhasebe faaliyetlerini yürüten meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerini, iş tatminlerini ve stres düzeylerini tespit etmek amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Araştırma kapsamında 102 kişiye ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin orta, kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek; stres düzeyinin yüksek olmasına karşın iş tatmininin de yüksek olduğunu; duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile stres ve iş tatmini arasında kuvvetli bir ilişkinin olduğunu belirlemişlerdir.

Bulgurcu Gürel (2016), Denizli ilinde faaliyet gösteren ve serbest olarak çalışan muhasebe meslek mensuplarının, işe bağlılık, duygusal tükenmişlik ve iş stresi düzeylerinin iş-aile çatışması düzeyi üzerindeki etkileri belirlemek amacıyla bir araştırma yapmıştır. Bu amaçla, 176 muhasebe meslek mensubuna ulaşılmıştır. Yazar duygusal tükenmişlik ve iş stresi ile iş-aile çatışması arasında pozitif yönlü, işe bağlılık ile iş-aile çatışması arasında ise negatif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Öztürk ve Şimşek (2017), Erzurum'daki muhasebe meslek mensupların yaşadıkları sorunlar ve bu sorunların tükenmişlikleri üzerindeki etkilerini tespit etmek amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Yapılan araştırma ile Erzurum'da faaliyet gösteren 82 muhasebe meslek mensubuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda muhasebe meslek mensuplarının orta düzeyde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, düşük düzeyde kişisel başarı alt boyutunda tükenmişlik yaşadıklarını tespit etmişlerdir. Meslek mensuplarının duygusal tükenmişlik düzeylerinin yaşa, çalışma yılına, günlük çalışma saatine, mükellef sayısına ve yıllık tatil yapabilme durumlarına göre; duyarsızlaşma düzeylerinin yaşa, çalışma yılına, günlük çalışma saatine ve tatil yapabilme durumlarına göre; kişisel başarı düzeylerinin ise yaşa ve çalışma yılına göre anlamlı düzeyde farklılaştığı tespit etmişlerdir. Ayrıca meslek mensuplarının mükelleflerle yaşadıkları sorunlar arttıkça duygusal tükenmişliklerinin ve duyarsızlaşmalarının arttığı, kamu kurumlarında yaşadıkları sorunlar arttıkça duygusal tükenmişliklerinin arttığı ve kişisel başarı hislerinin azaldığı, mevzuattan kaynaklanan sorunları arttıkça kişisel başarı hislerinin azaldığı ve diğer sorunları arttıkça duygusal tükenmişliklerinin arttığını belirlemişlerdir.

3.2. Araştırma

Muhasebe meslek mensuplarına yönelik olarak yapılan araştırma ile ilgili bilgiler ve bulgular çalışmamızın bu kısmında ifade edilecek ve çalışmamızın teori kısmında detaylı bir şekilde ifade edilen kavramlar somut bir şekilde ortaya konulacaktır.

3.2.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın temel amacı, muhasebe meslek mensuplarının tükendişlik durumlarını ortaya koymaktır. Bu temel amaç etrafında muhasebe meslek mensuplarında mesleki tükendişliği etkileyen faktörlerin neler olduğunu ve bu faktörlerin tükendişliği ne yönde etkilediğini ortaya koymak araştırmanın problem cümlesini oluşturmaktadır. Araştırmanın özüm aradığı sorular şu şekilde sıralanabilir:

- Muhasebe meslek mensuplarında tükendişliği etkileyen faktörler nelerdir?
- Muhasebe mesleğini tehdit eden stres kaynakları nelerdir?
- Demografik ve kişisel özelliklerin stres kaynakları üzerindeki etkileri nelerdir?
- Demografik ve kişisel özelliklerin mesleki tükendişlik üzerindeki etkileri nelerdir?
- Stres kaynaklarının mesleki tükendişlik üzerindeki etkileri nelerdir?

3.2.2. Araştırmanın Önemi

Bireyin duygusal açıdan kendisini tükendiş hissetmesi ve buna bağlı olarak işine ve çevresine karşı duyarsızlaşması ile ortaya çıkan ve kişisel başarısızlık hissi ile sonuçlanan durum, tükendişlik olarak adlandırılmaktadır. Tükendişlik ilk olarak bireyin zarar görmesiyle başlayarak, kişiyi ruhsal açıdan yıpratmakta ve daha sonra sosyal çevresini etkilemektedir. Kişinin yaşadığı bu durum örgüt açısından verimlilik ve kalitenin düşmesine sebep olurken toplumsal açıdan ise sosyal problemlere yol açmaktadır. Bu durum meslek mensubunun bilgi birikimi ve deneyiminden çok ruhsal açıdan sağlıklı olmasının önemi ortaya koymaktadır.

Muhasebe mesleği belirli bir takvime göre çalışılan, belirli dönemlerde iş yoğunluğu artan ve yoğun stres altında çalışmayı gerektiren bir meslek olması dolayısıyla tükendişliğe yatkın meslekler arasında yer almaktadır. Ekonomik ve

teknolojik gelişmelerin beraberinde getirdiği yeni iş talepleri muhasebe meslek mensuplarının iş yükünü arttırmakta ve bu nedenle mesleki yeterliliğe sahip, deneyimli elemana olan talep artmaktadır. Bu durum muhasebe mesleğinde insan kaynağının önemini ortaya koymakta ve tükenmişliğin yaşanması durumunda katlanılacak maliyetin boyutları bu çalışmanın önemini arttırmaktadır.

Mesleki tükenmişlik konusunda birçok çalışma yapılmış ve birçok meslek ele alınmıştır. Ülkemizde muhasebe alanında yapılmış olan çalışmalar yetersiz olmakla birlikte her geçen gün artmaktadır. Bu çalışma daha önce yapılmış olan çalışmaların uygulama alanından farklı olarak Erzurum ve Erzincan'da yapılmıştır. Çalışma bir ille sınırlanmamış ve böylece daha homojen verilere ulaşılması amaçlanmıştır. Bu çalışma hem muhasebe literatürüne katkı sağlayacak hem de daha sonra yapılacak çalışmalar için yol gösterici olacaktır.

3.2.3. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

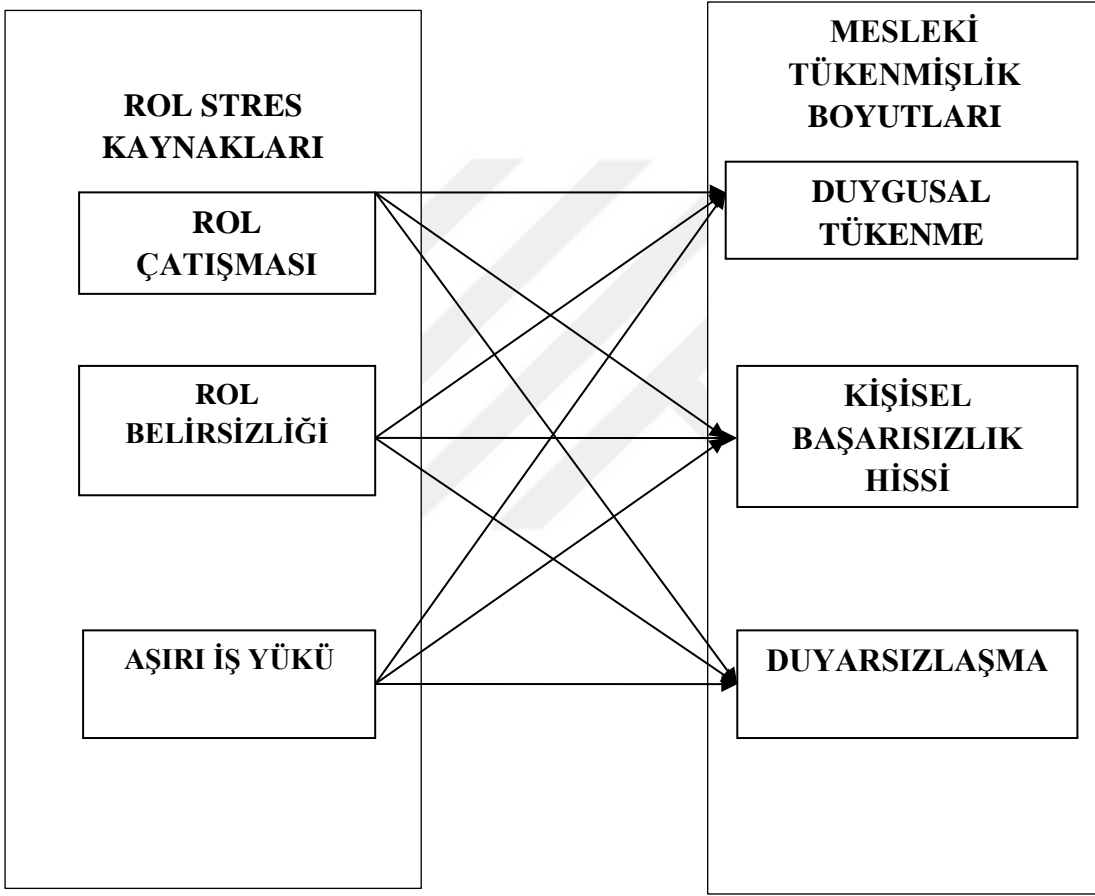
Araştırmanın kapsamını 2017 yılı itibarı ile Erzurum ve Erzincan illerinde mesleğini unvanlı (SM, SMMM) olarak icra eden muhasebe meslek mensupları oluşturmaktadır. Bu nedenle bölgedeki diğer muhasebeciler (YMM, Sertifikasız Muhasebe Yöneticisi, Sertifikasız Muhasebe Elemanı ve Stajyer,) araştırmanın dışında tutulmuştur.

Araştırmanın sağlıklı ve hızlı bir şekilde yapılabilmesi için bölgedeki SMMMO'lar ile görüşmeler yapılarak muhasebe meslek mensuplarına ait bilgiler derlenmiştir. Derlenen bilgiler doğrultusunda muhasebe meslek mensuplarına tek tek gidilmiş ve anketler yüz yüze yapılmıştır. Ancak meslek mensuplarının yoğun bir çalışma temposu içinde olması dolayısıyla tam bir katılım sağlanamamıştır. Öte yandan gidilen adreslerde meslek mensubunun bulunamaması da katılımı azaltmıştır. Katılımın az olmasına etki eden bu faktörler araştırmanın kısıtlarını oluşturmaktadır.

3.2.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırma soruları içinde yer alan değişkenlerin bir model üzerinde gösterilmesi sonucunda şekil 1'deki model ortaya çıkmıştır.

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



Araştırmanın, modelden hareketle oluşturulan 3 temel hipotezi vardır. Bu temel hipotezlerin her birinin 3 alt hipotezi bulunmaktadır. Araştırmanın temel hipotezleri ve alt hipotezleri aşağıda gösterilmektedir.

H₁: Rol stres kaynakları mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_{1.1}: Rol stres kaynaklarından rol çatışması mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_{1.2}: Rol stres kaynaklarından rol belirsizliği mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_{1.3}: Rol stres kaynaklarından aşırı iş yükü mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H₂: Rol stres kaynakları mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık hissi boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_{2.1}: Rol stres kaynaklarından rol çatışması mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık hissi boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_{2.2}: Rol stres kaynaklarından rol belirsizliği mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık hissi boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_{2.3}: Rol stres kaynaklarından aşırı iş yükü mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık hissi boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H₃: Rol stres kaynakları mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_{3.1}: Rol stres kaynaklarından rol çatışması mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_{3.2}: Rol stres kaynaklarından rol belirsizliği mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

H_{3.3}: Rol stres kaynaklarından aşırı iş yükü mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu pozitif yönde etkilemektedir.

3.2.5. Araştırmanın Yöntemi

Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik durumlarının araştırılmasına yönelik olarak yapılan bu çalışma anket yöntemi ile veri toplanması ve analiz edilmesine yönelik bir saha çalışmasıdır. Elde edilen veriler SPSS for Windows 17.0 programı ile analiz edilmiştir.

3.2.6. Araştırmanın Değişkenleri

Araştırmanın bağımsız değişkenleri; rol stres kaynaklarından, rol çatışması, rol belirsizliği ve aşırı iş yüküdür. Araştırmanın bağımlı değişkenleri ise mesleki tükenmişliğin alt boyutları olan, duygusal tükenmişlik, kişisel başarısızlık hissi ve duyarsızlaşmadır.

3.2.7. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Erzurum ve Erzincan illerinde muhasebe mesleğini icra eden muhasebe meslek mensupları bu araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırma 2017 yılı Temmuz-Ağustos ayları itibari ile mesleği icra eden muhasebe meslek mensuplarını (SM ve SMMM) kapsamaktadır. Araştırmanın yapıldığı illerin SMMMO'ları ile yapılan görüşmeler neticesinde 150'si Erzurum SMMMO'ya kayıtlı, 82'si Erzincan SMMMO'ya kayıtlı olmak üzere mesleği aktif olarak icra eden toplam 232 muhasebe meslek mensubunun olduğu tespit edilmiştir. Araştırma tüm evren üzerinden yapılmış ve araştırmaya 100 kişi katılmıştır.

3.2.8. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada veri toplama aracı olarak birincil veri toplama yöntemlerinden olan anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmacı tarafından toplanan ve 4 kısımdan oluşan bir soru formu kullanılmıştır (EK-1). Anketin 1. kısmında mesleki tükenmişliği ölçmek üzere Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen MTÖ (Maslach Tükenmişlik Ölçeği) esas alınarak, Boyar (2011) tarafından 5'li Likert ölçeğine göre düzenlenen soru formu kullanılmıştır. Mesleki tükenmişliğin boyutlarını ortaya koyan ifadeler (21) anketin ilk kısmında Tablo 1'deki gibi ifade edilmiştir.

Tablo 1.Maslach Tükenmişlik Ölçeği

Duygusal Tükenme (8 İfade)	Değişken Kodu
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	DT-1
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	DT-2
Sabah kalkınca kendimi yorgun buluyor ve tekrar işe gitme arzusu duymuyorum.	DT-3
Bütün gün insanlarla uğraşmak, benim için gerçekten çok yıpratıcı.	DT-4
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	DT-5
İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum.	DT-6
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.	DT-7
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	DT-8
Kişisel Başarısızlık (8 İfade)	Değişken Kodu
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	KB-1
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	KB-2
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına olumlu katkıda bulunduğuma inanıyorum.	KB-3
Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	KB-4
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir atmosfer oluştururum.	KB-5
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.	KB-6
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	KB-7
İş ortamındaki duygusal sorunlarla, serinkanlılıkla başa çıkarırım.	KB-8
Duyarsızlaşma (5 İfade)	Değişken Kodu
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere, sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	D-1
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	D-2
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	D-3
İşim gereği karşılaştığım bazı insanların başına gelenler, gerçekten umurumda değil.	D-4
İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemleri için beni suçladıklarını hissediyorum.	D-5

Anketin 2. kısmında rol stres kaynaklarını ölçmek üzere Rizzo, House ve Lirtman tarafından geliştirilen RCRBÖ (Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Ölçeği) esas alınarak, Boyar (2011) tarafından 5’li Likert ölçeğine göre düzenlenen soru formu kullanılmıştır. Rol çatışması ve rol belirsizliğini ortaya koyan ifadeler (12) anketin 2. kısmında Tablo 2’deki gibi ifade edilmiştir.

Tablo 2. Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Ölçeği

Rol Çatışması (6 İfade)	Değişken Kodu
Farklı işler yapan, iki veya daha fazla grupta çalışıyorum.	RÇ-1
İki veya daha fazla kişiden gelen, birbiriyle tutarsız taleplerle karşılaşıyorum.	RÇ-2
Bir kişinin kabul ettiği, fakat diğerlerinin kabul etmediği işleri yapıyorum.	RÇ-3
Farklı şekillerde yapılması gereken işleri yapmak zorundayım.	RÇ-4
Sorumluluklarımın neler olduğunu biliyorum.	RÇ-5
Ne kadar yetkiye sahip olduğumu biliyorum.	RÇ-6
Rol Belirsizliği (6 İfade)	Değişken Kodu
Bir görevi yerine getirebilmek için, bir kuralı veya ilkeyi çiğnemek zorunda kalıyorum.	RB-1
Bana yapabilmem için, kaynak ve malzemesi yeterli olmayan işler veriliyor.	RB-2
İşimin amaç ve hedefleri, planlı ve belirgindir.	RB-3
Zamanımı, işlerime doğru şekilde bölüştürdüğümü biliyorum.	RB-4
Benden ne beklendiğini tam olarak biliyorum.	RB-5
Neler yapmam gerektiği, açık şekilde belirlenmiştir.	RB-6

Anketin 3. kısmında aşırı iş yükünü ölçmek üzere Beehr ve Diğ. tarafından geliştirilen AİYÖ (Aşırı İş Yükü Ölçeği) esas alınarak, Boyar (2011) tarafından 5’li Likert ölçeğine göre düzenlenen soru formu kullanılmıştır. Aşırı iş yükünü ortaya koyan ifadeler (5) anketin 3. kısmında Tablo 3’deki gibi ifade edilmiştir.

Tablo 3. Aşırı İş Yükü Ölçeği

Aşırı İş Yükü (5 İfade)	Değişken Kodu
Benden istenen işi yerine getirmek için yeterli zaman verilir.	AİY-1
Bir kişinin üstesinden gelemeyeceği kadar çok işim var.	AİY-2
İşimin performans standartları çok yüksek.	AİY-3
İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	AİY-4
Yaptığım işin miktarından memnunum.	AİY-5

Anketin 4. kısmında ise demografik ve kişisel özellikleri belirlemek üzere düzenlenen ve 11 sorudan oluşan bir form kullanılmıştır.

3.2.9. Araştırmada Kullanılan Testler

Araştırmada elde edilen veriler SPSS for Windows 17.0 paket programı ile analiz edilmiştir. Ölçeğin geçerliliği için faktör analizi, güvenilirliği için Cronbach's Alpha testleri yapılmıştır. Rol stres kaynakları ile mesleki tükenmişliğin alt boyutları arasındaki ilişkileri test etmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizinden sonra, rol stres kaynaklarının mesleki tükenmişliğin alt boyutları üzerindeki etkilerini açıklamak üzere regresyon analizi uygulanmıştır. Son aşamada ise, t testi ve Anova testi uygulanarak katılımcıların demografik özelliklerine göre mesleki tükenmişlik durumlarının farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

3.2.10. Bulgular

Araştırmanın bu kısmında ankete katılan muhasebecilerin demografik özellikleri, ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliği ile ilgili istatistikler ortaya konmuştur.

3.2.10.1. Demografik Özellikler İle İlgili Bulgular

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının cinsiyete göre dağılımları incelendiğinde, 93'nün yani % 93'ünün erkek, 7'sinin yani % 7 'sinin kadın olduğu tespit edilmiş ve Tablo 4'de gösterilmiştir.

Tablo 4. Katılımcıların Cinsiyete Göre Dağılımları

CİNSİYET	SAYI	YÜZDE
Erkek	93	93,0
Kadın	7	7,0
TOPLAM	100	100

Araştırmaya katılan muhasebecilerin yaşa göre dağılımları incelendiğinde, 43'nün yani % 43'ünün 40 yaşında, 33'ünün yani % 33'ünün 40-50 yaş grubunda, 24'ünün yani % 24' ünün ise 50'den fazla olduğu tespit edilmiş ve Tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5. Katılımcıların Yaşa Göre Dağılımları

YAŞ	SAYI	YÜZDE
40	43	43,0
40-50	33	33,0
50 +	24	24,0
TOPLAM	100	100

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının eğitim durumuna göre dağılımları incelendiğinde, 2'sinin yani % 2'sinin lise, 5'inin yani % 5'inin ön lisans,77'sinin yani % 77' sinin lisans 16'sının yani % 16'sının ise yüksek lisans mezunu olduğu tespit edilmiş ve Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6. Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Dağılımları

EĞİTİM DURUMU	SAYI	YÜZDE
Lise	2	2,0
Ön lisans	5	5,0
Lisans	77	77,0
Yüksek Lisans	16	16,0
TOPLAM	100	100

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının medeni durumlarına göre dağılımları incelendiğinde, 13'nün yani % 13'ünün bekar, 87'sinin yani % 87'sinin evli olduğu tespit edilmiş olup, Tablo 7'de sunulmuştur.

Tablo 7. Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Dağılımları

MEDENİ DURUM	SAYI	YÜZDE
Bekar	13	13,0
Evli	87	87,0
TOPLAM	100	100

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının eşlerinin çalışma durumlarına göre dağılımları incelendiğinde, 16'sının yani % 16'sının eşinin çalıştığı, 84'ünün yani % 84'ünün eşinin çalışmadığı tespit edilmiş ve Tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 8. Katılımcıların Eşlerinin Çalışma Durumlarına Göre Dağılımları

EŞ ÇALIŞMA DURUMU	SAYI	YÜZDE
Eşi Çalışan	16	16,0
Eşi Çalışmayan	84	84,0
TOPLAM	100	100

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının bakmakla yükümlü oldukları kişi sayısına göre dağılımları incelendiğinde, 9'unun yani, %9'unun bakmakla yükümlü olduğu kişilerin olmadığı, 27'sinin yani % 27'sinin 1-2 kişiye, 57'sinin yani % 57'sinin 3-4 kişiye, 3'ünün yani % 3'ünün 5-6 kişiye, 4'nün yani % 4'ünün ise 6'dan fazla kişiye bakmakla yükümlü olduğu tespit edilmiş ve Tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9. Katılımcıların Bakmakla Yükümlü Oldukları Kişi Sayısına Göre Dağılımı

KİŞİ SAYISI	SAYI	YÜZDE
0	9	9,0
1-2	27	27,0
3-4	57	57,0
5-6	3	3,0
6 +	4	4,0
TOPLAM	100	100

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının gelir durumlarına göre dağılımları incelendiğinde, 6'sının yani % 6'sının aylık gelirinin 0-2.000 TL aralığında neredeyse asgari ücrete denk olduğu, 22'sinin yani % 22'sinin 2.001-3.000 TL aralığında, 37'sinin yani % 37'sinin 3.001-4.000 TL aralığında, 27'sinin yani % 27'sinin 5.001-10.000 TL aralığında, 8'inin yani % 8'inin ise 10.000'den fazla olduğu

tespit edilmiş ve Tablo 10’da gösterilmiştir. Katılımcıların % 6’sının kazancının çok düşük olması az sayıda mükellef ile çalışıldığını göstermektedir.

Tablo 10. Katılımcıların Gelir Durumuna Göre Dağılımları

AYLIK GELİR	SAYI	YÜZDE
0-2000	6	6,0
2001-3000	22	22,0
3001-5000	37	37,0
5001-10000	27	27,0
10000 +	8	8,0
TOPLAM	100	100

Katılımcıların çalışma ortamındaki personel sayılarına göre dağılımları incelendiğinde, 29’unun yani % 29’unun tek başına çalıştığı, 26’sının yani %26’sının 1 kişi ile, 27’sinin yani % 27’sinin 2 kişi ile, 16’sının yani % 16’sının 3-5 kişi ile, 2’sinin yani % 2’sinin ise 6’dan fazla kişi ile çalıştığı tespit edilmiş ve Tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 11. Katılımcıların Çalışma Ortamındaki Personel Sayılarına Göre Dağılımları

PERSONEL SAYISI	SAYI	YÜZDE
0	29	29,0
1	26	26,0
2	27	27,0
3-5	16	16,0
6 +	2	2,0
TOPLAM	100	100

Katılımcıların illere göre dağılımları incelendiğinde, 57’sinin yani % 57’sinin Erzurum’da, 43’nün yani % 43’ünün ise Erzincan’da olduğu tespit edilmiş ve Tablo 12’de gösterilmiştir.

Tablo 12. Katılımcıların İllere Göre Dağılımları

İL	SAYI	YÜZDE
Erzurum	57	57,0
Erzincan	43	43,0
TOPLAM	100	100

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının haftalık ortalama çalışma sürelerine göre dağılımları incelendiğinde, 3'ünün yani % 3'ünün 0-19 saat, 5'inin yani % 5'inin 20-29 saat, 10'unun yani %10'unun 30-39 saat, 34'ünün yani %34'ünün 40-49 saat, 22'sinin yani % 22'sinin 50-59 saat çalıştığı, 26'sının yani % 26'sının ise 60 saatten fazla çalıştığı tespit edilmiş ve Tablo 13'de gösterilmiştir. Katılımcıların % 3'ünün 0-19 ve % 5'inin 20-29 saat aralığında çalışması bu kişilerin günlük yaklaşık 4 saat çalıştığını göstermektedir. Muhasebe meslek mensuplarının iş yükü düşünüldüğünde bu sürelerin çok az olduğu görülmektedir. Bu durum bu katılımcıların mükelleflerinin az olması ya da yanında işçi çalıştırıyor olması ile açıklanabilir.

Tablo 13. Katılımcıların Haftalık Ortalama Çalışma Sürelerine Göre Dağılımları

ÇALIŞMA SÜRESİ	SAYI	YÜZDE
0-19	3	3,0
20-29	5	5,0
30-39	10	10,0
40-49	34	34,0
50-59	22	22,0
60 +	26	26,0
TOPLAM	100	100

Araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının mesleki tecrübelerine göre dağılımları incelendiğinde, 20'sinin yani % 20'sinin 0-10 yıl, 47'sinin yani % 47'sinin 11-20 yıl, 19'unun yani % 19'unun 21-30 yıl, 9'unun yani %9'unun 31-40 yıl

aralığında olduğu, 5'inin yani % 5'inin ise 40 yıldan fazla olduğu tespit edilmiş ve Tablo 14'de ifade edilmiştir.

Tablo 14. Katılımcıların Mesleki Tecrübelerine Göre Dağılımları

MESLEKİ TECRÜBE	SAYI	YÜZDE
0-10	20	20,0
11-20	47	47,0
21-30	19	19,0
31-40	9	9,0
40 +	5	5,0
TOPLAM	100	100

3.2.10.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Ölçeklerin geçerliliği için Maslach Tükenmişlik Ölçeğine ve Rol Stres Kaynakları Ölçeğine ayrı ayrı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizinin başlıca amacı, birbiriyle ilişkili olduğu düşünülen çok sayıda değişken arasındaki ilişkilerin açıklanmasını kolaylaştırmak için az sayıdaki temel yeni faktörler ortaya koymaktır (Doğan ve Başoçku, 2010, 65). Açımlayıcı faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Açımlayıcı faktör analizinde, değişkenler arasındaki ilişkilerden hareketle faktör bulunurken, doğrulayıcı faktör analizinde ise değişkenler arasındaki ilişkiye dair daha önce saptanmış olan bir hipotezin test edilmesi söz konusudur (Büyüköztürk, 2002, 472.). Bu çalışmada ölçeklerin geçerliliğini incelemek üzere açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Maslach Tükenmişlik ölçeğinin faktör analizine uygunluğunu belirlemek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett's küresellik testi değerlerine bakılmış ve sonuçları Tablo 15'de ifade edilmiştir.

Tablo 15. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Analizine Uygunluk Testleri

Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,820
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi - Square	732,525
	Df	0,171
	Sig.	0,000

Örnekleme sayısının yeterliliğini ortaya koyan KMO değeri 0,820'dir. Bu test değişkenler arası kısmi korelasyonların düşük olup olmadığını gösterir. KMO değerinin 0,5'ten küçük veya eşit olması veri kümesinin faktörlenemeyeceğini göstermektedir (Yurdugül, 15.01.2018). Analiz sonucunda bulunan KMO=0,820 değeri kullanılan verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Bartlett küresellik testi ise ana kütledeki değişkenlerin birbirleriyle ilişkili olup olmadığını test etmektedir. Test sonucunda bulunan sig. (anlamlılık) değerinin 0,000 olması ile birlikte KMO testinin sonucu, ölçeğin bir bütün olarak faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Her bir soruya ilişkin faktör yük değerlerinin ve boyutlar itibarı ile güvenilirlik (Cronbach's Alpha) değerlerinin ifade edildiği Tablo 16'da görüldüğü üzere faktör analizi sonucunda 3 faktör ortaya çıkmıştır ve açıklanan toplam varyans 51,017'dir. Yani, ortaya çıkan faktörler, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin % 51,017'sini açıklamaktadır. Bu faktörler, Duygusal Tükenme (DT), Kişisel Başarısızlık Hissi (KB), ve Duyarsızlaşma (D) faktörleri olarak adlandırılmıştır.

Ölçekte duyarsızlaşma boyutu altında yer alan D-1 ile kişisel başarısızlık hissi boyutu altında yer alan KB-2 ifadeleri aşamalı olarak yapılan faktör analizleri sonucunda faktör yük değerleri düşük olduğu için, herhangi bir faktör altında tek kaldıkları için ya da farklı faktörlerde birbirine yakın faktör yük değerleri ile ortaya çıktıkları için değerlendirme dışı bırakılmışlardır.

Tablo 16. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Faktör Analizi

Sorular	Faktörler			Güvenilirlik (Cronbach's Alpha)
	Duygusal Tükenme (DT)	Kişisel Başarısızlık Hissi (KB)	Duyarsızlaşma (D)	
DT1	0,877			0,880
DT8	0,849			
DT3	0,840			
DT2	0,703			
DT4	0,632			
DT8	0,566			
DT6	0,529			
DT7	0,501			
KB5		0,750		0,759
KB3		0,681		
KB8		0,631		
KB7		0,623		
KB6		0,611		
KB4		0,569		
KB1		0,568		
D5			0,788	0,655
D2			0,688	
D3			0,651	
D4			0,335	
Açıklanan Varyans	29,446	14,937	6,634	Toplam Varyans 51,017

Rol stres kaynakları ölçeğinin faktör analizine uygunluğunu belirlemek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett's küresellik testi değerlerine bakılmış ve sonuçları Tablo 16'da ifade edilmiştir.

Tablo 17. Rol Stres Kaynakları Ölçeğinin Faktör Analizine Uygunluk Testleri

Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy		0,646
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi - Square	269,986
	Df	0,55
	Sig.	0,000

KMO değerinin 0,646 ve sig. değerinin 0,000 olması ölçeğin bir bütün olarak faktör analizine uygunluğunu göstermektedir. Her bir soruya ilişkin faktör yük değerlerinin ve boyutlar itibarı ile güvenilirlik (Cronbach's Alpha) değerlerinin ifade edildiği Tablo 18'de görüldüğü üzere faktör analizi sonucunda 3 faktör ortaya çıkmıştır ve açıklanan toplam varyans ise 58,500'dir. Bu faktörler, rol belirsizliği (RB), aşırı iş yükü (AİY), rol çatışması (RÇ) faktörleri olarak adlandırılmıştır. Ölçekte rol belirsizliği boyutu altında yer alan RB-1 ile RB-2, aşırı iş yükü boyutu altında yer alan AİY-1 ile AİY-5, rol çatışması boyutu altında yer alan RÇ-5 ile RÇ-6 ifadeleri de aşamalı olarak yapılan faktör analizleri sonucunda yine faktör yük değerleri düşük olduğu için, herhangi bir faktör altında tek kaldıkları için ya da farklı faktörlerde birbirine yakın faktör yük değerleri ile ortaya çıktıkları için değerlendirme dışı bırakılmışlardır.

Tablo 18. Rol Stres Kaynakları Ölçeğinin Faktör Analizi

Sorular	Faktörler			Güvenilirlik (Cronbach's Alpha)
	Rol Çatışması (RÇ)	Rol Belirsizliği (RB)	Aşırı İş Yüğü (AİY)	
RC4	0,738			0,617
RC2	0,709			
RC3	0,670			
RC1	0,634			
RB3		0,766		0,750
RB5		0,758		
RB4		0,746		
RB6		0,746		
AİY3			0,844	0,721
AİY4			0,821	
AİY2			0,733	
Açıklanan Varyans	15,797	22,954	19,749	Toplam Varyans 58,500

Ölçeklerin güvenilirliği için Cronbach's Alpha değerine bakılmıştır. Bütün faktörlerin güvenilirliklerinin % 60'ın üzerinde olduğu ve dolayısıyla araştırmada kullanılan ölçeklerin bu örneklemede geçerli ve güvenilir olduğu söylenebilir.

3.2.10.3. Ortalamalar ile İlgili Bulgular

Maslach tükenmişlik ölçeğindeki soruların tek tek ortalamalarını içeren betimleyici istatistiklere bakılmamış, faktör analizi sonucu ortaya çıkan boyutların ortalamaları ve standart sapmaları bir bütün olarak incenmiş ve mesleki tükenmişlik boyutlarının ortalamaları ve standart sapma değerleri Tablo 19’da gösterilmiştir.

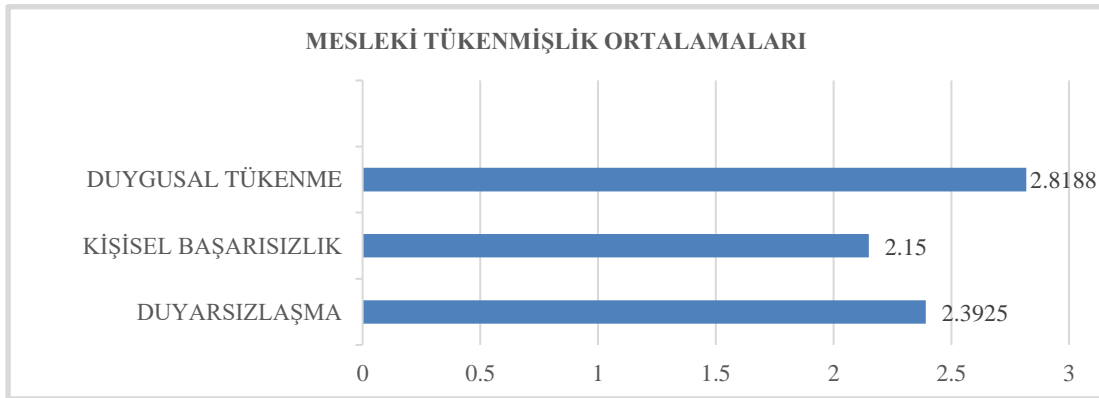
Tablo 19. Mesleki Tükenmişlik Boyutları Kapsamında Katılımcıların Paylaştığı Değerler

Mesleki Tükenmişlik Boyutları	Ortalama	Standart Sapma	Sıra
Duygusal Tükenme (DT)	2,8188	0,84637	1
Kişisel Başarısızlık Hissi (KB)	2,1500	0,61298	3
Duyarsızlaşma (D)	2,3925	0,72235	2

Tabloya bakıldığında, katılımcıların paylaştığı mesleki tükenmişlik boyutu ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Katılımcıların en yüksek düzeyde paylaştığı mesleki tükenmişlik boyutu 2,8188 ortalama ile duygusal tükenme olurken, onu 2,3925 ortalama ile duyarsızlaşma boyutu izlemiştir. En düşük düzeyde paylaşılan boyut ise 2,1500 ortalama ile kişisel başarısızlık hissi boyutudur.

Katılımcıların paylaştığı değerler daha açık bir biçimde Grafik 1’de ifade edilmiştir.

Grafik 1. Mesleki Tükenmişlik Ortalamaları Grafiği



Rol stres kaynakları ölçeğinde de soruların tek tek ortalamalarını içeren betimleyici istatistikler yerine bir bütün olarak faktör analizi sonucunda ortaya çıkan boyutların ayrı ayrı ortalamaları ve standart sapmaları ifade edilmiş ve katılımcıların paylaşım düzeyi ölçülmeye çalışılmıştır. Rol stres kaynakları ölçeğinin ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 20’de ifade edilmiştir.

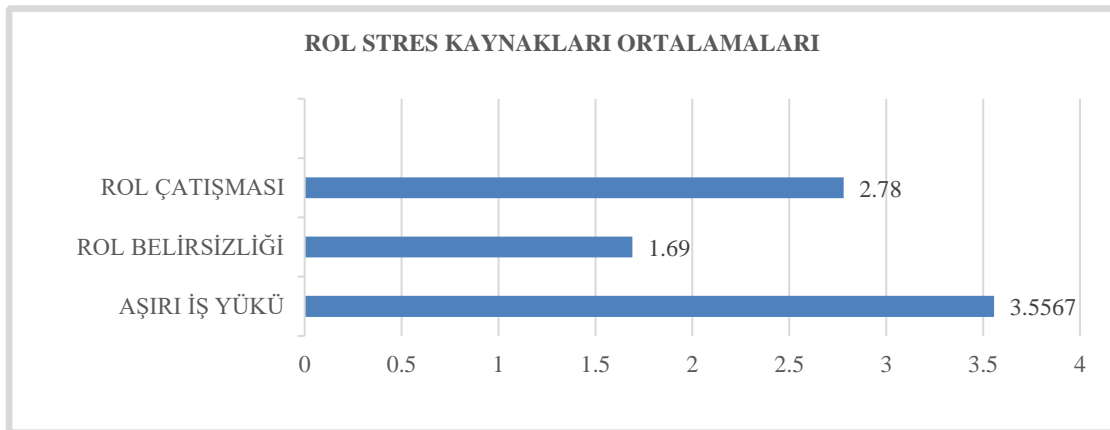
Tablo 20. Rol Stres Kaynakları Kapsamında Katılımcıların Paylaştığı Değerler

Rol Stres Kaynakları Boyutları	Ortalama	Standart Sapma	Sıra
Rol Çatışması (RÇ)	2,7800	0,81362	2
Rol Belirsizliği (RB)	1,6900	0,68638	3
Aşırı İş Yükü (AİY)	3,5567	0,94881	1

Tabloya göre katılımcıların en yüksek düzeyde paylaştıkları rol stres kaynakları boyutu 3,5567 ortalama ile aşırı iş yükü boyutu olurken, onu 2,7800 ortalama ile rol çatışması izlemiştir. Rol belirsizliğinin ise 1,6900 ortalama ile en az paylaşılan boyut olduğu görülmüştür.

Katılımcıların paylaştığı rol stres kaynakları daha açık bir biçimde Grafik 2’de ifade edilmiştir.

Grafik 2. Rol Stres Kaynakları Ortalamaları Grafiği



3.2.10.4. Değişkenler Arası İlişki (Korelasyon Analizi)

Mesleki tükenmişliği ifade eden değişkenler ile rol stres kaynaklarını ifade eden değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını incelemek ve bu ilişkinin ne düzeyde olduğunu tespit etmek amacıyla Pearson Korelasyon analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 21’de ifade edilmiştir. Aralarında % 95 ve % 99 güvenilirlik düzeylerinde ilişki olduğu tespit edilen değişkenler, koyu renk yazılar ve (*) veya (**) işaretleri ile ifade edilirken, aralarındaki ilişkinin anlamlı olmadığı değişkenlere ait değerler ise normal yazı karakterleri ile gösterilmiştir.

Analiz sonuçlarına bakıldığında mesleki tükenmişlik boyutlarının bazıları ile rol stres kaynaklarının bazıları arasında anlamlı ilişkiler olduğu görülmüştür. Ayrıca mesleki tükenmişlik boyutlarının kendileri arasında da anlamlı ilişkileri bulunmaktadır.

Sosyal bilimlerde değişkenler arasındaki ilişki düzeyinin belirlenmesinde korelasyon katsayısının 0-0,3 arasında çıkması zayıf, 0,3-0,7 arasında çıkması orta, 0,7-1 arasında çıkması ise yüksek derecede bir ilişkinin olduğunu göstermektedir (Saruhan ve Özdemirci, 2011:184). Tabloya göre, rol stres kaynaklarından; rol çatışması ve rol belirsizliği ile mesleki tükenmişlik boyutları arasında zayıf ve orta düzeyli olarak nitelendirilebilecek bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Mesleki tükenmişlik boyutları ile rol stres kaynakları arasındaki en yüksek düzeydeki ilişkinin % 99 güven aralığında (0,502) değer ile rol belirsizliği ile kişisel başarısızlık hissi boyutu arasındaki pozitif yönlü orta düzeyli ilişki olduğu görülmüştür. En zayıf ilişki ise % 95 güven aralığında (0,205) değer ile rol belirsizliği ile duygusal tükenme boyutu arasındaki pozitif yönlü ilişkidir. Rol çatışması ile duygusal tükenme boyutu arasında % 95 güven aralığında 0,206 değer ile pozitif yönlü, rol çatışması ile duyarsızlaşma boyutu arasında % 99 güven aralığında 0,302 değer ile pozitif yönlü ve rol belirsizliği ile duyarsızlaşma boyutu arasında da % 99 güven aralığında 0,289 değer ile pozitif yönlü ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.

Mesleki tükenmişlik boyutlarının birbirleri ile olan ilişkilerine bakıldığında, sadece duyarsızlaşma boyutu ile duygusal tükenme boyutu arasında % 99 güven aralığında (0,583) değer ile orta düzeyli bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Rol stres kaynaklarının birbirleriyle olan ilişkileri incelendiğinde ise, kendi aralarında herhangi bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 21. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi

	DT	KB	D	RÇ	RB	AİY
DUYGUSAL TÜKENME (DT)	1					
KİŞİSEL BAŞARISIZLIK HİSSİ (KB)	0,134	1				
DUYARSIZLAŞMA (D)	0,583**	0,170	1			
ROL ÇATIŞMASI (RÇ)	0,206*	-0,189	0,302**	1		
ROL BELİRSİZLİĞİ (RB)	0,205*	0,502**	0,289**	0,067	1	
AŞIRI İŞ YÜKÜ (AİY)	0,169	0,043	0,146	0,095	-0,004	1

* 0,05 anlamlılık düzeyinde değişkenler arası ilişki (2-tailed).

** 0,01 anlamlılık düzeyinde değişkenler arası ilişki (2-tailed)

3.2.10.5. Rol Stres Kaynaklarının Mesleki Tükenmişlik Üzerindeki Etkileri

Bu bölümde, faktör analizi yapıldıktan sonra 3 boyut olarak elde edilen rol stres kaynaklarının her birinin, mesleki tükenmişliği ifade eden ve faktör analizi sonucunda 3 boyut olarak belirlenen unsurlara olan etkisini ölçmek amacıyla regresyon analizleri yapılmıştır.

3.2.10.5.1. Rol Stres Kaynaklarının Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkileri

Rol stres kaynaklarının, mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunu etkileyip etkilemediğini ve etkilediği takdirde bu etkinin denklemini ortaya koymak amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmış ve analiz sonuçları tablo 22’de sunulmuştur. Yapılan analiz sonucunda, düzeltilmiş R Square değeri % 7,4, F değeri 3,645 ve p değeri 0,015 olarak tespit edilmiştir. Bu veriler ışığında modelin % 95 güvenle istatistiksel olarak anlamlı olduğunu görülmektedir. Modelin bağımsız değişkenleri olan rol stres kaynakları, bağımlı değişken olan duygusal tükenme (DT) boyutunu düzeltilmiş R Square değerine göre % 7,4 oranında açıklamaktadır.

Tablo 22. Rol Stres Kaynaklarının Duygusal Tükenme Boyutu üzerindeki Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken: Duygusal Tükenme (DT)	Beta	p değeri	Düzeltilmiş R ²	R ²	F değeri	p değeri
Sabit	1,414	0,002	0,074	0,102	3,645	0,015
Rol Çatışması (RÇ)	0,185	0,070				
Rol Belirsizliği (RB)	0,239	0,049				
Aşırı İş Yükü (AIY)	0,137	0,118				

Analiz sonucuna göre mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme boyutuna etki eden bağımsız değişkenleri içeren regresyon denklemi şu şekilde oluşmaktadır:

$$DT = 1,414 + 0,239 RB$$

Analiz sonucunda ortaya çıkan tabloya ve regresyon denklemine bakıldığında, sadece rol stres kaynaklarından rol belirsizliğinin % 95 güvenilirlik düzeyinde mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunu pozitif yönde etkilediği görülmüş ve rol stres kaynaklarından rol çatışması ile aşırı iş yükünün duygusal tükenme boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Yapılan bu açıklamalar sonucunda **H₁** hipotezi ve alt hipotezlerden **H_{1.2}** hipotezi kabul edilmiş, **H_{1.1}** ve **H_{1.3}** hipotezleri ise reddedilmiştir.

3.2.10.5.2. Rol Stres Kaynaklarının Kişisel Başarısızlık Hissi Üzerindeki Etkileri

Rol stres kaynaklarının, mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık hissi boyutunu etkileyip etkilemediğini ve etkilediği takdirde bu etkinin denklemini ortaya koymak amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmış ve analiz sonuçları tablo 23’de sunulmuştur. Yapılan analiz sonucunda, düzeltilmiş R Square değeri % 28,4, F değeri 14,083 ve p değeri 0,000 olarak tespit edilmiştir. Bu veriler ışığında modelin % 95 güvenle istatistiksel olarak anlamlı olduğunu görülmektedir. Modelin bağımsız değişkenleri olan rol stres kaynakları, bağımlı değişken olan kişisel başarısızlık hissi (KB) boyutunu düzeltilmiş R Square değerine göre % 28,4 oranında açıklamaktadır.

Tablo 23. Rol Stres Kaynaklarının Kişisel Başarısızlık Hissi Boyutu üzerindeki Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken: Kişisel Başarısızlık Hissi (KB)	Beta	p- değeri	Düzeltilmiş R ²	R ²	F- değeri	p- değeri
Sabit	1,697	0,000	0,284	0,306	14,083	0,000
Rol Çatışması (RÇ)	-0,173	0,009				
Rol Belirsizliği (RB)	0,462	0,000				
Aşırı İş Yükü (AİY)	0,043	0,439				

Analiz sonucuna göre mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık hissi boyutuna etki eden bağımsız değişkenleri içeren regresyon denklemi şu şekilde oluşmaktadır:

$$KB = 1,697 - 0,173 RÇ + 0,462 RB$$

Analiz sonucunda ortaya çıkan tabloya ve regresyon denklemine bakıldığında, rol stres kaynaklarından rol belirsizliğinin % 95 güvenilirlik düzeyinde mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık hissi boyutunu pozitif yönde etkilediği görülmüş ve rol stres kaynaklarından aşırı iş yükünün kişisel başarısızlık hissi boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Rol stres kaynaklarından rol çatışmasının ise % 95 güvenilirlik düzeyinde mesleki tükenmişliğin kişisel başarısızlık hissi boyutunu negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Bu durum; meslek mensuplarının rol çatışması yaşadığı durumlarda daha fazla kişisel başarıya odaklandıkları ve bu şekilde kişisel başarılarını artırdıkları şeklinde açıklanabilir. Dolayısı ile rol çatışması yaşama durumu ile kişisel başarısızlık arasında negatif bir etkileşim ortaya çıkmıştır. Yapılan bu açıklamalar sonucunda **H₂** hipotezi ve alt hipotezlerden **H_{2.2}** hipotezi kabul edilmiş, **H_{2.1}** ve **H_{2.3}** hipotezleri ise reddedilmiştir.

3.2.10.5.3. Rol Stres Kaynaklarının Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkileri

Rol stres kaynaklarının, mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu etkileyip etkilemediğini ve etkilediği takdirde bu etkinin denklemini ortaya koymak amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmış ve analiz sonuçları tablo 24’de sunulmuştur. Yapılan analiz sonucunda, düzeltilmiş R Square değeri % 15,2, F değeri 6,938 ve p değeri 0,000 olarak tespit edilmiştir. Bu veriler ışığında modelin % 95 güvenle istatistiksel olarak anlamlı olduğunu görülmektedir. Modelin bağımsız değişkenleri olan rol stres kaynakları, bağımlı değişken olan duyarsızlaşma (D) boyutunu düzeltilmiş R Square değerine göre % 15,2 oranında açıklamaktadır.

Tablo 24. Rol Stres Kaynaklarının Duyarsızlaşma Boyutu Üzerindeki Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken: Duyarsızlaşma (D)	Beta	p- değeri	Düzeltilmiş R ²	R ²	F- değeri	p- değeri
Sabit	0,910	0,014	0,152	0,178	6,938	0,000
Rol Çatışması (RÇ)	0,242	0,004				
Rol Belirsizliği (RB)	0,285	0,004				
Aşırı İş Yükü (AIY)	0,092	0,196				

Analiz sonucuna göre mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme boyutuna etki eden bağımsız değişkenleri içeren regresyon denklemi şu şekilde oluşmaktadır.

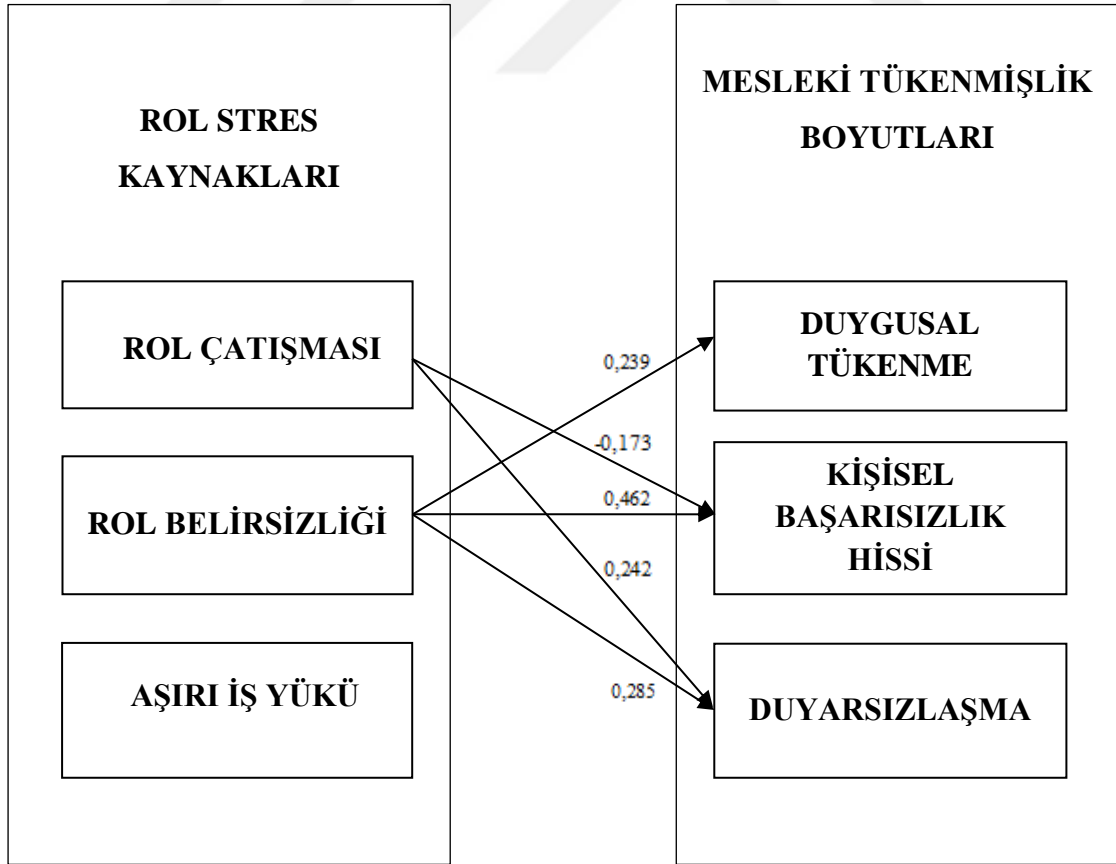
$$D = 0,910 + 0,242 RÇ + 0,285 RB$$

Analiz sonucunda ortaya çıkan tabloya ve regresyon denklemine bakıldığında, rol stres kaynaklarından rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin % 95 güvenilirlik

düzeyinde mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunu pozitif yönde etkilediği görülmüş ve rol stres kaynaklarından aşırı iş yükünün duyarsızlaşma boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Yapılan bu açıklamalar sonucunda **H₃** hipotezi ve alt hipotezlerden **H_{3.1} ve H_{3.2}** hipotezleri kabul edilmiş, **H_{3.3}** hipotezi ise reddedilmiştir.

Sonuç olarak, Rol stres kaynaklarından bazıları mesleki tükenmişliğin boyutlarını etkilemektedir. Rol çatışması boyutu duyarsızlaşma boyutunu 0,242 oranında; rol belirsizliği boyutu duygusal tükenme boyutunu 0,239, kişisel başarısızlık hissi boyutunu 0,462, duyarsızlaşma boyutunu ise 0,285 oranında olumlu olarak etkilemektedir. Öte yandan rol çatışması boyutu kişisel başarısızlık hissi boyutunu -0,173 oranında olumsuz olarak etkilemektedir. Açıklanan tüm bu etkiler çerçevesinde araştırma neticesinde oluşan model Şekil 2’de ifade edilmiştir.

Şekil 2. Araştırma Sonucunda Oluşan Model



3.2.10.6. Muhasebe Meslek Mensuplarının Demografik ve Kişisel Özelliklerine Göre Mesleki Tükenmişlik ile İlgili Farklılık Testleri

Katılımcıların demografik ve kişisel özelliklerine göre mesleki tükenmişliğin boyutlar çerçevesinde farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla farklılık testleri yapılmıştır.

3.2.10.6.1. Duygusal Tükenme Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri

Mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunun muhasebe meslek mensuplarının demografik ve kişisel özelliklerine göre farklılık arz edip etmediğini belirlemek amacıyla farklılık testleri yapılmış ve sonuçları Tablo 25’de ifade edilmiştir.

Tablo 25. Muhasebecilerin Demografik ve Kişisel Özelliklerine Göre Duygusal Tükenme Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri

Değişken	Cinsiyet	N	Ortalama	t	p
DUYGUSAL TÜKENME (DT)	Bay	93	2,791	-1,169	,245
	Bayan	7	3,178		
	Yaş	N	Ortalama	F	p
	40 altı	43	2,953	0,961	0,386
	40 ve 50	33	2,727		
	50 +	24	2,703		
	Eğitim	N	Ortalama	F	p
	Lise	2	3,375	0,794	0,500
	Ön Lisans	5	2,975		
	Lisans	77	2,844		
	Yüksek Lisans	16	2,578		
	Medeni Durum	N	Ortalama	t	p
	Bekar	13	3,028	0,959	0,340
	Evli	87	2,787		

Tablo 25. Muhasebecilerin Demografik ve Kişisel Özelliklerine Göre Duygusal Tükenme Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri (Devamı)

Değişken	İl	N	Ortalama	t	p
DUYGUSAL TÜKENME (DT)	Erzurum	57	2,875	0,764	0,447
	Erzincan	43	2,744		
	Eşin Çalışma Durumu	N	Ortalama	t	p
	Çalışıyor	16	2,578	-1,244	0,216
	Çalışmıyor	84	2,864		
	Bakılan Kişi Sayısı	N	Ortalama	F	p
	0	9	3,222	1,004	0,410
	1-2	27	2,611		
	3-4	57	2,842		
	5-6	3	3,083		
	6 +	4	2,781		
	Haftalık Çalışma Süresi	N	Ortalama	F	p
	0-19	3	2,541	0,592	0,706
	20-29	5	2,650		
	30-39	10	2,587		
	40-49	34	2,989		
	50-59	22	2,710		
	60 +	26	2,841		

Tablo 25. Muhasebecilerin Demografik ve Kişisel Özelliklerine Göre Duygusal Tükenme Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri (Devamı)

Değişken	Çalışma Yılı	N	Ortalama	F	p
DUYGUSAL TÜKENME (DT)	0-10	20	2,581	1,245	0,297
	11-20	47	2,957		
	21-30	19	2,927		
	31-40	9	2,638		
	40 +	5	2,375		
	Çalışan Sayısı	N	Ortalama	F	p
	0	29	2,706	0,429	0,787
	1	26	2,956		
	2	27	2,828		
	3-5	16	2,835		
	6 +	2	2,375		

Tablo verileri incelendiğinde, yapılan t testi (t) ve anova testi (F) sonuçlarına göre, demografik ve kişisel özelliklere göre katılımcıların duygusal tükenme boyutuna yönelik algılarında herhangi bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. ($p > 0,05$)

3.2.10.6.2. Kişisel Başarısızlık Hissi Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri

Mesleki tükenmişliğin Kişisel başarısızlık hissi boyutunun muhasebe meslek mensuplarının demografik ve kişisel özelliklerine göre farklılık arz edip etmediğini belirlemek amacıyla farklılık testleri yapılmış ve sonuçları Tablo 26'da ifade edilmiştir.

Tablo 26. Muhasebecilerin Demografik ve Kişisel Özelliklerine Göre Kişisel Başarısızlık Hissi Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri

Değişken	Cinsiyet	N	Ortalama	t	p
KİŞİSEL BAŞARISIZLIK HISSİ (KB)	Bay	93	2,139	-0,605	0,546
	Bayan	7	2,285		
	Yaş	N	Ortalama	F	p
	40 altı	43	2,162	0,126	0,881
	40 ve 50	33	2,173		
	50 +	24	2,095		
	Eğitim	N	Ortalama	F	p
	Lise	2	2,428	0,320	0,811
	Ön lisans	5	2,314		
	Lisans	77	2,146		
	Yüksek lisans	16	2,080		
	Medeni Durum	N	Ortalama	t	p
	Bekar	13	2,263	0,959	0,340
	Evli	87	2,133		
	İl	N	Ortalama	t	p
	Erzurum	57	2,095	-0,953	0,344
	Erzincan	43	2,222		
	Eşin Çalışma Durumu	N	Ortalama	t	p
	Çalışıyor	16	2,080	-0,494	0,622
	Çalışmıyor	84	2,163		

Tablo 26. Muhasebecilerin Demografik ve Kişisel Özelliklerine Göre Kişisel Başarısızlık Hissi Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri (Devamı)

Değişken	Bakılan Kişi Sayısı	N	Ortalama	F	p	
KİŞİSEL BAŞARISIZLIK HİSSİ (KB)	0	9	2,349	0,597	0,666	
	1-2	27	2,058			
	3-4	57	2,147			
	5-6	3	2,476			
	6 +	4	2,107			
	Haftalık Çalışma Süresi		N	Ortalama	F	p
	0-19	3	2,761	3,530	0,006	
	20-29	5	3,057*			
	30-39	10	2,200*			
	40-49	34	2,084*			
	50-59	22	2,077*			
	60 +	26	2,033*			
	Çalışma Yılı		N	Ortalama	F	p
	0-10	20	2,150	0,618	0,651	
	11-20	47	2,167			
	21-30	19	2,150			
	31-40	9	1,904			
	40 +	5	2,428			

Tablo 26. Muhasebecilerin Demografik ve Kişisel Özelliklerine Göre Kişisel Başarısızlık Hissi Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri (Devamı)

Değişken	Çalışan Sayısı	N	Ortalama	F	p
KİŞİSEL BAŞARISIZLIK HİSSİ (KB)	0	29	2,024	0,696	0,597
	1	26	2,219		
	2	27	2,142		
	3-5	16	2,303		
	6+	2	1,928		

*Tukey testi sonucuna göre farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu gösterir.

Tablo verileri incelendiğinde, yapılan t testi (t) ve anova testi (F) sonuçlarına göre, demografik ve kişisel özelliklerden sadece haftalık çalışma süresi değişkenine göre katılımcıların kişisel başarısızlık hissi boyutuna yönelik algının farklılaştığı görülmektedir. Yapılan tukey testi ile haftalık çalışma süresini ifade eden değişkenlerin bazıları arasında anlamlı farklılıklar ortaya konulmuştur. Diğer değişkenlere göre ise herhangi bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. ($p > 0,05$)

3.2.10.6.3. Duyarsızlaşma Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri

Mesleki tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunun muhasebe meslek mensuplarının demografik ve kişisel özelliklerine göre farklılık arz edip etmediğini belirlemek amacıyla farklılık testleri yapılmış ve sonuçları Tablo 27’de ifade edilmiştir.

Tablo 27. Muhasebecilerin Demografik ve Kişisel Özelliklerine Göre Duyarsızlaşma Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri

Değişken	Cinsiyet	N	Ortalama	t	p
DUYARSIZLAŞMA (D)	Bay	93	2,395	0,134	0,894
	Bayan	7	2,357		
	Yaş	N	Ortalama	F	p
	40 altı	43	2,546	1,998	0,141
	40 ve 50	33	2,333		
	50 +	24	2,197		
	Eğitim	N	Ortalama	F	p
	Lise	2	2,625	2,468	0,067
	Ön Lisans	5	1,650		
	Lisans	77	2,467		
	Yüksek Lisans	16	2,234		
	Medeni Durum	N	Ortalama	t	p
	Bekar	13	2,615	1,195	0,235
	Evli	87	2,359		
	İl	N	Ortalama	t	p
	Erzurum	57	2,434	0,663	0,509
	Erzincan	43	2,337		
	Eşin Çalışma Durumu	N	Ortalama	t	p
	Çalışıyor	16	2,359	-0,199	0,843
	Çalışmıyor	84	2,398		

Tablo 27. Muhasebecilerin Demografik ve Kişisel Özelliklerine Göre Duyarsızlaşma Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri (Devamı)

Değişken	Eşin Çalışma Durumu	N	Ortalama	t	p
DUYARSIZLAŞMA (D)	Çalışıyor	16	2,359	-0,199	0,843
	Çalışmıyor	84	2,398		
	Bakılan Kişi Sayısı	N	Ortalama	F	p
	0	9	2,805	1,661	0,165
	1-2	27	2,268		
	3-4	57	2,421		
	5-6	3	2,500		
	6 +	4	1,812		
	Haftalık Çalışma Süresi	N	Ortalama	F	p
	0-19	3	2,250	1,202	0,314
	20-29	5	2,450		
	30-39	10	2,150		
	40-49	34	2,470		
	50-59	22	2,625		
	60 +	26	2,192		
	Çalışma Yılı	N	Ortalama	F	p
	0-10	20	2,362	1,165	0,331
	11-20	47	2,516		
	21-30	19	2,342		
	31-40	9	1,972		
40 +	5	2,300			

Tablo 27. Muhasebecilerin Demografik ve Kişisel Özelliklerine Göre Duyarsızlaşma Boyutu ile İlgili Farklılık Testleri (Devamı)

Değişken	Çalışan Sayısı	N	Ortalama	F	p
DUYARSIZLAŞMA (D)	0	29	2,362	0,313	0,868
	1	26	2,317		
	2	27	2,398		
	3-5	16	2,515		
	6 +	2	2,750		

Tablo verileri incelendiğinde, yapılan t testi (t) ve anova testi (F) sonuçlarına göre, demografik ve kişisel özelliklere göre katılımcıların duyarsızlaşma boyutuna yönelik algılarında herhangi bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. ($p > 0,05$)

SONUÇ

Rol stres kaynakları ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada, Erzurum ve Erzincan illerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarına yüz yüze görüşme yöntemi ile anket yapılmıştır. Toplamda 100 adet anket uygulanmış ve tüm anketler geçerli sayılmıştır.

Çalışmamızda, mesleki tükenmişliği ortaya koymak üzere Maslach tarafından geliştirilen “Maslach Tükenmişlik Ölçeği”, Rol stres kaynaklarını belirlemek üzere ise, Rizzo, House ve Lirtman tarafından geliştirilen “Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği Ölçeği” ile Beehr Diğ. tarafından geliştirilen “Aşırı İş Yüğü Ölçeği” esas alınarak bir ölçek oluşturulmuştur. Ölçek, muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklerinin de bulunduğu bir kısım eklenerek son şekline ulaşmıştır.

Hazırlanan ölçek ile yapılan uygulama neticesinde, rol stres kaynakları ile mesleki tükenmişlik arasında bir ilişki olup olmadığı, muhasebe meslek mensuplarında rol stres kaynaklarının mesleki tükenmişliği etkileyip etkilemediği ve muhasebe meslek mensuplarının demografik ve kişisel özelliklerine göre mesleki tükenmişlik durumlarının farklılaşıp farklılaşmadığı sorularına yanıt aranmıştır. Çalışmada elde edilen sonuçlar bu kısımda özet olarak sunulacaktır.

Araştırma verileri SPSS for Windows 17.0 paket programı ile analize tabi tutulmuştur. Ölçeğin geçerliliği için faktör analizi, güvenilirliği için Cronbach’s Alpha testleri uygulanmıştır. Daha sonra bulunan boyutların güvenilirliğini ölçmek üzere Cronbach’s Alpha çalışması yapılmıştır. Rol stres kaynakları ile mesleki tükenmişlik boyutları arasındaki ilişkileri test etmek için korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizini müteakip, Rol stres kaynaklarının mesleki tükenmişlik boyutları üzerindeki etkilerini açıklamak üzere regresyon analizi uygulanmıştır. Son aşamada ise, t testi ve Anova testi uygulanarak katılımcıların demografik özelliklerine göre mesleki tükenmişlik durumlarının farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiştir.

Araştırmaya katılanların demografik özelliklere göre dağılımlarını belirlemek üzere frekans analizi yapılmış ve dağılımlar özet olarak şu şekilde gerçekleşmiştir. Katılımcıların % 93’ünün erkek, % 7 ’sinin kadın olduğu, % 43’ünün 40 yaşında, %

33'ünün 40-50 yaş grubunda, % 24' ünün ise 50'den büyük olduğu, % 2'sinin lise, % 5'inin ön lisans, % 77'sinin lisans, % 16'sının ise yüksek lisans mezunu olduğu, % 13'ünün bekar, % 87'sinin evli olduğu, % 16'sının eşinin çalıştığı, % 84'ünün eşinin çalışmadığı, % 9'unun bakmakla yükümlü olduğu kişilerin olmadığı, % 27'sinin 1-2 kişiye, % 57'inin 3-4 kişiye, % 3'ünün 5-6 kişiye % 4'ünün ise 6'dan fazla kişiye bakmakla yükümlü olduğu, % 6'sının aylık gelirinin 0-2.000 TL, % 22'sinin 2.001-3.000 TL, % 37'sinin 3.001-4.000 TL, % 27'sinin 5.001-10.000 TL aralığında, % 8'inin ise 10.000'den fazla olduğu, % 57'sinin Erzurum'da, % 43'ünün ise Erzincan'da olduğu, % 29'unun tek başına çalıştığı, % 26'sının 1 kişi ile, % 27'sinin 2 kişi ile, % 16'sının 3-5 kişi ile, % 2'sinin ise 6'dan fazla kişi ile çalıştığı, % 3'ünün 0-19 saat, % 5'inin 20-29 saat, %10'unun 30-39 saat, %34'ünün 40-49 saat, % 22'sinin 50-59 saat çalıştığı, % 26'sının ise 60 saatten fazla çalıştığı, mesleki tecrübeye bakıldığında ise, % 20'sinin 0-10 yıl, % 47'sinin 11-20 yıl, % 19'unun 21-30 yıl, % 9'unun 31-40 yıl aralığında olduğu, % 5'inin ise 40 yıldan fazla olduğu tespit edilmiştir.

Ölçeklerin geçerliliğini tespit etmek için faktör analizleri uygulanmıştır. Maslach Tükenmişlik ölçeğinin faktör analizine uygunluğunu belirlemek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett's küresellik testi değerlerine bakılmıştır. Analiz sonuçlarında bulduğumuz değer kullanılan verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir (KMO = 0,820). Bartlett küresellik testi sonucunda bulunan p değerinin (anlamlılık) 0,000 olması, KMO testi sonucu ölçeğin bir bütün olarak faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. Faktör analizi sonucunda 3 faktör ortaya çıkmıştır ve açıklanan toplam varyans 51,017'dir. Bu faktörler, Duygusal Tükenme (DT), Kişisel Başarısızlık Hissi (KB), ve Duyarsızlaşma (D) olarak adlandırılmıştır. Rol Stres Kaynakları ölçeğinin, KMO değerinin 0,646 ve p değerinin 0,000 olması ile birlikte ölçeğin bir bütün olarak faktör analizine uygun olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi sonucunda 3 faktör ortaya çıkmış ve açıklanan toplam varyans 58,500'dür. Bu faktörler, rol belirsizliği (RB), aşırı iş yükü (AİY), ve rol çatışması (RÇ) olarak adlandırılmıştır.

Ölçeklerin güvenilirliği için ise Cronbach's Alpha değerine bakılmıştır. Bütün faktörlerin güvenilirliklerinin % 60 düzeyinde olduğu ve dolayısıyla araştırmada kullanılan ölçeklerin bu örnekleme geçerli ve güvenilir olduğu görülmüştür.

Katılımcıların paylaştıkları mesleki tükenmişlik boyutlarının ve rol stres kaynakları boyutlarının neler olduğunu ortaya koymak için ortalamalar hesaplanmıştır. Katılımcıların en yüksek düzeyde paylaştığı mesleki tükenmişlik boyutu 2,8188 ortalama ile duygusal tükenme olurken, onu 2,3925 ortalama ile duyarsızlaşma boyutu izlemiştir. En düşük düzeyde paylaşılan boyut ise 2,1500 ortalama ile kişisel başarısızlık hissi boyutudur. Katılımcıların en yüksek düzeyde paylaştıkları rol stres kaynakları boyutu 3,5567 ortalama ile aşırı iş yükü boyutu olurken, onu 2,7800 ortalama ile rol çatışması izlemiştir. Rol belirsizliğinin ise 1,6900 ortalama ile en az paylaşılan boyut olduğu görülmüştür.

Mesleki tükenmişliği ifade eden değişkenler ile rol stres kaynaklarını ifade eden değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını incelemek ve bu ilişkinin ne düzeyde olduğunu tespit etmek amacıyla Pearson Korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçlarına bakıldığında mesleki tükenmişlik boyutlarının bazıları ile rol stres kaynaklarının bazıları arasında anlamlı ilişkiler olduğu görülmüştür. Ayrıca mesleki tükenmişlik boyutlarının kendileri arasında da anlamlı ilişkileri bulunmuştur. Mesleki tükenmişlik boyutları ile rol stres kaynakları arasındaki en yüksek düzeydeki ilişkinin (0,502) değer ile rol belirsizliği ile kişisel başarısızlık hissi boyutu arasındaki ilişki olduğu görülmüştür. En zayıf ilişki ise (0,205) değer ile rol belirsizliği ile duygusal tükenme boyutu arasındaki ilişkidir.

Rol stres kaynakları boyutlarının mesleki tükenmişlik boyutları üzerindeki etkisini ortaya koymak üzere regresyon analizleri yapılmıştır. Rol stres kaynakları boyutlarının duygusal tükenme boyutuna olan etkisini ifade etmek üzere yapılan regresyon analizi sonucunda Rol stres kaynakları boyutlarının, duygusal tükenme boyutunun % 7,4'ünü açıkladığı ve regresyon denkleminin $DT = 1,414 + 0,239 RB$ şeklinde olduğu tespit edilmiştir.

Rol stres kaynakları boyutlarının kişisel başarısızlık hissi boyutuna olan etkisini ifade etmek üzere yapılan regresyon analizi sonucunda Rol stres kaynakları

boyutlarının, kişisel başarısızlık hissi boyutunun % 28,4'ünü açıkladığı ve regresyon denkleminin $KB = 1,697 - 0,173 RÇ + 0,462 RB$ şeklinde olduğu tespit edilmiştir.

Rol stres kaynakları boyutlarının duyarsızlaşma boyutuna olan etkisini ifade etmek üzere yapılan regresyon analizi sonucunda Rol stres kaynakları boyutlarının, duyarsızlaşma boyutunun % 15,2' açıkladığı ve regresyon denkleminin $D = 0,910 + 0,242 RÇ + 0,285 RB$ şeklinde olduğu tespit edilmiştir.

Buna göre, rol belirsizliği duygusal tükenme (0,239), kişisel başarısızlık hissi (0,462) ve duyarsızlaşmayı (0,285) pozitif yönde etkilemektedir. Bu durum Boyar'ın (2011) yaptığı çalışma ile benzer sonuçlara ulaşmıştır. Zeytin ve Gökgöz (2011) 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 ilgili olduğu ve çalışmamızda ortaya çıkan sonuçların bu çalışma ile de benzer olduğu görülmüştür. Rol çatışması duygusal tükenmeyi etkilemezken, duyarsızlaşmayı pozitif yönde etkilemiş, kişisel başarısızlığı ise beklenilenin aksine azaltmıştır. Boyar (2011) yaptığı çalışmada rol çatışmasının duyarsızlaşmayı ve kişisel başarısızlığı etkilemediğini duygusal tükenmeyi ise azalttığını tespit etmiştir. Dolayısıyla rol çatışmasının etkileri Boyar (2011) ile benzerlik göstermemektedir. Aşırı iş yükünün ise mesleki tükenmişliği etkilemediği görülmüştür. Zeytin ve Gökgöz'ün (2011) stres üzerine yaptıkları araştırmada ise “iş yükünün fazlalığı” tükenmişliği etkileyen birinci faktör olmuştur. Yine Boyar (2011) yaptığı çalışmada aşırı iş yükünün tükenmişliğin bütün boyutlarını etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Bu doğrultuda, özet olarak çalışmanın ana hipotezlerinden H_1 , H_2 ve H_3 hipotezleri kısmen kabul edilmiştir. Araştırma neticesinde oluşan model incelendiğinde, rol stres kaynakları boyutlarından sadece aşırı iş yükü boyutu hariç bütün boyutların mesleki tükenmişlik boyutlarını regresyon denklemlerinde ifade edildiği şekilde etkilediği tespit edilmiştir.

Araştırmanın son bölümünde ise, katılımcıların demografik ve kişisel özelliklerine göre mesleki tükenmişliğin boyutlarına yönelik algılarının farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek üzere farklılık testleri yapılmıştır. Rol stres kaynakları boyutları için ayrı ayrı yapılan farklılık testleri sonuçlarına göre, muhasebe meslek mensuplarının tüm değişkenler açısından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarına yönelik algılarında farklılık olmadığı görülmüştür. Demografik ve kişisel özelliklerden sadece haftalık çalışma süresi değişkenine göre katılımcıların kişisel başarısızlık hissi boyutuna yönelik algının farklılaştığı diğer değişkenlere göre ise anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

Sonuç olarak Rol stres kaynakları boyutlarından aşırı iş yükü boyutu hariç bütün boyutların mesleki tükenmişlik boyutlarını regresyon denklemlerinde ifade edildiği şekilde etkilediği tespit edilmiştir.

KAYNAKÇA

- AKSAY, O., & URAL, A. (2008). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Okulla İlgili Kararlara Katılımı. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(3), s. 433-460.
- AKSU, A. (2010). *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığa Etkileri: Bir Sağlık Kuruluşunda Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- ALGÜL, R. (2014). *Bugün İşe Gitmesem-İş Yaşamında Tükenmişlik Sendromu* (1. b.). İstanbul: Mitra Yayınları.
- ALTIN, V. (2015). *Tükenmişlik Sendromu ve Denizli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ARDIÇ, K., & POLATÇI, S. (2009, Ocak-Haziran). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*(32), s. 21-46.
- ASLAN, Z. (2010). *Personel Güçlendirmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkileri: Seyahat Acentelerinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- ASLAN, Zeynep; ETYEMEZ, Senem;. (2015). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(3), s. 482-507.
- ATABEY, E. (2012). *İş Doyumu ile Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi: Eskişehir Orman Bölge Müdürlüğü'nde Bir Uygulama Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- ATEŞ ASLANTAŞ, B., ÇİVİ, G., & ÖZ, M. (2016, Nisan). Davranışsal Muhasebe Bağlamında Muhasebe Meslek Mensuplarında Duygusal Zeka. *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(31), s. 24-55.

- ATUKALP, M. Esra. (2009). Muhasebe ile İlgili Genel Bilgiler. Ş. DEMİRKAN içinde, *Genel Muhasebe* (1. b.). İstanbul: Lisans Yayıncılık.
- AVŞAROĞLU, Selahattin; DENİZ, Mehmet Engin; KAHRAMAN, Ali;. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(14), s. 115-129.
- AY, M., & AVŞAROĞLU, S. (2010). Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi I- Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), s. 1170-1189.
- AYDIN, Ş. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), s. 49-74.
- BAKAN, İ., & BÜYÜKBEŞE, T. (2008). Katılımcı Karar Verme: Kararlara Katılım Konusunda Çalışanların Düşüncelerine Yönelik Bir Alan Çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 13(1), s. 29-56.
- BAKAN, İ., & KELLEROĞLU, H. (2003). Performans Değerlendirme: Çalışanların Performans Değerlendirme Uygulamalarından Beklentileri Konusunda Bir Alan Çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 8(1), s. 103-127.
- BAKAN, İsmail;. (2013). *Çağdaş Yönetim Yaklaşımları* (3. b.). İstanbul: Beta Basım Yayım.
- BALCI, A. (1993). Üniversite Öğretim Elemanının İş Stresi Ölçeği. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 26(1), s. 315-334.
- BALTAŞ, Zuhâl; BALTAŞ, Acar;. (2016). *Stres ve Başa Çıkma Yolları* (33. b.). İstanbul: Remzi Kitapevi.
- BARUTÇU, E., & SERİNKAN, C. (2008). Günümüz Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli'de Yapılan Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8(2), s. 541-561.

- BASIM, H. Nejat; ŞEŞEN, Harun;. (2006). Mesleki Tükenmişlikte Bazı Değişkenlerin Etkisi: Kamu'da Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6(2), s. 15-23.
- BAŞOL, G., & ALTAY, M. (2009). Eğitim Yöneticisi ve Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *XVII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi*, 15, s. 191-216. Sakarya.
- BAYSAL, Asuman;. (1995). *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- BEKÇİ, İsmail; ÖMÜRBEK, Vesile; TEKŞEN, Ömer;. (2007). Muhasebe Meslek Mensuplarında Stres Kaynağının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 12(1), s. 154-161.
- BELGİ, S. (2016). *Lisede Çalışan Rehber Öğretmenlerin Mesleki Öz Yeterlilik Alguları ve Mesleki Tükenmişliklerinin İncelenmesi(İstanbul İli Bahçelievler İlçesi)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- BİRDİR, Kemal; TEPECİ, Mustafa;. (2003). Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 14(2), s. 93-106.
- BOYAR, Ender;. (2011). *Türkiye'de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- BUDAK, G., & SÜRGEVİL, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20(2), s. 95-108.
- BULGURCU GÜREL, E. (2016). Duygusal Tükenmişlik, İş Stresi ve İşe Bağlılığın İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi: Ampirik Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*(48), s. 349-364.

- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş. (2002). Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*(32), s. 470-483.
- BÜYÜKYILMAZ, O., & GÜRKAN, S. (2014, Temmuz-Ağustos). Mesleki Tükenmişliğin Muhasebe Meslek Mensuplarının Etik Tutumları Üzerindeki Etkisi. *Mali Çözüm Dergisi*(124), s. 129-148.
- CHURCHILL, Laura;. (2004). *Six Areas in Which to Improve Workplace Stress*. 30.01.2018 tarihinde <http://www.refresh.com/lacstress.html> adresinden alındı
- CORDES, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review and Integration of Research on Job Burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), s. 621-656.
- ÇAM KIRLANGIÇ, M. O. (1995). *Tükenmişlik* (1. b.). İzmir: Saray Medikal Yayıncılık San. ve Tic. Ltd. Şti.
- ÇAPRI, Burhan;. (2008). *Eş Tükenmişliğini Yordayan Değişkenlerin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- ÇELİKKOL, Ahmet;. (2001). *Çağdaş İş Yaşamında Ruh Sağlığı* (1. b.). İstanbul: Alfa Basım Yayım.
- DALĞAR, H., & TEKŞEN, Ö. (2014, Nisan). Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*(62), s. 37-53.
- DAVIS, K. (1998). *İşletmede İnsan Davranışı Örgütsel Davranış* (3. b.). (K. TOSUN, Çev.) Yön Ajans.
- DERAN, A., & BELLER, B. (2015, Ocak-Haziran). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*(45), s. 69-93.

- DIERENDONCK, D. V., SCHAUFELİ, W. B., & BUUNK, B. P. (2001). Toward a Process Model of Burnout: Result From a Secondary Analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(1), s. 41-52.
- DOĞAN, N., & BAŞOKÇU, T. O. (2010). İstatistik Tutum Ölçeği İçin Uygulanan Faktör Analizi ve Aşamalı Kümeleme Analizi Sonuçlarının Karşılaştırılması. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 1(2), s. 65-71.
- DOĞAN, Z., & NAZLIOĞLU, E. H. (2010, Temmuz). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma. *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(3), s. 97-116.
- EREN, E. (2015). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi* (15. b.). İstanbul: Beta Basım Yayım.
- ERSOY, A., & DEMİREL UTKU, B. (2005, Nisan). Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-1. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*(26), s. 43-50.
- ERTÜRK, E., & KEÇECİOĞLU, T. (2012, Ocak). Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerinde Örnek Bir Uygulama. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 12(1), s. 41-54.
- FOGARTY, T. J., SİNGH, J., RHOADS, G. K., & MOORE, R. K. (2000). Antecedents and Consequences Of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model. *Behavior Research in Accounting*, 12, s. 31-67.
- GANIYUSUFOĞLU, A. (2011). *Örgütlerde Mesleki Tükenmişlik ve Selçuk Üniversitesi Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- GİRGİN, G., & BAYSAL, A. (2005). Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek: Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 4(4), s. 172-187.

- GİRGIN, Günseli;. (1995). *İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- GÖKGÖZ, Ahmet;. (2012). *Muhasebenin Sosyal Yönü* (1. Baskı b.). Bursa: Dora Yayıncılık.
- GÜÇLÜ, Nezahat;. (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), s. 91-109.
- GÜLLÜCE, Ali Çağlar;. (2006). *Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki (Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama)*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- GÜLLÜCE, Ali Çağlar; İŞCAN, Ömer Faruk;. (2010, Ekim). Mesleki Tükenmişlik İle Duygusal Zeka Arasındaki İlişki. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2), s. 7-29.
- GÜNAY, Ahmet;. (2016). *Kabin Ekiplerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik Sendromu*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- GÜNEŞ, İ., BAYRAKTAROĞLU, S., & ÖZEN KUTANİS, R. (2009). Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Bir Devlet Üniversitesi Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 14(3), s. 481-497.
- GÜRSES , İ. (2006). *Avukatların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi: Sakarya Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- GÜVEMLİ, O. (2009, Ekim). Türkiyede Muhasebe Meslek Örgütünün 20. Yılı Bir Değerlendirme. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*(44), s. 6-16.

- HACIHASANOĞLU, T., & KARACA, N. (2014). Bağımsız Çalışan Muhasebe Meslek Mensuplarının ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik, İş Tatmini Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 19(4), s. 153-170.
- İNCE, Nuri Barış; ŞAHİN, Ali E.; (2015). Maslach Tükenmişlik Envanteri-Eğitimci Formu'nun Türkçeye Uyarlama Çalışması. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 6(2), s. 385-399.
- İYİGÜN, Ö. (2012, Bahar). Örgütsel Adalet: Kuramsal Bir Yaklaşım. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(21), s. 49-64.
- IZGAR, H. (2000). *Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri (Burnout), Nedenleri ve Bazı Etken Faktörlere Göre İncelenmesi (Orta Anadolu Örneği)*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- IZGAR, Hüseyin;. (2003). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik (2. b.)*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- JACKSON, Susan E.; SCHWAB, Richard L.; SCHULER, Randall S.;. (1986). Toward an Understanding Of The Burnout Phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), s. 630-640.
- JONES, Ambrose III;. (2007). *Antecedents and Consequences of Lifestyle Choice in Public Accounting*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Virginia Commonwealth University USA.
- KAÇMAZ, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), s. 29-32.
- KAYA GÖKTEPE, A. (2016). *Tükenmişlik Sendromu*. İstanbul: Nesil Yayınları.
- KAYABAŞI, Y. (2008). Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri. *Sosyal Bilimler Dergisi*(20), s. 191-212.

- KOÇ YALKIN, Y. (2001). *Genel Muhasebe İlkeleri Uygulaması: Tek Düzen Muhasebe Sistemi* (12. b.). Ankara: Turhan Yayıncılık.
- KORUKOĞLU, A. (1998). İşletmelerde Muhasebe Eğitimi ve Üniversitelerle İş Birliği. *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*, 13(11), s. 13-24.
- KULAKLIKAYA, Kübra;. (2013). *İşkoliklik Tükenmişlik Sendromu ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- KURÇER, M. A. (2005). Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri. *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2(3), s. 10-15.
- LEE, R. T., & ASFORTH, B. E. (1990). On the Meaning of Maslach's Three Dimensions of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), s. 743-747.
- MARŞAP, B. (1995). *Muhasebe Mesleğinde İş Tatmininin Türkiye Açısından İncelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- MASLACH, C., SCHAUFELİ, W. B., & LEITER, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, s. 397-422.
- NAZLIOĞLU, Elif Hilal;. (2009). *Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- OKUTAN, Elvan; YILDIZ, Şule; KONUK, Filiz;. (2013). İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 3(2), s. 1-17.
- OTACIOĞLU, S. G. (2008). Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(15), s. 103-116.

- ÖZDEMİR, K., ÖZDEMİR, D., COŞKUN, A., & ÇINAR, Z. (1999). DişHekimliği Fakültesi Öğretim Elemanlarında Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Değerlendirilmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Dişhekimliği Fakültesi Dergisi*, 2(2), s. 98-104.
- ÖZER, Mehmet Akif;. (2011). *21. Yüzyılda Yönetim ve Yöneticiler* (2. b.). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- ÖZKAN, S., UZLAŞ KARAMAN, E., ÖZTÜRK, N., AKIN AHUN , F., & HAS SELMİ, N. (2015). Anestezi Uzmanlarında Tükenmişliğin İş Tatmini ve İntihar Düşüncesi ile İlişkisi. *Klinik ve Deneysel Arastirmalar Dergisi*, 6(2), s. 175-182.
- ÖZTÜRK, M., & ŞİMŞEK, A. (2017). Erzurum'daki Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaşadıkları Sorunlar ve Sorunların Tükenmişlikleri Üzerine Etkisi. *Uluslararası Avrasya Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(29), s. 851-876.
- ÖZTÜRK, V., ÇİL KOÇYİĞİT, S., & ÇINA BAL, E. (2011). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik düzeyleri İle işe bağlılık Arasındaki İlişkiyi belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1), s. 84-98.
- ÖZULUCAN, Abitter;. (2009). *Genel Muhasebe İlkeleri ve Uygulamaları* (4. b.). İstanbul.
- PHİLLİPS, Holly;. (2015). *Tükenmişlik Sendromu*. (N. YENER, Çev.) İstanbul: Kuraldışı Yayıncılık.
- SAĞLAM ARI, G., & ÇINA BAL, E. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), s. 131-148.
- SARIKAYA, P. (2007). *Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı ile ilişkisi ve Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- SARUHAN, Ş. C., & ÖZDEMİRÇİ, A. (2011). *Bilim, Felsefe ve Metodoloji* (2. b.). İstanbul: Beta Basım Yayım.
- SAVRAN, Güzin;. (2007). *Etik İklim ve Tükenmişlik Sendromunun Kalite Yönetim Sistemleri Üzerine Etkileri: Bir Laboratuvar Uygulaması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Projesi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- SCHAUFELİ, W. B., & DIERENDONCK, D. V. (1993). The Construct Validity of Two Burnout Measures. *Journal of Organizational Behavior*, 14(7), s. 631-647.
- SİNAT, Ö. (2007). *Psikiyatri Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- SUBAŞI, Şerife; SUVACI, Bahar;. (2010). İnsan Kaynakları Yönetiminin Muhasebe Bölümünden ve Muhasebe Eğitiminden Beklentileri. *XXIX. Muhasebe Eğitim Sempozyumu*. Alanya.
- SUCUOĞLU, Bülbin; KULOĞLU, Neslihan;. (1996). Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 10(36), s. 44-60.
- SÜRGEVİL DALKILIÇ, Olca;. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri* (2. b.). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- TATLICI, M., & KIRIMLIOĞLU, H. (2008). Atletizm Antrenörlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 2(1), s. 34-47.
- TAYSI, K. (2012). *Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Kırklareli İlinde Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

- TOPALOĞLU, M., KOÇ, H., & YAVUZ, E. (2007). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Kamu-İş İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 9(3), s. 31-52.
- TOPUZ, A. (2006). *Hemşirelerde Rol çatışması ve Rol Belirsizliği, İş Stresi ve Aralarındaki İlişkinin Belirlenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sivas.
- TORUN, A. (1995). *Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri üzerine Bir İnceleme*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- TUĞRUL, B., & ÇELİK, E. (2002). Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*(12), s. 1-11.
- TÜMKAYA, S. (1999). Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Başa Çıkma Davranışları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(11), s. 26-36.
- TÜRK, Zeynep;. (2004). *Muhasebe Meslek Ahlakı*. Adana: Nobel Kitapevi.
- TÜRKMEN, F., & ARTUĞER, S. (2011). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma (İstanbul ve Ankara İllerinin Karşılaştırılması). *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*(22), s. 229-254.
- URAS BAŞER, M., & ÇOBANOĞLU, F. (2011, Ocak). İlköğretim Denetmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri ve Nedenleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*(29), s. 125-136.
- USUL, Hayrettin;. (2007). *Davranışsal Muhasebe* (1. b.). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- ÜNAL, S., KARLIDAĞ, R., & YOLOĞLU, S. (2001). Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 4(2), s. 113-118.

- YARALIOĞLU, K. (2001). Performans Değerlendirmede Analitik Hiyerarşi Proses. *Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi*, 16(1), s. 129-142.
- YAVUZ, Ercan;. (2010). Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının Örgütsel Adalet Algılamaları Üzerine Bir Karşılaştırma Çalışması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 11(2), s. 302-312.
- YILDIRIM, M. H., & İÇERLİ, L. (2010). Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırılmalı Analizi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), s. 123-131.
- YILDIRIM, O., TEKTÜFEKÇİ, F., & ÇUKACI, Y. C. (2004). Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek Elemanı Üzerindeki Etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), s. 1-20.
- YILDIRIM, Suat;. (2008, Nisan). Muhasebe Öğretim Elemanları ve Meslek Mensuplarının Mesleki Stres Düzeyi Üzerine Bir Araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*(38), s. 153-162.
- YILDIZ, Murat. (2015). *Lider-Üye Etkileşimi, İşyerinde Mobbing ve Mesleki Tükenmişlik İlişkisi* (1. b.). Ankara: Detay Yayıncılık.
- YOĞUN ERÇEN, A. E. (2007). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri: Mersin İlinde Karşılaştırmalı Bir İnceleme. *Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 3(34), s. 1-8.
- YURDUGÜL, H. (2018). *Faktör Analizinde KMO ve Bartlett Testleri Neyi Ölçer?* 15.01.2018 tarihinde <http://yunus.hacettepe.edu.tr/~yurdugul/3/indir/Kuresellik.pdf> adresinden alındı
- YÜKSEKBİLGİLİ, Zeki; AKDUMAN, Gülbeniz; HATİPOĞLU, Zeynep;. (2016). Eğitim Düzeyine Göre Örgütsel Adalet Algısı. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*(32), s. 198-212.

ZEYTİN, M., & GÖKGÖZ, A. (2011). Muhasebe Meslek Mensuplarında Strese Neden Olan Faktörlerin İncelenmesi: Yalova ve Bilecik Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*(3), s. 99-118.



EKLER

Ek – 1: Tez Anketi

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Muhasebe ve Finansman Yüksek Lisans Programı kapsamında yürütülen “Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması: Erzurum ve Uygulaması” adlı tez çalışmasında kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Araştırmada muhasebecilik mesleğini icra edenlerin, mesleki tükenmişlik durumlarını belirlemek amaçlanmıştır. Anket sorularına vermiş olduğunuz yanıtlar sadece akademik amaçlı kullanılacak ve kesinlikle gizli kalacaktır. Anket sorularına vereceğiniz cevaplar araştırmamızın temelini oluşturacağından dolayı önem arz etmektedir. Çok değerli görüşlerinizi, bilgi ve birikimlerinizi paylaştığınız için şimdiden çok teşekkür ederiz.

Zeliha İL
Yüksek Lisans Öğrencisi

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet GÜNER
Tez Danışmanı

Anketin bu kısmında, işinizle ilgili tutumlarınızı yansıtan ve mesleki tükenmişliğin ölçümünde kullanılacak olan ifadeler yer almaktadır. Sizden istenen, her ifadenin örneklediği durumu ne sıklıkla yaşadığınızı belirtmenizdir. Lütfen işiniz ile ilgili olarak hissettiklerinizi en iyi yansıtan kutucuğu (X) işaretleyiniz.

İfadeler	Hiçbir Zaman (1)	Çok Nadir (2)	Bazen (3)	Çoğu Zaman (4)	Her Zaman (5)
1. İşimden soğduğumu hissediyorum.					
2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3. Sabah kalkınca kendimi yorgun buluyor ve tekrar işe gitme arzusu duymuyorum.					
4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					

8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına olumlu katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13. İşimin beni kısıtladığımı düşünüyorum.					
14. İşim gereği karşılaştığım bazı insanların başına gelenler gerçekten umurumda değil.					
15. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.					
16. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir atmosfer oluştururum.					
17. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
18. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
19. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
20. İş ortamındaki duygusal sorunlarla, serinkanlılıkla başa çıkarım.					
21. İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemleri için, beni suçladıklarını hissediyorum.					

Anketin bu kısmında, işinizle ilgili tutumlarınızı yansıtan ve rol çatışması ile rol belirsizliğinin ölçümünde kullanılacak olan ifadeler yer almaktadır. Sizden istenen, her ifadenin örneklemediği durumu ne sıklıkla yaşadığınızı belirtmenizdir. Lütfen işiniz ile ilgili olarak hissettiklerinizi en iyi yansıtan kutucuğu (X) işaretleyiniz.

İfadeler	Hiçbir Zaman (1)	Çok Nadir (2)	Bazen (3)	Çoğu Zaman (4)	Her Zaman (5)
1. Farklı işler yapan, iki veya daha fazla grupta çalışıyorum.					
2. Bir görevi yerine getirebilmek için, bir kuralı veya ilkeyi çiğnemek zorunda kalıyorum.					
3. İki veya daha fazla kişiden gelen, birbiriyle tutarsız taleplerle karşılaşıyorum.					
4. Bir kişinin kabul ettiği, fakat diğerlerinin kabul etmediği işleri yapıyorum.					

5. Farklı şekillerde yapılması gereken işleri yapmak zorundayım.					
6. Bana yapmam için kaynak ve malzemesi yeterli olmayan işler veriliyor.					
7. İşimin amaç ve hedefleri, planlı ve belirgindir.					
8. Zamanımı, işlerime doğru şekilde bölüştürdüğümü biliyorum.					
9. Sorumluluklarımın neler olduğunu biliyorum.					
10. Benden ne beklendiğini tam olarak biliyorum.					
11. Ne kadar yetkiye sahip olduğumu biliyorum.					
12. Neler yapmam gerektiği, açık şekilde belirlenmiştir.					

Anketin bu kısmında, aşırı iş yükü algısını ölçmek üzere, işinizle ilgili bazı özellikleri örnekleyen ifadeler yer almaktadır. Sizden istenen, ifadelerden her birine kendi işiniz açısından ne ölçüde katıldığınızı belirtmenizdir. Lütfen işiniz ile ilgili olarak hissettiklerinizi en iyi yansıtan kutucuğu (X) işaretleyiniz.

İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum (1)	Katılmıyorum (2)	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum (3)	Katılıyorum (4)	Kesinlikle Katılıyorum (5)
1. Benden istenen işi yerine getirmek için yeterli zaman verilir.					
2. Bir kişinin üstesinden gelemeyeceği kadar çok işim var.					
3. İşimin performans standartları çok yüksek.					
4. İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.					
5. Yaptığım işin miktarından memnunum.					

DEMOGRAFİK BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz?

Bay Bayan

2. Yaşınız?

.....

3. Eğitim durumunuz?

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. Mesleği icra ettiğiniz il?

.....

9. Kaç yıldır bu mesleği icra ediyorsunuz?

.....

10. Bulduğunuz odada kaç kişi ile birlikte çalışıyorsunuz?

0 1 2 3-5 6-10 11 +

11. Haftada ortalama olarak kaç saat çalışıyorsunuz?

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

ÖZGEÇMİŞ

1988 yılında Erzincan'da doğdu. İlk, orta ve lise eğitimini Erzincan'da tamamladı. 2013 yılında Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi'ne idari personel olarak atandı. 2014 yılında Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümünden mezun oldu. 2015 yılında Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bilim Dalında yüksek lisans eğitimine başladı ve halen devam etmektedir.

