

T.C.
GEBZE YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

MUHASEBECİLERDE DUYGUSAL
TÜKENMENİN MESLEKİ MEMNUNİYET VE
MESLEKTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE
ETKİSİ

SETENAY YÜKSEL
YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

GEBZE
2013

T.C.
GEBZE YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

MUHASEBECİLERDE DUYGUSAL
TÜKENMENİN MESLEKİ MEMNUNİYET VE
MESLEKTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE
ETKİSİ

SETENAY YÜKSEL
YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI

TEZ DANIŞMANI
PROF. DR. GÖKHAN ÖZER

GEBZE
2013



YÜKSEK LİSANS TEZİ JÜRİ ONAY SAYFASI

G.Y.T.E. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun tarih ve sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından 25.06.2013 tarihinde tez savunma sınavı yapılan Setenay Yüksel'in tez çalışması İşletme Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

JÜRİ

ÜYE

(TEZ DANIŞMANI) : Prof. Dr. Gökhan Özer

ÜYE

: Doç. Dr. Hüseyin İnce

ÜYE

: Doç Dr. Hakan Kitapçı

ONAY

G.Y.T.E. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu'nun/...../20... tarih ve/..... sayılı kararı.

İMZA/MÜHÜR

ÖZET

TEZİN BAŞLIĞI: Muhasebecilerde Duygusal Tükenmenin Mesleki Memnuniyet ve Meslekten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi

YAZAR ADI: Setenay YÜKSEL

Bu tez çalışmasının amacı, ağır bir sorumluluk ve iş yükü, devasa ve değişken bir mevzuat ve bilgi alanı, mükelleflerle olan sorunlar, meslektaşlarla gerçekleştirilen rekabet gibi faaliyetlerin oluşturduğu yıpratıcı ortamda muhasebecilerin duygusal bakımdan nasıl tükendiklerini ve bu tükenmenin, mesleki memnuniyet ve meslekten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini araştırmaktır. Bu üç kavramı ölçmek, veri temin ve analiz etmek amacıyla geçerliliği ve güvenilirliği yüksek ölçeklerden oluşturulmuş bir anket hazırlanmış; Serbest Muhasebeci (SM), Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (SMMM) ve Yeminli Mali Müşavir (YMM) unvanlı büro sahibi ve herhangi bir kuruma bağımlı çalışan toplam 110 muhasebeciye uygulanmıştır. Elde edilen veriye uygulanan faktör, korelasyon ve regresyon analizleri sonucunda ulaşılan bulgular; duygusal tükenmenin mesleki memnuniyeti negatif, meslekten ayrılma niyetini ise, pozitif yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Ayrıca mesleki memnuniyetin meslekten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi istatistiki olarak anlamlı bir biçimde negatiftir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal tükenme, mesleki memnuniyet, meslekten ayrılma niyeti

SUMMARY

TITLE OF THESIS: Accountants Emotional Exhaustion Effects on Job Satisfaction and Occupational Turnover Intention

AUTHOR: Setenay YÜKSEL

The aim of this thesis is to investigate how accountants are exhausted emotionally and to investigate emotional exhaustion impact on job satisfaction and occupational turnover intention in back-breaking environment is formed activities as a heavy responsibility and workload, enormous and variable regulations and information field, the problems with taxpayers, performed the competition with colleagues. In order to this three concepts measure, supply and analyze, questionnaire which formed higher scales the validity and reliability is prepared; questionnaires are applied to titled Certified Public Accountants and Certified General Accountants in Turkey which including a total of 110 accountants working dependent on the any organization or who owns office. Obtained from the data is applied to factor, correlation and regression analysis, as a results of this analysis; it is observed that the variable “emotional exhaustion” has positive impact on occupational turnover intention and negative impact on job satisfaction. In addition, job satisfaction has statistically significant negative impact on occupational turnover intention.

Keywords: Emotional exhaustion, job satisfaction, occupational turnover intention

TEŞEKKÜR

Bu tez çalışmasının hazırlanmasında ilgisi ve yardımlarıyla yanımda olan danışman hocam Prof. Dr. Gökhan Özer'e, GYTE İşletme Bölümü hocalarıma, ankete katılarak değerli görüşlerini paylaşan muhasebecilere, destekleri ve varlıkları için aileme, dostlarıma ve çalışma arkadaşlarıma sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	vi
SUMMARY	v
TEŞEKKÜR	vi
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	ix
ŞEKİLLER DİZİNİ	x
TABLolar DİZİNİ	xi
1. GİRİŞ	1
2. TEMEL KAVRAMLAR	5
2.1. Duygusal Tükenme	5
2.2. Mesleki Memnuniyet	8
2.3. Meslekten Ayrılma Niyeti	11
3. HİPOTEZLER VE ÇALIŞMANIN MODELİ	15
3.1. Duygusal Tükenme ve Mesleki Memnuniyet	15
3.2. Duygusal Tükenme ve Meslekten Ayrılma Niyeti	16
3.3. Mesleki Memnuniyet ve Meslekten Ayrılma Niyeti	18
4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE BULGULAR	20
4.1. Araştırmanın Amacı	20
4.2. Araştırmanın Önemi	20
4.3. Araştırmanın Kapsamı	21
4.4. Araştırmanın Örnekleme	21
4.5. Araştırmada Kullanılan Ölçekler ve Anketin Oluşturulması	21
4.5.1. Duygusal Tükenme Ölçeği	22
4.5.2. Mesleki Memnuniyet Ölçeği	22
4.5.3. Meslekten Ayrılma Niyeti Ölçeği	23
4.6. Verilerin Analizi ve Bulgular	24
4.6.1. Demografik Göstergeler	24
4.6.2. Faktör Analizleri	27
4.6.3. Değişkenlere Ait Güvenilirlik Analizleri	29
4.6.4. Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Analizleri	29
4.6.5. Regresyon Analizleri ve Hipotezlerin Testi	30
4.6.6. Araştırma Hipotezlerinin Desteklenme/ Desteklenmeme Durumu	32
5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	33
5.1. Analiz Bulgularının Değerlendirilmesi	33
5.1.1. Duygusal Tükenme ve Mesleki Memnuniyet Arasındaki İlişkiler	34

5.1.2.	Duygusal Tükenme ve Meslekten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler	35
5.1.3.	Mesleki Memnuniyet ile Meslekten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler	35
5.2.	Araştırma ile İlgili Sınırlamalar	36
5.3.	Sonuç	37
KAYNAKLAR		39
ÖZGEÇMİŞ		51
EKLER		

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

Simgeler/Kısaltmalar

Açıklamalar

DUT:	Duygusal Tükenme
KMO:	Kaiser-Meyer-Olkin Testi
MAN:	Meslekten Ayrılma Niyeti
MEM:	Mesleki Memnuniyet
SM:	Serbest Muhasebeci
SMMM:	Serbest Muhasebeci Mali Müşavir
TÜRMOB:	Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği
YMM:	Yeminli Mali Müşavir

ŞEKİLLER DİZİNİ

<u>Sekil No</u>	<u>Sayfa</u>
3.1: Araştırma Modeli	19
4.1: Değişkenlerin Birbirleri Üzerindeki Etkisi	31

TABLULAR DİZİNİ

<u>Tablo No</u>	<u>Sayfa</u>
4.1. Ankete Katılanların Cinsiyet Dağılımı	24
4.2. Ankete Katılanların Eğitim Seviyeleri	25
4.3. Ankete Katılanların Meslek Unvanları	25
4.4. Ankete Katılanların Medeni Durumu	26
4.5. Ankete Katılanların Meslekteki Yılı	26
4.6. Ankete Katılanların Yaşları	27
4.7. Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) ve Bartlett Test Sonuçları	27
4.8. Faktör Analiz Sonuçları	28
4.9. Değişkenlere Ait Soru Sayıları ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları	29
4.10. Değişkenlere Ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Analizi Değerleri	30
4.11. Duygusal Tükenme ve Mesleki Memnuniyetin Meslekten Ayrılma Niyetine Etkileri, Duygusal Tükenmenin Mesleki Memnuniyete Etkileri	31
4.12. Regresyon Analizi Sonucuna Göre Araştırma Hipotezlerinin Desteklenme/ Desteklenmeme Durumu	32

1. GİRİŞ

Küreselleşen dünya ile birlikte ekonomi alanında birçok yeni gelişme yaşanmaktadır. Yaşanan bu gelişmeler yeni ekonomik sistemlerin oluşmasını ve mevcut sistemlerin gelişmesini sağlamıştır. Değişen ve gelişen pazarlar, küresel ekonomi dinamiklerini daha da aktif hale getirmektedir. Bununla birlikte bilginin hızla yayıldığı dönemde belli mesleki alanlarda uzmanlaşmış kişilerin görev ve sorumlulukları da giderek artmaktadır. Muhasebe mesleği de bu mesleklerden biridir.

Muhasebecilik ve mali müşavirlik mesleğinin konusu; gerçek ve tüzel kişilere ait teşebbüs ve işletmelerin genel kabul görmüş muhasebe prensipleri ve ilgili mevzuat hükümleri gereğince defterlerini tutmak, bilanço, kar-zarar tablosu ve beyannameleri ile diğer belgelerini düzenlemek ve benzeri işleri yapmak; muhasebe sistemlerini kurmak, geliştirmek, işletmecilik, muhasebe, finans, mali mevzuat ve bunların uygulamaları ile ilgili işlerini düzenlemek veya bu konularda müşavirlik yapmak; bu konularda belgelere dayanarak inceleme, tahlil denetim yapmak, mali tablo ve beyannamelerle ilgili konularda yazılı görüş vermek, rapor ve benzerlerini düzenlemek, tahkim, bilirkişilik ve benzeri işleri yapmaktır. Bu işleri bir işyerine bağlı olmaksızın yapanlara serbest muhasebeci mali müşavir denmektedir. Kanun hükümlerine göre meslek icrasına hak kazananlar Serbest Muhasebeci (SM), Serbest Muhasebeci Mali Müşavir(SMMM) ve Yeminli Mali Müşavir (YMM) şeklinde unvanlara sahip olurlar (3568 sayılı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu, Madde 2).

Muhasebe mesleği, ülkelerin ekonomik yapısını oluşturan özel ve kamu işletmelerinin muhasebe ve denetim ile ilgili tüm ekonomik faaliyetlerin yasalara, kurallara, ilkelere, standartlara ve yöntemlere dayalı olarak tarafsız, nesnel, sır tutar ve güvenilir bir tutumla gerçekleştirilmesini sağlayan bir meslek dalıdır (İbiş, 2002). Muhasebe meslek mensupları işleri gereği devlete, mükelleflere, çalıştığı kuruma ve topluma karşı sorumlulukları olan kişilerdir. Devamlı olarak günceli takip etmek durumundadırlar. Çünkü ekonomi alanındaki gelişmelerden haberdar olmak, mevzuattaki değişiklikleri takip etmek

ve yasal sorumluluklarını yerine getirmek mesleğin gerektirdiği koşullardır. Sundukları hizmetleri daha iyi hale getirebilmek ve mükelleflerin memnuniyetini sağlamak için aktif olarak rol almaları gerekir.

Ekonominin temelini oluşturan işletmelerin verimli bir şekilde çalışmaları ve gelişmeleri, ekonomide etkin olmaları, iyi ve doğru bir şekilde işleyen muhasebe ve denetim sistemine bağlıdır (Gökgöz ve Zeytin, 2012). İçinde bulunduğumuz bilgi çağında doğru ve güvenilir bir şekilde bilgiye erişmek, ekonomik ve mali yapının sağlıklı bir şekilde işlemesi büyük önem arz etmektedir. Muhasebe alanı bilgi yoğun bir iş alanı olduğundan bundan yararlanan kişiler ve kurumlar, doğru ve güvenilir bilginin kendilerine zamanında ulaştırılmasını beklemektedir. Dolayısıyla mükelleflerin, devletin ve toplumun muhasebecilerden çeşitli beklentileri vardır. Mükellef olan kurum ve kişiler, muhasebeciden işletme ve kamuyu doğru şekilde aydınlatmasını, devlete karşı sorumlulukların tam olarak yerine getirilmesini, sermaye gruplarına karşı “şeffaf, karşılaştırılabilir, yorumlanabilir, açık ve doğru bilgi aktarımı” fonksiyonlarını yerine getirmesini beklemektedir. Aynı zamanda işletmeler mali tabloların ve verilerin anlaşılabilir, esnek ve ihtiyaçlara odaklı, güvenilir, karşılaştırılabilir bir şekilde ve zamanında sunulmasını arzu etmektedir. İş dünyası muhasebecilerden kaliteli hizmet talep etmektedir (Uzay ve Güngör, 2004).

Aynı şekilde muhasebeciler yaptıkları işlerden ve sundukları bilgilerden dolayı devlete karşı da sorumludurlar. Muhasebeciler mükellefleri ile ilgili bilgileri doğru bir şekilde yansıtmalıdır. Vergi beyannamelerini imzalamak, etkin bir şekilde denetimlerini sağlayarak vergi denetimine yardımcı olmak muhasebecinin görevidir. Yasalara uygun bir şekilde işlemlerin gerçekleştirilmesi gerekir. Muhasebe meslek mensupları bir yandan etkin bir bilgi ağını sağlamaya çalışırken bir yandan da toplumun çıkarını da göz önünde bulundurmalıdır. Dolayısıyla yapılan işin değer yargılarına ve ahlak kurallarına uygun bir şekilde gerçekleştirilmesi önem arz etmektedir.

Muhasebeciler işleri gereği sorumluluklarını yerine getirmeye çalışırken bazı engeller ve sorunlarla karşılaşabilmektedir. Bu kimi zaman mükellef kaynaklı kimi zaman da devlet kaynaklı olarak ortaya çıkabilmektedir. Genel olarak karşılaştıkları sorunlara bakıldığında; mükelleflerin vergi ödemeleri ile ilgili baskıları, mükelleflerin evraklarını zamanında ulaştırmamaları sonucu işle ilgili aksamalar, kanunda, mevzuatta sürekli olarak

değişikliklerin yaşanması ve bunların takibinin zorluğu, ücretlerin zamanında tahsil edilememesi, devlet dairelerinde bürokratik işlemlerin çokluğu, iş yükünün fazla olması ve iş yoğunluğundan dolayı özel hayata vakit ayıramama şeklinde sıralanabilir. Bu problemler bir arada düşünüldüğünde muhasebeciler üzerinde büyük bir baskı ve stres unsuru oluşturduğu gözlenmektedir. Oluşan baskılar içinde muhasebecilerin artan stresi beraberinde mesleğe karşı olan ilgisinin azalmasına, düşük performans göstermesine, hayata karşı problemlerle bir birey haline gelmesine yol açabilmektedir. Bu olumsuzluklar meslekten, çalışılan kurumdan ayrılmaya kadar giden ve beraberinde sağlık sorunlarını getiren bir süreçte doğru yol alabilmektedir. Bu sağlık sorunlarının başında günümüzde giderek yaygınlaşan duygusal tükenme kavramı yer almaktadır.

Bire bir insanlarla ilişki içerisinde yürütülen mesleklerde görülen, bir çeşit iş stresi olarak da adlandırabileceğimiz tükenmişlik, birçok meslek grubunda görüldüğü gibi muhasebecilerde de görülebilir. Duygusal tükenmeyi çalışma, üretme, zaman baskısı gibi durumların çalışanlar üzerinde oluşturduğu yorgunluk, stres, iş yükü ve işteki tatminsizlik gibi sorunları bir arada barındıran son aşama olarak düşünebiliriz. Yaşanılan duygusal gelgitler, umutsuzluklar, fiziksel yorgunluk ve bitkinlik hali yapılan işe ve hayata karşı ve de diğer insanlara karşı olumsuz tutumlar sergilenmesine neden olan tükenmişliği açığa çıkarmaktadır. Duygusal tükenme yaşayan birey mesleğine, yaptığı işe karşı negatif duygular hissetmeye başlayabilir, diğer insanlarla ilişkilerinde uyumsuzluklar olabilir, düşük çalışma performansı sergileyebilir, genel olarak bir memnuniyetsizlik içinde olabilir ve mesleğinden ya da mevcut işinden ayrılma eğilimi içine girebilir.

Bu çalışmada temel olarak, duygusal tükenme kavramının muhasebeciler üzerinde etkisi olup olmadığı ele alınarak, duygusal tükenmenin muhasebecilerin mesleki memnuniyeti, meslekten ayrılma niyeti değişkenleri üzerinde nasıl bir etki oluşturduğu araştırılmaktadır. Bu doğrultuda yapılan çalışma beş bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde genel olarak yapılan çalışmanın kapsamına yer verilmiştir. İkinci bölümde duygusal tükenme, mesleki memnuniyet ve meslekten ayrılma niyeti kavramlarına ilişkin tanımlamalar yapılmıştır. Üçüncü bölümde bahsettiğimiz bu değişkenlerin birbirleri ile olan ilişkisi, duygusal tükenmenin bu değişkenleri nasıl etkilediği ile ilgili açıklamalara yer verilmiştir. Dördüncü bölümde ise yapılan araştırma kapsamında araştırma yöntemi ve kullanılan ölçekler hakkında bilgi verilirken, konuya ilişkin olarak muhasebecilere

uygulanan anket sonuçları değerlendirilerek analiz edilmiştir. Son olarak sonuç bölümünde konuyla ilgili elde edilen bulgular yorumlanarak çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

2. TEMEL KAVRAMLAR

2.1. Duygusal Tükenme

Tükenmişlik kavramı genel olarak hizmet sektöründe çalışan ve özellikle insanlarla bire bir ilişki içerisinde yürütülen mesleklerde kişilerin uzun süreli yaşadıkları stres, gerginlik ve olumsuzlukları tanımlamak için ortaya konulan bir kavramdır (Maslach and Jackson, 1981). Bu nedenle hizmet sektörü çalışanları olan doktorlar, hemşireler, hastabakıcılar, avukatlar, öğretmenler, akademisyenler, bankacılar, sosyal hizmet görevlileri, müşteri temsilcileri gibi meslek gruplarında tükenmişliğe daha fazla rastlanmaktadır (Maslach and Zimbardo, 1982; Perlman and Hartman, 1982; Ergin, 1995). Çalışma hayatında sürekli iş yoğunluğunun olması, iş yükündeki artış, performansa göre değerlendirmenin yaygınlaşması ile birlikte iyi bir iş ortaya koymak için çabalayan bireyler üzerinde stres ve baskı artar. Bu da psikolojik olarak ilk etapta bir belirti göstermese de uzun bir süreye yayılan kronik stres ile birlikte gelişen tükenmişliğin yolunu açan bir durum oluşturur. İş yeri koşulları ile birlikte bireyin kendi özellikleri de tükenmişliği tetikleyebilir. Örneğin, kendisinden, yaşamdan ve diğer insanlardan yüksek beklentileri olan, insanları fazlasıyla önemseyen, işini en iyi şekilde yapmaya çalışan, yüksek hedefleri olan, kolay bir şekilde moral bozukluğu yaşayan kişilerde tükenmişlik eğilimi görülebilir.

Tükenmişlik kavramının literatürde ilk olarak yer alması 1970'li yıllara dayanmaktadır. 1974 yılında Herbert J. Freudenberger tarafından yazılan bir makalede tükenmişlik, “başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” olarak tanımlanmış ve “mesleki bir tehlike” olarak nitelendirilmiştir (Freudenberger, 1974, s.159). Freudenberger'in yaptığı çalışma ile temeli atılan tükenmişlik, daha sonra birçok araştırmaya konu olmuştur. Yapılan bu çalışmalarda farklı tanımlamalara yer verilmiştir. Pines ve Aronson (1988) tükenmişliği, duygusal talepler gerektiren durumlara uzun süre maruz kalmanın sebep olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu olarak üç boyutta ele almıştır (Schaufeli and Van Dierendock, 1993; Arı ve Bal, 2008). Onlara göre tükenmişlik bir şevk, enerji, idealizm, perspektif ve amaç kaybı olup sürekli strese,

umutsuzluğa, çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygularına neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme durumudur (Pines and Aronson, 1988; Çapri, 2006). Cherniss (1980) tükenmişliğin “insanın aşırı stres ya da doyumsuzluğa, yaptığı işten soğuma biçiminde gösterdiği bir tepki” olduğunu ve aşırı bağlılığın sonucu olarak ortaya çıkan bir rahatsızlık olduğunu belirtmiştir (Basım ve Şeşen, 2006).

Tükenmişlik ile ilgili yapılan çeşitli tanımlamalar arasında literatürde en çok kabul gören tanım, Christina Maslach tarafından yapılan tanımdır. Bu tanıma göre tükenmişlik, “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması sonucu oluşan bir sendrom”dur (Maslach ve Jackson, 1981, s.99). Diğer bir ifadeyle Maslach, tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma hissi olarak üç boyutta ortaya çıktığını belirtmiş ve aynı zamanda “Maslach Tükenmişlik Envanteri” ni geliştirmiştir. Duygusal tükenme; aşırı duygusal talepler sonucunda ilgili algıların ve enerjinin tükenmesi hissidir. Bu istekler yenilikçi ve yaratıcı çözümler gerektiren işle ilgili görevlerden kaynaklanır. Kişisel başarıda azalma hissi; nitelik yetersizliği, düşük motivasyon ve kişinin kendisine olan saygısının düşmesi ile ortaya çıkar. Kişinin kendisini olumsuz değerlendirmesidir. Duyarsızlaşma ise; diğer insanlara karşı insanlık dışı davranış sergileme, küçümseyici tavırlar içinde olma, duygusuz ve umursamaz tutumlar sergileme şeklinde ortaya çıkar (Fogarty and Kalbers, 2006). Genel olarak literatür incelendiğinde, tükenmişliğin temelini oluşturan ve yapılan çalışmalarda baskın olarak en fazla etkisi görünen duygusal tükenme boyutu ön plana çıkmaktadır. Konuyla ilgili çalışmalarda birçok araştırmacı tükenmişliğin temeli ve ilk aşaması olan duygusal tükenmeyi dikkate almıştır. Çünkü duygusal tükenme, teoriye ve ampirik bulgulara göre tükenmişlik sendromunu başlatan, tükenmişliği anlamak ve kavramak için temel olarak alınması gereken bir boyuttur (Cordes and Dougherty, 1993; Gaines and Jermier, 1983; Babakus et al., 1999) ve tükenmişlik sürecinin başlangıcı olarak değerlendirilmektedir (Leiter and Maslach, 1988).

Tükenmişliğin başlangıç noktası olan duygusal tükenme, bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalma şeklinde oluşmaktadır (Nazlıoğlu, 2009). Tükenmişlik ilk olarak aşırı kronikleşmiş iş talebinin bireyin duygusal kaynaklarını tüketmesi ile ortaya

çıkarmakta ve duygusal tükenmenin oluşmasına neden olmaktadır. Bu aşamada tükenmişliğin stres boyutunu yaşayan birey kendisini fiziksel ve duygusal açıdan aşırı yorgun ve yıpranmış hissetmekte, işe odaklanamamakta ve müşterilere karşı kendisini eskisi kadar sorumlu hissedememektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009). Bu durum fazla iş yükünün bir sonucu olarak ortaya çıkıp, kişinin duygusal ve bilişsel olarak işinden uzaklaşmasına sebep olabilmektedir. İşin talep yönü yani iş yükü bireylerde aşırı yüklenme sonucu uzun süreli tükenmeye neden olmaktadır (Houkes et al., 2003). Duygusal tükenme özellikle iş yükü, zaman baskısı, sosyal destek eksikliği ve rol stresi gibi değişkenler tarafından etkilenmektedir (Schaufeli and Enzmann, 1998; Houkes et al., 2003).

Duygusal tükenme bireyin zamanı ve enerjisi üzerinde baskın bir taleple karşı karşıya kalması sonucu duygusal ve psikolojik taleplerin insanlar üzerinde oluşturduğu bir durumdur (Bacharach et al., 1991; Boles et al., 1997).

Çalışanların fiziksel yeteneklerindeki yetersizlik ve duygusal açıdan kendilerini aşırı yorgun, bitkin ve yıpranmış hissetmeleri duygusal tükenmenin diğer bir tanımıdır. Bu durumun sonucu olarak kişilerde, iş yerinde yaptıkları işe karşı dikkatlerini toplayamama, kendini işe verememe ve iş yerine karşı kendini sorumlu hissetmeme gibi durumlar ortaya çıkabilir. Duygusal tükenmenin aşırı iş yoğunluğu ve aşırı yüklenme sonucu ortaya çıktığı gözlenmiştir (Çutuk, 2011). Duygusal tükenmeyi yaşayan kişide enerji eksikliği, yorgunluk görülür ve kişi duygusal yönden kendini yıpranmış hisseder (Cordes and Dougherty, 1993; Öztürk ve ark., 2011).

Tükenmişliğin bu bileşeni, daha çok iş stresi ile ilgilidir. Duygusal yönden yoğun bir çalışma temposu içinde bulunan birey, kendisini zorlamakta ve diğer insanların duygusal talepleri altında ezilmektedir. Duygusal tükenme bu duruma bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır. Kişi duygusal kaynaklarının tükendiğini hissetmesiyle duygusal bir yorgunluk yaşar ve çalıştığı kurumda hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar sorumlu davranmadığını düşünür (Üngüren ve ark., 2010). Gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü olan birey için ertesi gün yeniden işe gitme zorunluluğu büyük bir endişe kaynağı oluşturur (Maslach et al., 2001; Arı ve Bal, 2008).

Literatürde rastladığımız bir diğer çalışmada, duygusal tükenme bireylerin duygusal yanlarında ve enerjilerinde eksiklik hissetmesi şeklinde ortaya çıktığı ifade edilmektedir. Temel belirtisi, kişinin işe gitme düşüncesiyle birlikte kaygı duymasındır. Kurum ve müşterilerin eskisi gibi heyecan veremeyeceklerini fark ederek kendilerini sınırlı ya da hayal kırıklığına uğramış olarak hissettiklerinden bireylerin tükenmişlikleri artabilmektedir (Babakus et al., 1999).

Daha önce yapılan çalışmalarda duygusal tükenmişliğin bazı öncülleri belirlenmiştir. Yüksek oranda kişiler arası etkileşim, işe bağlı rol stresi ve iş dışında oluşan stres duygusal tükenmeye neden olabilmektedir. Araştırmacılar özellikle işe bağlı olarak ortaya çıkan stres üzerinde odaklanmıştır(Etzion, 1984; Hagen, 1989; Boles et al., 1997). Düşük mesleki memnuniyet ve işten ayrılma niyetinin artması ile bağlantılı olan duygusal tükenme kurumlar açısından endişe verici bir durum haline gelmeye başlamıştır(Maslach and Jackson, 1981).

2.2. Mesleki Memnuniyet

Mesleki memnuniyet, kişinin mensubu olduğu meslekten duyduğu memnuniyeti ya da memnuniyetsizliği ifade eden, kişinin mesleği ile ne kadar mutlu olduğunu, mesleğini ne kadar sevdiğinin, mesleğin toplumdaki konumunun yeterliliğinin belirlenmesi durumudur.

Kavramla ilgili literatürde birçok tanıma rastlamak mümkündür. Mesleki memnuniyet çalışanların mesleklerine karşı olan duygusal tepkileri (Weiss, 2002), bireylerin meslekleri ve mesleklerinin çeşitli yönleri ile ilgili hissettikleri, mesleklerini sevip sevmemeleri (Spector, 1977) şeklinde ifade edilebilir.

Psikolojik, fizyolojik ve çevresel koşulların birleşimi olarak tanımlanan mesleki memnuniyet, birçok dış faktörün etkisi altında olmasına rağmen, çalışanın nasıl hissettiği ile ilgili olarak bazı şeylerin içsel bir şekilde gerçekleşmesi gerektiği şeklinde ifade edilebilmektedir (Azırı, 2011). İnsanların mesleki memnuniyet dereceleri aşırı memnuniyet

ile aşırı memnuniyetsizlik arasında değişebilmektedir. Bir bütün olarak bakıldığında, bireylerin meslekleri hakkındaki genel tutumlarını ortaya koyan bir kavram olarak karşımıza çıkarken aynı zamanda yaptıkları işin türü, çalışma arkadaşları, amirleri ya da astları, ücret gibi mesleğin çeşitli yönlerini ve bunlardan duyulan tatmini açıklamaktadır (George and Jones, 2008).

Mesleki şartların ya da işte elde edilen sonuçların kişisel bir değerlendirmesi şeklinde ortaya çıkan kavram bireyin normlar, değerler, beklentiler sisteminden geçerek mesleki koşullara ilişkin algılarına karşı geliştirdiği içsel tepkilerden oluşmaktadır (Schneider and Snyder, 1975). Bu anlamda, çalışanların meslek ve mesleğin sağladıklarına ilişkin bir algısı ve bu algıya karşılık olarak verdiği duygusal cevaptır (Luthans, 1994).

Kişinin işi ile ne kadar mutlu olduğunun belirlenmesi mesleki memnuniyet seviyesini gösteren bir ölçü olarak değerlendirilmektedir (Mrayyan, 2005). Mesleğini severek yapan, mesleğinde belli bir noktaya gelerek başarı elde eden, mesleğinde kendini geliştirmek isteyen kişilerde mesleki memnuniyetin fazla olduğu görülür. Mesleki memnuniyet genel olarak kişinin mutluluğunu ve başarısını artırırken aynı zamanda kişinin istekli ve verimli çalışmasını sağlayarak performansı olumlu etkilemektedir ve mesleğe olan bağlılığı güçlendirmektedir. Aksi olduğunda yani memnuniyetsizlik söz konusu olduğunda ise, kişi mesleğinden dolayı mutsuz olur ve başarısızlık beraberinde gelebilir. Bununla birlikte verimsizlik, performans düşüklüğü olur ve mesleği bırakma noktasına kadar varabilen sonuçlar doğurabilir.

Mesleki memnuniyet, mesleki açıdan beklentilerin ne kadarının karşılandığı, bunun kişide oluşturduğu tatmin düzeyi ile ilgili olarak değişen bir kavramdır. Genel anlamda meslek ile ilgili olarak beklentilerinin karşılığını gören birey, aynı zamanda belli bir tatmin de elde ederek mesleğinde iyi bir başarı ivmesi kazanır.

Mesleki memnuniyet kurumların etkinliği ve verimliliği söz konusu olduğunda en önemli faktörlerden biri olarak kabul edilmektedir. Yeni yönetim modellerinde, gelişmiş şirketlerde mesleki memnuniyetin önemi açısından çalışanın istekleri, ihtiyaçları, kişisel arzularının ele alınması iyi bir göstergedir (Azırı, 2008). Bu açıdan bakıldığında insani

değerler ile idare edilmesi gereken kurumlar, çalışanları doğru bir şekilde değerlendirmeye yöneldiğinde yüksek seviyeli mesleki memnuniyet sağlamakta, aynı zamanda çalışanların duygusal ve zihinsel olarak iyi bir durumda olduğunu görebilmektedir. Mesleki memnuniyet düzeylerine bağlı olarak çalışanların davranışları örgütlerin iş faaliyetlerini ve işleyişini etkileyebilmektedir. Ayrıca mesleki memnuniyet kavramı örgütsel faaliyetlerin göstergesi olarak da işlev görebilmektedir(Spector, 1997).

Mesleki memnuniyet kişinin mesleğine yönelik nasıl bir tutum içinde olduğunun göstergesi olması sebebiyle davranışların değerlendirilmesinde etkilidir. Stajyer ve uzman dış hekimleri üzerinde yapılan çalışmada iş stresinin mesleki memnuniyet üzerinde belirli bir role sahip olduğu görülmüş, stresin doğrudan stajyer öğrencileri etkilediği ortaya konmuştur. Mesleklerini isteyerek seçen öğrencilerin yaptıkları işten dolayı memnun oldukları ve seçtikleri meslek yönünde eğitimlerine devam ettikleri sonucuna varılmıştır (Haıdar, 1999). Mesleklerini severek yapan kişilerin bu yolda kendini geliştirdikleri ve daha iyi bir konuma gelebilmek için çabaladıkları görülmektedir.

Bu konuyla ilgili ele alınan bir diğer çalışma iç hastalıkları uzmanları üzerinde yapılmıştır. Tıp öğrencilerinin rol model olarak aldıkları kişilerin mesleki memnuniyetlerinin, öğrencilerin uzmanlık tercihleri üzerinde etkili olduğu düşünülmektedir. Yapılan çalışmada, akademik bir yapıya bağlı olarak çalışan iç hastalıkları uzmanlarının mesleki yaşamlarından memnun oldukları ve bu durumun genç hekimlerin geleceğe yönelik uzmanlık seçimlerinde önemli olduğu görülmüştür. Genel olarak iç hastalıkları uzmanlarının mesleki memnuniyetlerini arttırmak amacıyla yaş ve cinsiyete göre memnuniyetteki farkların azaltılması, iç hastalıkları bölümü içinde genç hekimlerin istihdamını sağlamaya yönelik çalışmaların yapılması gerektiği sonucuna varılmıştır (Haas et al., 1998).

Kanadalı anestezi uzmanları üzerinde yapılan çalışmada mesleki memnuniyetlerinin zihinsel teşvik, kaliteli hizmet ve hastayla etkileşim ile ilişkili olduğu görülmüştür. Memnuniyetsizlikleri ise yönetim, hastane politikası ve uzun çalışma saatlerinden kaynaklanmıştır. Kadrolu olan personelin mesleki memnuniyetinin daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır (Jenkins and Wang, 2001). Mesleklerinin sağladığı şartları tam olarak elinde bulunduran kişilerin meslekleri ile ilgili problem yaşamadığı görülmektedir.

Farklı alanlarda çalışan fizyoterapistler üzerinde yapılan bir başka çalışmada, mesleğe bağlı kas iskelet sistemi yaralanmaları değerlendirilerek bu durumun yorgunluk şiddeti ve mesleki memnuniyet gibi alanlarda fark yaratıp yaratmadığı araştırılmıştır. Mesleki memnuniyet ile ilgili sonuçlar değerlendirildiğinde ortopedi alanında çalışan fizyoterapistlerin mesleki memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu, genel alanda çalışanların mesleki memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu saptanmıştır. Kişisel fırsatların, profesyonel gelişimin, kazanç ve çalışma şartlarının mesleki memnuniyeti etkileyen faktörler olduğu düşünülmektedir. Mesleki memnuniyetin stres, mesleki belirsizlikler ve mesleğe bağlı olarak gelişen yaralanmalar nedeniyle azalabileceği tahmin edilmektedir (Yakut ve Yakut, 2011).

Çinli hemşireler üzerinde yapılan araştırmada, hemşirelerin çalışma arkadaşlarından memnun oldukları, ücretlerinden memnun olmadıkları sonucuna varılmıştır. Bu durum, Çin kültüründe kişinin çalışma hayatındaki başarısında çalışma arkadaşlarıyla ilişkisinin önemli olması ile açıklanır. Başarılı bir kariyerin elde edilebilmesi için meslektaşlar ile ilişkiler, onları anlamak, anlaşılacak ve ekiple uyum içinde olmak öne çıkan kavramlardır. Hemşirelerin iş yükü ve mesleki zorunlulukları mesleki açıdan memnuniyet derecelerini azaltabilir. Hemşirelerin çalışma koşulları ile ilgili şartların düzelmesi için stratejik olarak maaşların artması, iş yükünün azalması, görev yapısının değişmesi, işe olan tutkunun geliştirilmesi, hemşirelerin kişisel gelişimlerinin sağlanması gerekmektedir (Wang et al., 2011). Bunların gerçekleşmesi ile birlikte mesleki olarak memnuniyetlerinde iyileşme olması beklenir.

2.3. Meslekten Ayrılma Niyeti

Yazında birçok çalışmaya konu olan ayrılma niyeti kavramı, çalışanların iş ya da meslek koşullarından tatminsiz olmaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemler olarak tanımlanmaktadır (Rusbelt et al., 1988). Bireylerin bilinçli ve kendi istekleri ile çalıştıkları kurumdan/meslekten ayrılma eğilimi göstermeleri şeklinde de ifade edilmektedir. Başka bir ifadeyle kişinin işini/mesleğini bırakma niyeti, arzusu ve planı içinde olmasıdır (Meyer et al., 1993).

Çalışanların işten ya da mesleklerinden ayrılma niyetlerini açıklamaya çalışan çok sayıdaki model, ayrılma sürecinin öncülü olarak çalışanların işlerine karşı olan davranışlarına odaklanmıştır (Farrel and Rusbelt,1981; Steers and Mowday, 1981). Bu modellerde ayrılma niyetinin seçenek olarak görülmesi, düşük seviyede mesleki memnuniyet ve yine düşük seviyedeki örgütsel bağlılık ile başlamaktadır (Hom and Griffeth, 1995).

Ayrılma niyeti, bireylerin mevcut işinden ayrılma davranışlarının güçlü bilişsel habercisi ya da temel öncülü olarak kabul edilmektedir (Çiftçioğlu, 2011; Tett and Meyer, 1993; Moore, 2000). Bu anlamda ayrılma niyeti bireylerin içe dönük davranışları olarak kabul edilir ve bireylerin mesleki olarak ya da örgüt içinde içe dönük olması ve “farklı meslek ya da kariyer alternatiflerini değerlendirmesi” şeklinde ifade edilir (Çiftçioğlu, 2011; Mobley, 1982; Moore, 2000; Blau et al., 2003).

Meslekten ayrılma ya da örgütten ayrılma belli bir anda ortaya çıkan ve örgütten fiziksel olarak ayrılma durumudur (Mobley, 1982). Kişinin kendi isteğiyle mesleğinden ya da işinden ayrılması isteği dışında ayrılmasından farklıdır. Çünkü kendi isteğiyle ayrılan birey kendi iradesi ile karar vermektedir. Bu yüzden mesleğini bırakmayı tercih edebilmektedir. İsteği dışında olduğunda çalışma şartları ve diğer şartlardan dolayı ayrılmak zorunda kalmaktadır (Cunningham and Sagos, 2004). Meslekten ayrılma kişinin isteyerek ayrılması ya da istifa etmesi şeklinde gerçekleşirken isteği dışında gerçekleşen ayrılma emekli olması, ölmesi, işten çıkarılması ya da işe alınmaması şeklinde ortaya çıkmaktadır (Idrus et al., 2009; Price, 1977).

Çalışanların mevcut konumunu değerlendirmesi ile başlayan ayrılma kararı süreci bu değerlendirme sonucunda kişinin kendi isteğiyle mesleğinde kalması ya da ayrılması şeklinde sonuçlanmaktadır. Bu değerlendirme sürecinde mesleki memnuniyetin olması ya da bunun eksikliği, mevcut pozisyondan ayrılmanın beklenen maliyetleri ve mevcut alternatifler incelenmektedir. Bu değerlendirmeler ile birlikte, kişinin mevcut pozisyonunda kalma ya da ayrılma düşüncesi ayrılma niyeti olarak ortaya çıkmaktadır (Idrus et al., 2009;). Başka bir ifadeyle, çalışanın mevcut mesleğinden ayrılma niyetinin olup olmadığı, başka bir meslek aramayı ve meslek değiştirmeyi düşünüp düşünmediği şeklinde açıklanabilmektedir. Bireylerin meslekten ayrılma niyeti, yine bireyin mesleki memnuniyet, mesleğin toplumdaki

yeri ve önemi, mesleğin algılanma biçimi, mesleğin mevcut konumu gibi durumlara bağlı olarak ortaya çıkabilmektedir.

Hemşireler üzerinde yapılan bir çalışmada, hemşirelerin aktif olarak işlerini bırakmayı düşündüğü ve alternatif iş aradığı karar alma sürecinde, son aşama olarak düşünülen adım ayrılma niyeti kavramı olarak karşımıza çıkmaktadır (Park and Kim, 2009; Tett and Meyer, 1993). Ayrılma niyeti davranışı, iş alanlarında personel devrinin güçlü bir belirleyicisi olmuştur ve teorik olarak meslekten ya da işten ayrılmanın önemli bir öncülü olduğuna inanılmaktadır (Park and Kim, 2009; Gregory et al, 2007). Ayrıca ayrılma niyetinin kurumsal etkinliği olumsuz yönde etkiliyor olması, bu kavramı yöneticiler ve kurumlar açısından oldukça önemli bir hale getirmektedir. Bu nedenle ayrılma niyetini etkileyen unsurların (mesleki memnuniyet gibi) belirlenmesiyle birlikte araştırmacılar işten ya da meslekten ayrılma davranışlarını önceden tahmin ederek açıklamakta, yöneticiler ise potansiyel ayrılmaları önlemek amacıyla tedbirler geliştirmektedir (Hwang and Kou, 2006). Çalışanın işinden ya da mesleğinden ayrılmaya niyet etmesi ya da ayrılma düşüncesi içinde olması her zaman işinden ya da mesleğinden ayrılması ile sonuçlanmasa bile, ayrılma davranışı konusunda bir sinyal olarak kabul edildiği gibi henüz eyleme dönüşmemiş olması sebebi ile de gerekli önlemlerin alınabilmesi için kuruma ve yöneticilere olanak sağlamaktadır. Bu açıdan ayrılma davranışında, ayrılma niyeti ile iş fırsatlarının varlığı arasındaki etkileşimin belirleyici olduğu savunulmaktadır (Lee and Mowday, 1987).

Yapılan çalışmalarda işten ya da meslekten ayrılmanın olası belirleyicileri olarak; işsizlik oranı, katılım oranı ve sendika varlığı gibi dışsal ilişkiler, maaş, mesleki memnuniyet, işe bağlılık ve örgütsel bağlılık gibi kavramlar ile ilgili çalışmalar, yaş, cinsiyet, eğitim ve medeni durum gibi kişisel özellikler incelenmiştir (Lıou, 1998; Cotton and Tuttle, 1986). Bu çalışmalara bağlı olarak meslekten ayrılma ve saydığımız belirleyiciler arasındaki ilişkinin yönü ve gücü değişmektedir. İşten ya da meslekten ayrılma ile ilgili yapılan çalışmalarda, maaş, performans, rolün açıklığı, genel mesleki memnuniyet, bir işin belirli yönlerinden memnuniyet, işe katılım, örgütsel bağlılık ve bunlar arasındaki etkileşim gibi belirleyiciler ile meslekten ayrılma kavramı arasında negatif yönlü ilişki olduğu görülmektedir (Lıou, 1998; Cotton and Tuttle, 1986).

Mesleğinden ayrılmayı düşünen birey bu durumun beraberinde getirebileceği olumsuzlukları da göz önünde bulundurmalıdır. Çünkü var olan mesleğini sürdürürken mesleğini bırakmayı ya da başka bir mesleğe geçmeyi planlıyorsa bu durum beklediği gibi gitmeyince kişi psikolojik olarak olumsuz etkilenebilmektedir. Aynı zamanda meslek değiştirmek için mevcut koşullar uygun olmayabilir. Çünkü var olan meslek için harcanan bir emek, maliyet ve zaman söz konusu olup yeni bir meslek edinmenin de yine çeşitli giderleri olabilmektedir. Bu durum kişiyi sistem içerisinde zorlayabilir. Birey yeni bir mesleğe adapte olmaya çalışırken performansının ne düzeyde olacağı da önem arz edebilir. Etkin ve verimli rol alabilmesi için belli bir çaba sarf etmesi gerekmektedir. Bu açıdan bakıldığında meslekten ayrılma niyeti olan bireylerin mevcut şartları, alternatif meslekleri ve maliyetleri iyi bir şekilde analiz ederek karara varması önem arz etmektedir.

3. HİPOTEZLER VE ÇALIŞMANIN MODELİ

Bu bölümde duygusal tükenmenin mesleki memnuniyet ve meslekten ayrılma niyeti üzerinde nasıl bir etkisi olduğu kanıtlar dikkate alınarak incelenmiş ve ele alınan değişkenler ile ilgili hipotezler geliştirilmiştir.

3.1. Duygusal Tükenme ve Mesleki Memnuniyet

Yoğun çalışma hayatının içerisinde yer alan bireyler zaman zaman iş ilişkileri açısından bu yoğunluk içerisinde fiziksel ve zihinsel olarak zorlanmaktadır. Bunun sonucunda birey kendini yetersiz görmeye başlar. Çalışanlar başarısız olduklarını hissettiklerinde, yaptıkları işler önemsiz hale geldiğinde, farklılık yaratamadıklarında, çaresiz, ümitsiz ve bunun sonucunda tükenme hissederler. Stresli ve yoğun bir çalışma hayatının içerisinde bireyler sıkça tükenme duygusu içerisine girebilir. Duygusal tükenme içerisinde olan birey işe odaklanma sorunu yaşarken, performansında da düşme görülebilmektedir (Naktiyok ve Kaygın, 2012).

Duygusal tükenme içerisinde olan birey genel olarak işe ve hayata karşı olumsuzluk hisseder. Dolayısıyla bir memnuniyetsizlik söz konusudur. Bu durum bireyin mesleki memnuniyetini de etkilemektedir. Birey mesleğinde ve yaptığı işte kendini yeterli görmediğinden negatif duygular hissetmektedir. Aksi durumda, yani mesleklerini özümseyerek işlerini başarılı bir şekilde sürdüren çalışanlarda duygusal tükenmenin etkisi de azalacaktır.

Duygusal tükenme ve mesleki memnuniyet arasındaki ilişkiye bakıldığında yüksek oranda duygusal tükenme yaşayan bireyde düşük oranda mesleki memnuniyet olması beklenmektedir. İç denetçiler üzerinde yapılan bir çalışmada duygusal tükenme ile mesleki memnuniyet arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda yüksek oranda duygusal tükenme görülmesi ortaya koydukları hipotezi desteklemektedir (Fogarty and Kalbers, 2006). Yazında rastladığımız bir diğer çalışmada, satış alanında çalışanlar üzerinde tükenmişliğin etkisi incelenmiştir. Düşük örgütsel bağlılık, devamsızlık

oranının artması, örgütsel problemlerin olması ile bağlantılı olarak tükenmişliğin sorunlu bir işyerinde ortaya çıktığı görülmektedir. Yapılan araştırma sonucunda tükenmişlik ve iş memnuniyeti arasında negatif ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Satış alanında çalışanlar üzerinde özellikle duygusal tükenmenin etkili olduğu görülmektedir. Duygusal tükenme belirtileri gösteren satıcılar fark edilip tükenmişliğin en erken aşamasında müdahale edildiği takdirde, tükenmişliği atlatabilme oranının da yüksek olduğu söylenmektedir (Shepherd et al., 2011).

Duygusal tükenme ve mesleki memnuniyet arasındaki ilişki literatürde sıkça ele alınan ve üzerinde çalışılan faktörlerdir (Karl and Peluchette, 2006; Nagar, 2012; Brown and Roloff, 2011; Rutherford et al., 2011; Üngüren ve ark., 2010; Sabuncuoğlu, 2008). Sonuç olarak duygusal tükenme yaşayan bireyin mesleki memnuniyetinin azalması beklenmektedir. Bu doğrultuda test edilecek olan hipotez aşağıdaki gibi geliştirilmiştir.

H₁: Duygusal tükenme mesleki memnuniyeti, negatif bir biçimde etkiler.

3.2. Duygusal Tükenme ve Meslekten Ayrılma Niyeti

Duygusal tükenme ve meslekten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ele alındığında literatürde birçok çalışma olduğu görülmüştür (Houkes et al., 2003; Knudsen et al., 2006, 2008; Fogarty and Kalbers, 2006; Herda and Lavelle, 2012).

Muhasebeciler üzerinde yapılan bir çalışmada tükenmişlik, mesleki bağlılık ve meslekten ayrılma niyeti kavramları ele alınmıştır. Araştırmalar sonucunda duygusal tükenme ile meslekten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Ulaşılan bu sonuç duygusal olarak tükenme yaşayan muhasebe meslek mensuplarının meslekten ayrılma niyeti içinde olabilecekleri şeklinde açıklanabilir (Çiftçioğlu, 2011).

Denetçi-denetim firmaları arasındaki ilişkinin tükenmişlik ve ayrılma niyeti üzerine etkisi ile ilgili olarak yapılan bir çalışmada, muhasebe açısından denetçilerin yaşamış olduğu tükenmişliğin önemli olduğu ve bunun denetim firmalarını negatif yönde etkilediği açıklanmıştır. Denetçiler üzerinde yapılan bu çalışma neticesinde tükenmişliğin ayrılma

eğilimini pozitif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır. Ayrıca bağlılık kavramının tükenmişlik ve ayrılma niyeti ile negatif yönlü ilişki içinde olduğu görülmüştür(Herda and Lavelle, 2012).

Hizmet sektöründe yer alan otellerde çalışan garson ve aşçıbaşılar üzerinde yapılan bir araştırmada, duygusal tükenme ile ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişkinin mevcut olduğu görülmüştür. Araştırma sonuçları dikkate alındığında, duygusal tükenme yaşayan çalışanların yorgunluk, enerji eksikliği, duygusal yönden kendisini yıpranmış hissetmesi, iş yükünün ağırlaşması ve işyerinin fiziksel özelliklerinden kaynaklanan stres kaynakları nedeniyle ayrılma niyetlerinin daha yüksek olabileceği belirtilmiştir (Onay ve Kılıcı, 2011).

Bir diğer araştırmada, kağıt, kimya ve tekstil sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde görev yapan çalışanların liderlik davranış tarzının örgütsel tükenmişlik ve ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri ele alınmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda duygusal, fiziksel ve zihinsel tükenmeye maruz kalan çalışanın işten ayrılma isteğinin oluşmasına bağlı olarak işe geç kalmalar, devamsızlık ve işten ayrılma ile sonuçlanan bir sürecin olduğu ortaya çıkmıştır (Telli ve ark., 2012).

Duygusal tükenme, örgütlerde hem bireyleri hem de örgütleri ilgilendiren ve etkileyen bir kavram olarak ortaya çıkarken, örgüt seviyesindeki olası etkilerine bakıldığında iş gücü devir oranı ve işe devamsızlığı arttırmakta; işe katılım, örgütsel bağlılık ve iş tatminini de azaltmaktadır. Ayrıca fiziksel ve zihinsel rahatsızlıkları da beraberinde getirmektedir. İşten ya da meslekten ayrılma niyeti ise, birçok değişkenden etkilenen sonuç değişkeni olarak çalışmalarda yer almaktadır(Lee and Ashforth, 1996; Maslach, 2003). Sağlık personeli üzerinde yapılan çalışmada tükenmişlik ve ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Yapılan bu çalışmada, tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmenin ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır (Kaya, 2010).

Yapılan çalışmalardan yola çıkarak muhasebeciler üzerinde yapmış olduğumuz araştırma kapsamında duygusal tükenme ve meslekten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ele alınarak aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

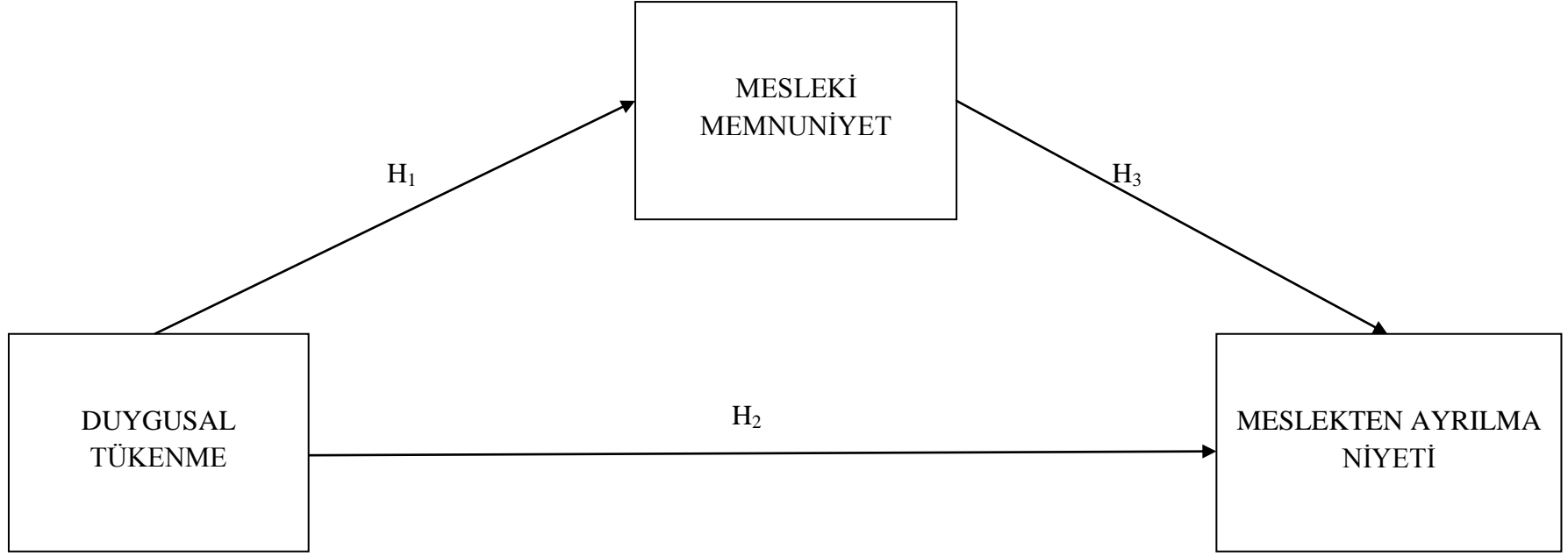
H₂: Duygusal tükenme meslekten ayrılma niyetini pozitif bir biçimde etkilemektedir.

3.3. Mesleki Memnuniyet ve Meslekten Ayrılma Niyeti

İç denetçiler üzerinde yapılan çalışmada, memnuniyet ile meslekten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu ortaya konmuştur(Fogarty and Kalbers, 2006). Örgütsel adaletin muhasebecilerin iş memnuniyeti ve ayrılma eğilimine olan etkisini inceleyen bir diğer çalışmada elde edilen sonuçlar, ayrılma eğilimi üzerinde iş memnuniyetinin yüksek oranda etkili olduğu, ayrılma eğiliminin azalması için öncelikli olarak çalışanın işteki memnuniyetinin arttırılması gerektiği yönündedir (Özer ve Günlük, 2010).

Konuyla ilgili yapılan birçok çalışmada mesleki memnuniyet ve ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu, yani mesleki memnuniyet arttıkça meslekten ayrılma niyetinin azalacağı sonucuna varılmıştır(Cotton and Tuttle, 1986; Bluedorn, 1982; Aranya and Ferris, 1984; Park and Kim, 2009; Tett and Meyer, 1993; Bouckenoghe et al., 2013). Yapılan araştırmalardan yola çıkarak test edeceğimiz üçüncü hipotez aşağıdaki gibi geliştirilmiştir.

H₃: Mesleki memnuniyet meslekten ayrılma niyetini, negatif bir biçimde etkilemektedir.



Şekil 3.1: Araştırma Modeli

4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE BULGULAR

Bu bölümde araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, araştırma örnekleme, veri toplama araçları, bu araçların geçerlilik ve güvenilirlik hesaplamalarının yapılması, araştırma sonucunda elde edilen bulguların istatistiksel çözümlenmeleri ve kullanılan teknikler hakkında bilgilere yer verilmektedir.

4.1. Araştırmanın Amacı

Tez kapsamında, duygusal tükenme kavramının mesleki memnuniyet ve meslekten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri, bu değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmektedir. Bu çalışma sürecinde yapılan araştırmalar ve uygulamalar neticesinde literatüre katkı sağlamak amaçlanmıştır.

4.2. Araştırmanın Önemi

Günümüzde iş yoğunluğunun artması, çalışanlar arasındaki rekabetin güçlenmesi, performansa göre değerlendirmenin artışı, devlete karşı olan sorumluluk ve yükümlülüklerin artmasıyla birlikte bireyler üzerinde artan stres ve beraberinde gelişen duygusal tükenme ile birlikte çalışma hayatında sağlık sorunları ile mücadele eden kişiler ortaya çıkmaktadır. Hizmet sektöründe ve insanlarla bire bir ilişki içinde bulunan meslek grupları üzerinde daha çok görünen duygusal tükenme kavramının sonuçları da bir o kadar olumsuzdur. Tükenme hisseden bireylerin performansında düşme, yaşam enerjisinde azalma, mesleklerine olan bağlılıklarında azalma, meslekten ayrılma eğilimi, mutsuzluk, sağlıkla ilgili sorunlar görülebilmektedir. Dolayısıyla duygusal tükenme kişinin hayatını her yönden olumsuz etkilemekte ve bazı kararlarda etkileyici olabilmektedir. Araştırma kapsamında bu ilişkilerin ele alınması, kavramların birbirlerini ne şekilde etkilediği hem bireyler hem örgütler hem de toplum açısından önem arz etmektedir.

4.3. Araştırmanın Kapsamı

Literatürde birçok farklı meslek grupları üzerinde yapılan çalışmalarda duygusal tükenme ve farklı değişkenlerle olan ilişkisi birçok kez ele alınmıştır. Yaptığımız çalışma kapsamında duygusal tükenmenin muhasebecilerdeki etkisi üzerinde durulmuş ve bu doğrultuda model ortaya konularak geliştirilmiştir. Muhasebe meslek mensuplarının çalışma hayatında karşılaştıkları zorluklar, sorunlar, meslekle ilgili beklentileri ve düşüncelerinden yola çıkarak ele aldığımız kavramlarla birlikte model oluşturulmuştur. Bu doğrultuda muhasebeciler üzerinde tükenmenin olup olmadığı, bunun muhasebecilerin mesleki memnuniyet ve meslekten ayrılma niyetlerini nasıl etkilediğini belirleyen bir araştırma yapılmıştır.

4.4. Araştırmanın Örnekleme

Araştırmada, Türkiye'nin çeşitli yerlerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensubu olarak bilinen serbest muhasebeci (SM), serbest muhasebeci mali müşavir (SMMM) ve yeminli mali müşavirlerin (YMM) duygusal tükenme düzeyleri, mesleki memnuniyet ve meslekten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkiler ve tükenmenin bu değişkenler üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla anket ile veri toplama yöntemi tercih edilmiştir. Bu kapsamda büro sahibi olan ya da herhangi bir kurumda çalışan SM, SMMM ve YMM unvanlı muhasebeciler üzerinde uygulama yapılmıştır. Çeşitli illerde çalışan muhasebecilere anketler mail yoluyla ve yüz yüze görüşme şeklinde ulaştırılmıştır. Mart 2013 ayı içinde toplam 300 adet anket gönderilmiş, ancak muhasebecilerin yoğun çalışma temposu içinde olmaları nedeniyle gönderilen anketlerin geri dönüş sayısı 110 adette sınırlı kalmıştır.

4.5. Araştırmada Kullanılan Ölçekler ve Anketin Oluşturulması

Araştırma için anket oluşturulurken katılımcıların geri dönüşünü sağlamak amacıyla öncelikle anket formunun üst kısmında anketin amacı, içeriği ve nasıl uygulanacağı konusunda kısaca bilgi verilmiştir. Ayrıca alınacak bilgilerin gizli kalacağını belirten açıklama yapılmış ve sorumlu kişilerin ad, unvan ve iletişim bilgileri belirtilmiştir. Bu

bilgilerin verilmesi anketin güven vermesi ve geri dönüş oranına katkıda bulunması açısından önemlidir. Anketin doğru ve dürüst bir şekilde doldurulabilmesi için katılımcılara isimleri sorulmamıştır. Ankette yer alan değişkenler ile ilgili sorular gruplar halinde yer almaktadır. Sorularda kullanılan ifadeler anlaşılır ve kısa cümlelerden oluşacak şekilde hazırlanmıştır. Anketin nasıl doldurulacağı ile ilgili gerekli açıklamalar yapılmıştır. Değişkenleri değerlendirmede kolaylık olması açısından araştırmada katılımcılar için 5’li likert tipi değerlendirme seçeneği oluşturulmuştur. Duygusal tükenme, mesleki memnuniyet ve meslekten ayrılma niyeti değişkenleri ile ilgili ifadeler için değerlendirme seçenekleri şu şekilde sıralanmıştır. “1-Kesinlikle Katılmıyorum”, “2-Katılmıyorum”, “3-Fikrim Yok”, “Katılıyorum”, “5-Kesinlikle Katılıyorum”.

Ankette yer alan ölçekler oluşturulurken genel olarak literatürde kabul görmüş ve güvenilirlik ve geçerliliği yüksek olan ölçekler tercih edilmiştir. Ankette kişisel bilgiler kısmı dışında, duygusal tükenmeyi ölçmek için 9, mesleki memnuniyeti ölçmek için 6 ve meslekten ayrılma niyetini ölçmek için 9 soru olmak üzere toplam 24 soru bulunmaktadır. Araştırmada kullanılan ölçekler sırasıyla aşağıdaki gibidir:

4.5.1. Duygusal Tükenme Ölçeği

Araştırmamızın temel değişkeni olan duygusal tükenmenin ölçülmesinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek yapılan birçok çalışmada kullanılan, geçerliliği ve güvenilirliği yüksek olan bir ölçektir. Ölçek üç alt boyuttan oluşmaktadır. Duygusal tükenme alt boyutunda 9, duyarsızlaşma alt boyutunda 5, kişisel başarıda azalma alt boyutunda 8 olmak üzere toplam 22 maddeden oluşan bir ölçektir(Maslach and Jackson, 1981). Araştırmamızda duygusal tükenme boyutu temel değişken olarak alındığından dolayı bu ölçeğin duygusal tükenme ile ilgili olan 9 maddesi anketimizde yer almıştır.

4.5.2. Mesleki Memnuniyet Ölçeği

Mesleki memnuniyet ölçeğini oluştururken temel olarak aldığımız çalışmalarda muhasebecilerin çalışma hayatındaki yeri, muhasebecilerin iş tatmini, beklentileri, karşılaştıkları sorunlar, mesleğin önemi, gelişimi gibi ele alınan konular çerçevesinde

literatür taraması yapılarak anket soruları oluşturulmuştur. Muhasebe meslek mensupları ile ilgili yapılan bu çalışmalarda 10-15 kişilik meslek mensubuna anket uygulanarak onlardan gelen öneriler çerçevesinde anket soruları oluşturulmuştur. Aydın (2006)'ın muhasebecilerin çalışma hayatındaki yeri ile ilgili yaptığı çalışmadan 3 adet, Özyürek(2009)'in muhasebe mesleğinin tarihi, muhasebecilerin iş tatmini, beklentileri ve sorunları ile ilgili yapmış olduğu çalışmadan 3 adet olmak üzere toplam 6 anket sorusu kullanılmıştır. Kullanılan bu anket soruları, bizim çalışmamızda diğer ölçeklerle de bütünlük ve tutarlılık sağlaması açısından ve araştırmanın amacına uygun olması açısından mesleki memnuniyet ölçeği şeklinde uyarlanmıştır. Temel alınan çalışmada “Muhasebe mesleğini gerçekten severek yapıyor musunuz?” şeklinde kullanılan anket sorusu bu çalışmada “Muhasebe mesleğini severek yapıyorum.” şeklinde kullanılmıştır. “Meslek mensubu olarak toplumsal konumunuzu yeterli görüyor musunuz?” yerine “Meslek mensubu olarak toplumsal konumumu yeterli görüyorum.”, “Muhasebe mesleğinin geleceğini olumlu görüyor musunuz?” yerine “Muhasebe mesleğinin geleceğini olumlu görüyorum.”, “Meslek mensubu olmaktan mutluyum/mutsuzum.” yerine “Meslek mensubu olmaktan dolayı mutluyum.”, “Kendinizi bu meslekte başarılı buluyor musunuz?” yerine “Muhasebecilik mesleğinde kendimi başarılı buluyorum.”, “Bir imkân daha verilse yine aynı mesleği seçer miydiniz?” yerine “Hayata yeniden gelsem yine aynı mesleği seçerdim.” şeklinde mesleki memnuniyet ölçeği uyarlanmıştır.

4.5.3. Meslekten Ayrılma Niyeti Ölçeği

Meslekten ayrılma niyeti ile ilgili sorular literatürde genel olarak işten ayrılma niyeti olarak ele alınan kavram için geliştirilen ölçeklerin uyarlanması şeklinde oluşturulmuştur. Bu ölçek oluşturulurken sorularda “iş” kelimesi yerine “meslek” kelimesi kullanılarak ölçek çalışmaya uygun hale getirilmiştir. Bluedorn (1982), Netemeyer ve arkadaşları (1997) tarafından geliştirilen ölçekten 4, Rosin ve Korabick (1995) tarafından geliştirilen ölçekten 4 soru kullanılmıştır. Ayrıca bu ölçeklere uygun olarak geliştirilen ve bu çalışmanın ölçeğini tamamlayan “Başka bir mesleğe geçmek kolay olsa mesleğimi hemen bıraktırdım.” sorusu ölçeğe eklenmiştir. Bu ölçek toplam 9 sorudan oluşmaktadır.

4.6. Verilerin Analizi ve Bulgular

Çalışmamızda büro sahibi olan ya da herhangi bir kurumda çalışan SM, SMMM ve YMM unvanlı muhasebeciler üzerinde anket uygulanmıştır. 110 muhasebeci üzerinde değerlendirme yapılmıştır. Verilerin analizinde SPSS 16 istatistik programı kullanılmıştır. Analizler sırasıyla anketi cevaplayanların demografik özellikleri, faktör analizleri, güvenilirlik ve geçerlilik testleri, değişkenler arasındaki ilişkileri test etmek amacıyla değişkenlerin ortalamaları ve standart sapmaları, korelasyon analizi, regresyon analizi ve modelin test edilmesi ile ilgili analizler şeklindedir.

4.6.1. Demografik Göstergeler

Araştırmaya katılan muhasebecilerin cinsiyetleri erkek için 1 kadın için 2 seçenekleri kullanılarak tespit edilmiştir. Buna göre katılımcıların %64,5'ini erkekler, %35,5'ini kadınlar oluşturmaktadır. Erkek muhasebeci sayısının kadınlara oranla fazla olduğu görülmektedir. Katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımı Tablo 4.1.'de özetlenmiştir.

Tablo 4.1. Ankete Katılanların Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	%
Erkek	71	64,5
Kadın	39	35,5
Toplam	110	100,0

Araştırmaya katılan muhasebecilerin eğitim seviyesi lise ile yüksek lisans/doktora dereceleri arasında değişmektedir. Analiz sonucuna göre katılımcıların %10,9'u lise, %11,8'i önlisans, %68,2'si lisans ve %9,1'i yüksek lisans/doktora derecesine sahiptir. Oranlara bakıldığında muhasebecilerin büyük çoğunluğunun yüksek öğrenim mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 4.2. Ankete Katılanların Eğitim Seviyeleri

Eğitim Seviyeleri	Frekans	%
Lise	12	10,9
Önlisans	13	11,8
Lisans	75	68,2
Yüksek lisans/ Doktora	10	9,1
Toplam	110	100,0

Muhasebecilerin sahip oldukları meslek unvanları “Serbest Muhasebeci”, “Serbest Muhasebeci Mali Müşavir” ve “Yeminli Mali Müşavir” olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Araştırmamız bu üç meslek unvanına sahip olan muhasebeciler üzerinde yapılmıştır. Anketi cevaplayan 110 kişinin unvan dağılımı %0,9 YMM, %78,2 SMMM ve %20,9 SM şeklindedir. Muhasebecilerin çoğunluğunun SMMM unvanına sahip olduğu görülmektedir. YMM unvanlı muhasebeci sayısının az olması, bu unvana erişebilmek için meslekte fiilen ve resmi olarak 10 yıl mali müşavirlik yapılması ve ayrıca 10 yılın sonunda tekrar bir sınava tabi tutulması ile ilgili olabilir.

Tablo 4.3. Ankete Katılanların Meslek Unvanları

Meslek Unvanları	Frekans	%
YMM	1	0,9
SMMM	86	78,2
SM	23	20,9
Toplam	110	100,0

Araştırmaya katılanların medeni durumu evli, bekâr ve dul olmak üzere üç gruba ayrılarak sorulmuştur. Buna göre katılımcıların %70’i evli, %28,2’si bekâr ve %1,8’i dul olarak analiz edilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 4.4.’te özetlenmiştir.

Tablo 4.4. Ankete Katılanların Medeni Durumu

Medeni Durum	Frekans	%
Evli	77	70,0
Bekâr	31	28,2
Dul	2	1,8
Toplam	110	100,0

110 katılımcının muhasebecilik mesleğindeki tecrübeleri yıl bazında değerlendirilmiştir. Meslekteki yıllarına göre 10 yıl ve altı mesleki tecrübeye sahip olan muhasebecilerin oranı %38,1, 11-20 yıl arası %38,2, 21-30 yıl arası %18,9 ve 31 yıl ve üstü %4,5 olarak aşağıdaki tabloda özetlenmiştir.

Tablo 4.5. Ankete Katılanların Meslekteki Yılı

Meslekteki Yıl	Frekans	%
10 yıl ve altı	42	38,1
11-20 yıl arası	42	38,2
21-30 yıl arası	21	18,9
31 yıl ve üstü	5	4,5
Toplam	110	100,0

Tablo 4.5.'de görüldüğü gibi katılımcıların yarıdan fazlasının (%61,6) meslekteki yılının 10 yılın üstünde olduğu görülmektedir.

Yapılan araştırmada katılımcıların yaşları 19 ile 69 arasında değişmektedir. 30 yaş ve altı %22,7, 31-40 yaş arası %35,5, 41-50 yaş arası %27,3 ve 51 yaş ve üstü %14,5 olmak üzere dört grup olarak sınıflandırılmıştır. Tablo 4.6.'ya bakıldığında 31-40 yaş arası muhasebecilerin fazla olduğu, muhasebecilerin yarıdan fazlasının ise 30 yaş üzerinde olduğu görülmektedir.

Tablo 4.6. Ankete Katılanların Yaşları

Yaş	Frekans	%
30 yaş ve altı	25	22,7
31-40 yaş arası	39	35,5
41-50 yaş arası	30	27,3
51 yaş ve üstü	16	14,5
Toplam	110	100,0

4.6.2. Faktör Analizleri

Verilerin, faktör analizi için uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) katsayısı ve Barlett küresellik testiyle incelenebilir. KMO katsayısı, veri matrisinin faktör analizi için uygun olup olmadığı hakkında bilgi verir. KMO değeri 0 ile 1 arasında bir değer almalıdır. Bu oran 1'e ne kadar yaklaşırsa veri setinin faktör analizi yapılması için o kadar uygun olduğu söylenebilir. Barlett testi, değişkenler üzerinde yüksek korelasyon olup olmadığını test etmektedir. Bu testin p değeri 0,05 anlamlılık düzeyinden düşük olmalıdır. Bu testte korelasyon matrisinin birim matrise eşit olup olmadığı sınanmaktadır. “Evrende yer alan değişkenler arasında korelasyon yoktur ya da korelasyon matrisi birim matristir.” şeklinde kurulan hipotez reddedildiğinde değişkenlerin faktör analizine uygun olduğu sonucuna varılmaktadır (Büyüköztürk, 2009; Altunışık ve ark., 2005; Kalaycı, 2006; Sipahi ve ark., 2008). Yaptığımız araştırma için seçilen örnekleme ait KMO ve Bartlett Küresellik testlerinin sonuçları Tablo 4.7’ de verilmiştir.

Tablo 4.7. Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) ve Bartlett Test Sonuçları

	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	,857
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square df Sig.	1349,378 153 ,000

Tablo 4.7’de anket sorularından elde edilen veri seti ile yapılan analiz sonucunda KMO test değeri 0,857 çıkmıştır. Bu sonuç veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Ayrıca yine değişkenler arasındaki korelasyonu ifade eden Bartlett testinin

değeri 0,05 anlamlılık düzeyinde faktör analizi için anlamlı çıkmıştır. Yapılan testlerin sonucunda analiz sonuçlarının anlamlı olduğunu söyleyebiliriz.

Faktör analizi birbiriyle ilişkili çok sayıda değişkeni bir araya getirerek az sayıda kavramsal olarak anlamlı yeni değişkenler bulmayı, keşfetmeyi amaçlayan çok değişkenli bir istatistiksel tekniktir (Büyüköztürk, 2002). Değişkenler arası ilişkilerin ve bunların muhasebecilerin meslekten ayrılma niyetine etkilerinin araştırılması için araştırmada kullanılan her bir değişkene ait faktör yapısının analiz edilmesi gerekmektedir. Bu amaçla her bir değişkenin faktör yapısının belirlenmesi için araştırmada kullanılan değişkenlere faktör analizi yapılmıştır.

Tablo 4.8. Faktör Analiz Sonuçları

	Bileşenler		
	1	2	3
MAN8	0,881		
MAN7	0,879		
MAN1	0,847		
MAN2	0,800		
MAN6	0,772		
MAN9	0,725		
MAN3	0,690		
MAN5	0,605		
DUT8		0,853	
DUT2		0,841	
DUT6		0,809	
DUT3		0,761	
DUT1		0,666	
MEM4			0,776
MEM5			0,770
MEM1			0,687
MEM3			0,684
MEM6			0,457
Açıklanan Toplam Varyans %66,44; Rotasyon Yöntemi: Varimax MAN: Meslekten Ayrılma Niyeti; DUT: Duygusal Tükenme; MEM: Mesleki Memnuniyet			

Yapılan analiz sonucunda çalışmanın üç faktörden oluştuğu görülmektedir. En uygun faktör yapısına ulaşmak için yapılan varimax dönüşümünün sonucunda 7 adet ifade analiz dışında bırakılmıştır. Tabloda da görüldüğü üzere faktör yükleri ayrılmıştır. Bu, sorularla

ilişkili herhangi bir problemin olmadığını göstermektedir. 3 adet faktörle açıklanan analizin toplam varyansı %66.44'tür.

4.6.3. Değişkenlere Ait Güvenilirlik Analizleri

Güvenilirlik, ölçümün hatadan bağımsız kalma derecesini ifade eder (Apaydın, 2007). Bir değişken içindeki sorular arasındaki ortalama ilişkiyi göz önüne alan ölçümün içsel tutarlılığını gösterir (Kerlinger, 1986). Değişkenlerin içsel tutarlılığı çeşitli araştırmacılar tarafından Cronbach α istatistik yöntemi kullanılarak değerlendirilmiştir. Cronbach α değerinin 0,70 ve üstü olması durumunda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmektedir. Soru sayısının az olduğu çalışmalarda bu sınır 0,60 değeri ve üstü şeklinde değerlendirilebilmektedir (Günlük, 2010; Sipahi ve ark, 2008). Yapılan bu çalışmada ölçeklerin güvenilirlik analizinde Cronbach α değeri dikkate alınmıştır. Analiz sonucunda değişkenlere ait Cronbach α değerlerinin kritik değerin üzerinde olduğu görülmüştür.

Tablo 4.9. Değişkenlere Ait Soru Sayıları ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Soru Sayısı	Çıkarılan Soru Sayısı	Çıkarılan Soru Numarası	Cronbach α
Duygusal Tükenme(DUT)	9	4	DUT4, DUT5, DUT7, DUT9	0.887
Mesleki Memnuniyet(MEM)	6	1	MEM2	0,791
Meslekten Ayrılma Niyeti (MAN)	9	2	MAN4	0,923
TOPLAM	24	7		

4.6.4. Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Analizleri

Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki ilişkinin seviyesini ve bu ilişkinin yönünü belirlemek amacıyla kullanılan bir yöntemdir. Araştırmada Pearson korelasyon yöntemi kullanılarak değişkenler arasında ilişki olup olmadığı tespit edilmiştir. Pearson korelasyon katsayısı -1 ve +1 arasında değerler alır. Korelasyon katsayısı +1'e yaklaştıkça pozitif yönde, -1'e yaklaştıkça negatif yönde güçlü bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Pearson korelasyonu 0,70 ile 1 arasında ise değişkenler arası ilişkiler güçlüdür. 0,70 ile 0,40 arasında değer alan

değişkenlerin gücü orta, 0,20'nin altındaki değerler için ilişki ihmal edilebilir büyüklüğü temsil etmektedir. Faktör analizi sonrasında tüm değişkenlerin aralarındaki ilişki seviyesinin ve yönünün belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Tablo 4.10'da değişkenlere ait ortalama, standart sapma ve Pearson korelasyon katsayıları (r) verilmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda değişkenler arasında istatistiki olarak anlamlı ve beklenen yönde ilişkilerin olduğu görülmektedir.

Tablo 4.10. Değişkenlere Ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Analizi Değerleri

Değişken	Ortalama	Standart Sapma	MAN	DUT	MEM
MAN	2,46	1,06	1		
DUT	3,02	1,12	,450**	1	
MEM	3,48	,888	-,507**	-,519**	1

N= 110

** Korelasyon Katsayısı $p < 0,01$ seviyesinde anlamlı(2 yönlü)

Tablo 4.10'da görüldüğü gibi, duygusal tükenme ve meslekten ayrılma niyeti arasında($r=0,450$ $p < 0,01$) pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Buna göre muhasebecilerin duygusal tükenmeleri arttıkça meslekten ayrılma niyetleri de artmaktadır. Duygusal tükenme ve mesleki memnuniyet arasındaki($r=-0,519$ $p < 0,01$) ilişkiye bakıldığında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Muhasebecilerin duygusal tükenmeleri arttıkça mesleki memnuniyetlerinin azaldığını söyleyebiliriz. Mesleki memnuniyet ve meslekten ayrılma niyeti arasında($r=-0,507$ $p < 0,01$) ise negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Buna göre mesleki memnuniyet azaldıkça meslekten ayrılma niyeti artmakta ya da tam tersi mesleki memnuniyet artıkça meslekten ayrılma niyeti azalmaktadır. Görüldüğü gibi değişkenlerin tümü arasında istatistiksel olarak anlamlı ve beklenen durumu gösteren korelasyonlar tespit edilmiştir.

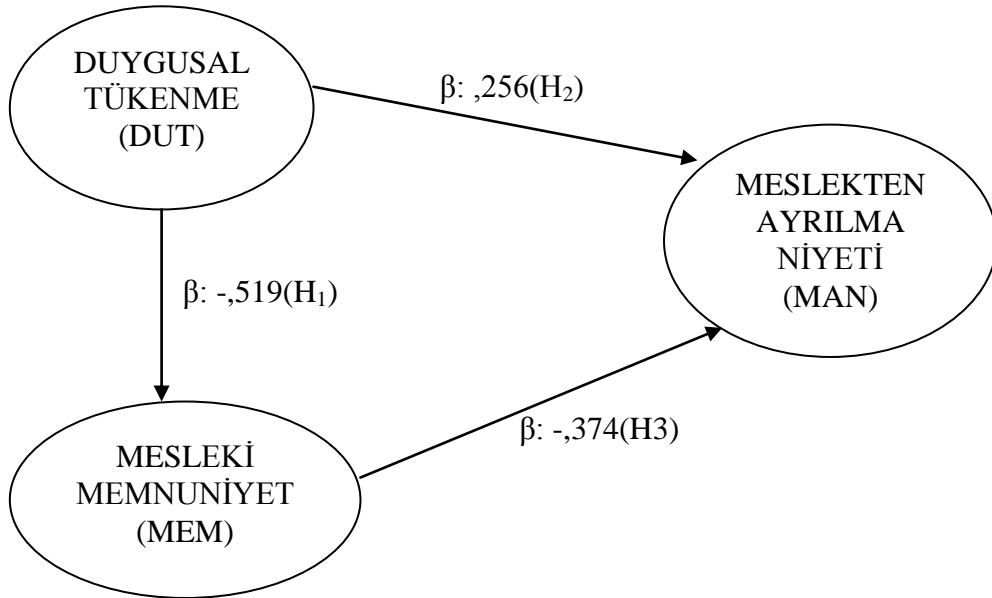
4.6.5. Regresyon Analizleri ve Hipotezlerin Testi

Bu aşamada söz konusu değişkenler arasındaki neden sonuç ilişkisini belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 4.11. Duygusal Tükenme ve Mesleki Memnuniyetin Meslekten Ayrılma Niyetine Etkileri, Duygusal Tükenmenin Mesleki Memnuniyete Etkileri

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken: Meslekten Ayrılma Niyeti(MAN)		
	Std. Beta Katsayısı	t değeri	p değeri
Duygusal Tükenme(DUT)	,256	2,714	,008
Mesleki Memnuniyet(MEM)	-,374	-3,969	,000
R²: 0,305			F:23,484
			p: ,000
Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken: Mesleki Memnuniyet(MEM)		
	Std. Beta Katsayısı	t değeri	p değeri
Duygusal Tükenme(DUT)	-,519	-6,315	,000
R²: 0,270			F:39,877
			p: ,000

Tablo 4.11. incelendiğinde, muhasebecilerin duygusal tükenmelerinin (β :0,256 p <0,01) meslekten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde anlamlı, mesleki memnuniyetlerinin(β :-0,374 p <0,01) ise meslekten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde anlamlı etkisinin olduğu görülmektedir. Yine tablodaki bir diğer sonuç incelendiğinde, duygusal tükenmenin(β :-0,519 p <0,01) mesleki memnuniyet üzerinde negatif yönde anlamlı olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuçlar, H₁, H₂ ve H₃ hipotezlerinin desteklendiğini göstermektedir.



Şekil 4.1: Değişkenlerin Birbirleri Üzerindeki Etkisi

4.6.6. Araştırma Hipotezlerinin Desteklenme/ Desteklenmeme Durumu

Yaptığımız araştırma kapsamında öne sürölen hipotezlerin kabul veya reddedilme durumu Tablo 4.12’de özetlenmiştir. Buna göre oluşturulan üç ana hipotezin istatistiksel analizler sonucunda anlamlı olduğu kabul edilmiştir.

Tablo 4.12. Regresyon Analizi Sonucuna Göre Araştırma Hipotezlerinin Desteklenme/ Desteklenmeme Durumu

HİPOTEZLER		SONUÇ
H ₁	Duygusal tükenme mesleki memnuniyeti negatif bir biçimde etkilemektedir.	Desteklendi
H ₂	Duygusal tükenme meslekten ayrılma niyetini pozitif bir biçimde etkilemektedir.	Desteklendi
H ₃	Mesleki memnuniyet meslekten ayrılma niyetini negatif bir biçimde etkilemektedir.	Desteklendi

5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu bölümde ilk olarak, yapılan analizlerin neticesinde ortaya çıkan hipotez sonuçları değerlendirilecektir. Sonrasında çıkan sonuçlar ele alınarak ileride yapılacak bu ve benzeri çalışmalar için araştırmacılara öneriler sunulacaktır.

5.1. Analiz Bulgularının Değerlendirilmesi

Bu tez çalışmasının amacı mesleki açıdan sorumlulukları ve iş yükü fazla olan, devasa ve değişken bir mevzuat ve bilgi alanı ile uğraşan, mükellefler ve devlet ile olan sorunlarla başa çıkmaya çalışan, meslektaşları ile rekabet içinde olan muhasebecilerin bu sorunların bir araya gelmesi sonucunda duygusal bakımdan nasıl tükenme yaşadıkları ve bu tükenmenin mesleki memnuniyet ve ayrılma niyetleri üzerinde oluşturduğu etkiyi araştırmaktır. Bu kapsamda duygusal tükenme, mesleki memnuniyet ve meslekten ayrılma niyeti kavramları ele alınarak bu değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkilerini ortaya koymak için geliştirilen hipotezler incelenmektedir. Hipotezlerin araştırılması için oluşturulan anketin uygulanması neticesinde 110 muhasebeciden veri toplanmış, analizler ve testler 110 anket üzerinden gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulguların yazında yer alan birçok çalışma tarafından desteklendiği görülmüştür. Bu kapsamda araştırma sonuçları ile anlamlı bulgular ortaya konarak muhasebeciler için önemli bilgilere ulaşılmıştır.

Yapılan araştırma kapsamında duygusal tükenmenin mesleki memnuniyet ve meslekten ayrılma niyetine etkisi, mesleki memnuniyetin meslekten ayrılma niyetine etkisini ortaya koyan hipotezler geliştirilmiştir. Analizler neticesinde, faktörlere ait güvenilirlik katsayılarının kritik değer olan 0,70'in üzerinde olduğu, korelasyon analizi sonucunda değişkenler arasında istatistiksel olarak 0,01 düzeyinde anlamlı ilişkilerin bulunduğu ortaya konmuştur. Genel olarak elde edilen sonuçlar incelendiğinde ileri sürülen hipotezlerin desteklendiği görülmektedir. Yapılan anket sonuçları göz önüne alındığında muhasebecilerin yaşamış olduğu duygusal tükenmenin mesleklerine karşı duydukları memnuniyeti olumsuz etkilediği, meslek ve işleri ile ilgili yaşadıkları problemler neticesinde bazı meslek mensuplarının mesleği bırakma noktasına gelebildiği görülmektedir.

5.1.1. Duygusal Tükenme ve Mesleki Memnuniyet Arasındaki İlişkiler

Ortaya konulan araştırma sonucunda duygusal tükenme ile mesleki memnuniyet arasında olumsuz bir ilişki olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle duygusal tükenme içinde bulunan muhasebecilerin mesleki memnuniyetlerinin azaldığı saptanmıştır. Bireyde duygusal tükenme hissini artması ile birlikte performansının düşmesi, işin ve mesleğinin gerekliliklerini tam olarak yerine getirememesi, enerji düşüklüğü, duygusal olarak kendini güçsüz hissetmesi ve işe bağlı stresin artması bu kavramı sosyal bir sorun olarak karşımıza çıkarmaktadır. Ayrıca muhasebecilerin üzerinde iş yükünün fazla olması, mükellef ve devlet ile ilgili işlerde baskı olması, belli bir zamanda işin yerine getirilmesi, mevzuatın takibi gibi konular nedeniyle meslek mensupları büyük bir stres altında kalabilmektedir. Bundan dolayı mevcut mesleklerini sorgulama içine girebilirler. Bu da mesleklerinden duydukları memnuniyetin azalmasına sebep olabilir.

Literatürde rastladığımız birçok çalışmada duygusal tükenmenin mesleki memnuniyeti negatif yönde etkilediği görülmüştür. İç denetçiler üzerinde yapılan bir çalışmada yüksek oranda duygusal tükenmenin memnuniyeti azaltacağı sonucuna varılmıştır (Fogarty and Kalbers, 2006). Satış alanında çalışanlar üzerinde yapılan bir başka çalışmada, duygusal tükenme arttıkça mesleki memnuniyetin azaldığı yönünde bulgular elde edilmiştir (Shepherd et al., 2011). Stajyer ve uzman diş hekimleri üzerinde yapılan çalışmada, yoğun iş stresinin mesleki memnuniyet üzerinde belirli bir role sahip olduğu, stresin doğrudan stajyer öğrencileri etkilediği ortaya konmuştur (Haidar, 1999). Duygusal tükenme ve memnuniyet kavramları yazında birçok makaleye farklı değişkenlerle birlikte konu olmuştur (Karl and Peluchette, 2006; Nagar, 2012; Brown and Roloff, 2011; Rutherford et al., 2011; Üngüren ve ark., 2010; Sabuncuoğlu, 2008).

Yaptığımız analiz sonucunda duygusal tükenme ile mesleki memnuniyet arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin ($r=-,519$ $p<0,01$) olduğu, duygusal tükenmenin mesleki memnuniyeti ($\beta:-0,519$ $p<0,01$) etkilediği sonucuna varılmıştır. Bir başka ifadeyle duygusal tükenmenin fazla olması mesleki memnuniyetin azalması anlamına gelmektedir. Ulaştığımız sonuç ortaya koyduğumuz hipotezi desteklemekte olup, literatürdeki benzer bulgulara ulaştığımız araştırmacıların sonuçlarıyla da uyuşmaktadır.

5.1.2. Duygusal Tükenme ve Meslekten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler

Duygusal tükenme bireyleri etkilediği kadar örgütleri de etkileyen bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Duygusal tükenme yaşayan bireyin işe katılım oranı, iş tatmini azalırken işe devamsızlıkta artış olabilmektedir. Bunun neticesinde işten ya da meslekten ayrılma noktasına kadar varan sonuçlar görülebilmektedir. Meslekten ayrılma niyeti birçok değişkenden etkilenen sonuç değişkeni olarak ele alınan bir kavramdır.

İnsanlarla doğrudan ilişki içinde yürütülen meslekler incelendiğinde duygusal tükenme seviyelerinin diğer mesleklere göre daha fazla olduğu görülmektedir. Farklı meslek mensupları üzerine yapılan araştırmalar duygusal tükenmenin meslekten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediğini göstermiştir. Hizmet sektöründe yer alan otellerde çalışan garson ve aşçıbaşılar üzerinde yapılan araştırma sonuçları dikkate alındığında, duygusal tükenme yaşayan çalışanların yorgunluk, enerji eksikliği, duygusal yönden kendisini yıpranmış hissetmesi, iş yükünün ağırlaşması gibi stres kaynakları nedeniyle ayrılma niyetlerinin daha yüksek olabileceği belirtilmiştir (Onay ve Kılıcı, 2011). Denetçiler üzerinde yapılan bir araştırma neticesinde, tükenmişliğin ayrılma eğilimini pozitif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır (Herda and Lavelle, 2012). Muhasebeciler üzerinde yapılan bir başka çalışmada yine duygusal tükenmenin ayrılma niyetine sebep olabileceği yönünde ortaya atılan hipotezler desteklenmiştir (Çiftçioğlu, 2011).

Yaptığımız araştırmanın regresyon analizi sonucuna bakıldığında duygusal tükenmenin meslekten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği ($\beta:0,256$ $p<0,01$) görülmektedir. Ulaştığımız bu sonuç yazında rastlanılan birçok çalışma tarafından desteklenmesi itibarıyla önem arz etmektedir.

5.1.3. Mesleki Memnuniyet ile Meslekten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler

Muhasebeciler üzerinde yapılan bir çalışmada, ayrılma eğilimi üzerinde iş memnuniyetinin yüksek oranda etkili olduğu, ayrılma eğiliminin azalması için öncelikli olarak çalışanın işteki memnuniyetinin artırılması gerektiği saptanmıştır (Özer ve Günlük,

2010). Bir diğerk çalışmada genel mesleki memnuniyet, bir işin belirli yönlerinden memnuniyet, işe katılım gibi belirleyiciler ile meslekten ayrılma kavramı arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna varılmıştır(Liou, 1998; Cotton and Tuttle, 1986). Literatürde mesleki memnuniyetin meslekten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ele alan çalışmalara rastlamak mümkündür(Bluedorn, 1982; Aranya and Ferris, 1984; Park and Kim, 2009; Tett and Meyer, 1993; Bouckennooghe et al., 2013).

Yapılan araştırma neticesinde mesleki memnuniyet ile meslekten ayrılma niyeti arasında ters yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Mesleki memnuniyetin meslekten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği (β :-0,374 $p<0,01$) regresyon analizi sonucunda görölmektedir. Muhasebecilerin mesleki şartlarının iyileştirilmesi, mesleklerinin getirdiği sorumluluklarla baş edebilmesi, mesleklerini severek yapmaları, mesleklerini benimsemiş olmaları sonucunda memnuniyetleri yüksek olacaktır. Bundan dolayı mesleklerini yaparken karşılaşacakları sorunlarla mücadele edebilecek ve meslekten ayrılma niyeti içinde olmayacaktır. Ancak tam tersi olarak mesleğin getirdiği olumsuz şartlarla mücadelede sıkıntı yaşayan, stres ve baskı altında olduğunu hisseden meslek mensubu zaman içinde yaşadığı duygusal tükenme ile birlikte memnuniyetsizlik yaşayarak meslekten ayrılma niyeti içine girebilmektedir. Ve bunun sonucunda mesleğini bırakabilir.

5.2. Araştırma ile İlgili Sınırlamalar

Bu araştırma yapılan diğerk alan araştırmalarında olduğu gibi bazı sınırlamalara sahiptir. Öncelikle bu araştırma Türkiye'deki büro sahibi ya da herhangi bir kurumda çalışan muhasebeciler üzerinde yapılmış ve çalışmanın tasarımı, yapılan analizler, çıkan sonuçlar ve sonuçların yorumlanması muhasebe meslek mensupları dikkate alınarak yapılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular diğerk meslek grupları üzerinde yapılacak olan çalışmalar için yol gösterici olabilir. Elde edilen bulguların diğerk çalışmalarda da geçerli olup olmadığı söz konusu çalışmalarda yapılacak olan araştırmalar neticesinde elde edilebilir.

Araştırmamızın analiz kısmında kullanılan veriler SM, SMMM ve YMM unvanlı muhasebecilerden toplanmıştır. Analize giren (110 adet) veri sayısı ile ulaşılan sonuçlar tüm muhasebecileri kapsayacak şekilde genellenemez. Ayrıca çalışmada kullanılan veriler belli bir

zaman dilimi içinde toplanmıştır; zaman içinde meydana gelmiş olan ekonomik, sosyal ve kültürel değişimler çalışmanın sonuçlarında değişikliğe yol açabilir.

5.3. Sonuç

Muhasebeciler mesleğin konusu gereği; genel kabul görmüş muhasebe prensipleri ve ilgili mevzuat hükümleri gereğince gerçek ve tüzel kişilere ait teşebbüs ve işletmelerin defterlerini tutmak, beyannamelerini ve diğer belgeleri düzenlemek, muhasebe sistemlerini kurmak ve geliştirmek, mali mevzuat ile ilgili uygulamaları düzenlemek ve yerine getirmek, bu konularla ilgili inceleme ve denetleme yapmak gibi işleri bir arada yürütmeye çalışır. Ekonomik faaliyetlerin yasalara, kurallara, ilkelere, standartlara ve yöntemlere bağlı olarak tarafsız, nesnel ve güvenilir bir şekilde gerçekleştirilmesi önem arz etmektedir. Muhasebeciler yaptıkları işlemler sebebiyle hem mükelleflerine hem de devlete karşı sorumluluk taşırlar. Bu nedenle ekonomi alanındaki gelişmelerden, yeniliklerden haberdar olmak, mevzuatı aktif bir şekilde takip etmek ve yasal sorumlulukları zamanında yerine getirmek durumundadırlar.

Muhasebeciler sorumluluklarını yerine getirmeye çalışırken mükellef veya devlet kaynaklı bazı sorunlarla karşılaşabilmektedir. Karşılaştıkları sorunlar; mükelleflerin evraklarını vaktinde ulaştırmamaları sonucu işle ilgili aksamalar, kanunda ve mevzuatta sürekli olarak değişikliklerin yaşanması ve bunların takibinin zorluğu, ücretlerin zamanında tahsil edilememesi, bürokratik işlemlerin çokluğu, iş yükünün fazla olması, iş yoğunluğundan dolayı özel hayata zaman ayıramama şeklinde sıralanabilir. Bu sorunlar muhasebe meslek mensupları üzerinde büyük bir strese ve baskıya yol açarak mesleğe karşı olan ilginin azalmasına, performans düşüklüğüne, yıpranmaya, enerji eksikliğine ve bıkkınlığa yol açar. Bu durumlar bir araya geldiğinde duygusal olarak kişinin tükenmesine yol açarak hayata, işine ve mesleğine karşı olumsuz duygular barındırmasına sebep olmaktadır. Tükenme duygusu içine giren birey genel olarak enerji düşüklüğü ile birlikte işe karşı isteksizlik duyarak performans düşüklüğü yaşar ve mesleğinden soğumaya başlar. Bunun neticesinde yaptığı meslek kişiyi tatmin etmez ve yaptığı işe karşı memnuniyetsizlik oluşur. Oluşan duygusal tükenme ve mesleki memnuniyetsizlik neticesinde bireyler meslekten ayrılma niyeti içinde olabilmektedir.

Çalışmamızda da bu temelden hareketle muhasebecilerin yaşadığı sorunlar neticesinde nasıl duygusal tükenme yaşadıkları, bunun mesleki memnuniyet ve meslekten ayrılma niyeti üzerinde oluşturduğu etki, mesleki memnuniyet seviyesinin ayrılma niyetini nasıl etkilediği araştırılmıştır. Bu amaçla Türkiye genelinde faaliyet gösteren SM, SMMM ve YMM unvanlı 110 muhasebeciden toplanan anketle elde edilen veriye, uygulanan analizler sonucunda ulaşılan bulgular; muhasebecilerin duygusal tükenmelerinin mesleki memnuniyetlerini negatif yönde etkilediği, yani duygusal tükenme arttıkça mesleki memnuniyetin azaldığını ortaya koymaktadır. Ayrıca muhasebecilerin duygusal tükenmesinin meslekten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilemekte olduğu, yani muhasebecilerde duygusal tükenme arttıkça meslekten ayrılma niyetinin de artmakta olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmadaki son bulgu ise, muhasebecilerin mesleki memnuniyetlerinin meslekten ayrılma niyetlerini negatif yönde etkilemekte olduğudur. Yani, mesleki memnuniyet arttıkça meslekten ayrılma niyeti azalmaktadır.

Konuyla ilgili elde edilen bulgular muhasebe meslek odaları, maliye, devletin çeşitli organları, Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği (TÜRMOB) gibi kuruluşlar tarafından değerlendirilip muhasebecilerin gerek mükellefleri gerekse devlet ve mevzuatla ilgili yaşadıkları sorunlar incelenerek meslek mensuplarının duygusal tükenmelerini azaltıcı, memnuniyetlerini arttırıcı yönde önlemler alınabileceği gibi meslekten ayrılma niyetlerini azaltmaya yönelik çalışmaların yapılması faydalı olacaktır. Böylece muhasebecilerin yaşamış oldukları sıkıntılar dikkate alınarak çözüm yönünde adımlar atılabilecek, muhasebecilerin çalışma koşulları, mesleki sıkıntıları ile ilgili düzenlemeler yapılarak mevcut sorunların giderilmesiyle muhasebecilerin mesleki şartları iyileştirilerek memnuniyetleri arttırılabilecektir.

Bu çerçevede özellikle de meslek odaları ve odalar birliği olan TÜRMOB'a düşen görev; muhasebecilerde duygusal tükenmeyi azaltacak ve mesleki memnuniyeti yükseltecek önlemler alarak meslekten ayrılma niyetini azaltmak olmalıdır.

KAYNAKLAR

Altunışık R., Coşkun R., Bayraktaroğlu S., Yıldırım E., (2005), “Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri”, Sakarya Kitabevi Yayınları, İstanbul.

Apaydın Fahri, (2007), “Örgütlerde Kurumsallaşma ve Adaptif Yeteneklerin Pazarlama Eylemlerine ve Örgütsel Performansa Etkileri”, Doktora Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.

Aranya N., Ferris K. R., (1984), “A Reexamination of Accountants Organizational-Professional Conflict”, The Accounting Review, 59, 1-15.

Ardıç Kadir, Polatçı Sema, (2009), “Tükenmişlik Sendromu ve Madolyonun Öbürüzü: İşle Bütünleşme”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 32, 21-46.

Arı Sağlam Güler, Bal Çına Emine, (2008), “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgüt Açısından Önemi”, Yönetim ve Ekonomi, Cilt:15, Sayı:1, 131-148.

Aydın Vehbi, (2006), “Serbest Muhasebeci ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Çalışma Hayatındaki Yeri: Şanlıurfa Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, Harran Üniversitesi.

Azırı Brikend, (2011), “Job Satisfaction: A Literature Review”, Management Research and Practice, Vol.3, Issue 4(2011), 77-86.

Babakus Emin, Cravens David W., Johnstan Moncrief, William C., (1999), “The Role of Emotional Exhaustion in Sales Force Attitude and Behavior Relationships”, Journal of Academy of Marketing Science, Vol. 27, No:1, 58-70.

Bacharach Samuel B., Bamberger Peter, Conely Sharon, (1991), “Work-Home Conflict Among Nurses and Engineers: Mediating the Impact of Stress on Burnout and Satisfaction at Work”, *Journal of Organizational Behavior*, 12, 39-53.

Basım Nejat H., Şeşen Harun, (2006), “Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu’da Bir Araştırma”, *Ege Akademik Bakış*, 6, 15-23.

Berry L.M., (1997), “Psychology at Work”, San Francisco: McGraw Hill.

Blau G., Tatum S.D., Ward-Cook K., (2003), “Correlates of Professional Versus Organizational Withdrawal Cognitions”, *Journal of Vocational Behaviour*, 63, 72-85.

Bluedorn A.C., (1982), “A Unified Model of Turnover From Organizations”, *Human Relations*, 35, 135-153.

Boles James S., Johnston Mark W., Joseph F., Hair Jr., (1997), “Role Stress, Work-Family Conflict and Emotional Exhaustion: Inter-Relationships and Effects on Some Work- Related Consequences”, *The Journal of Personal Selling & Sales Management Winter*, 17:1, ABI/INFORM Complete, 17-28.

Boukenooghe Dave, Raja Usman, Butt Arif Nazir, (2013), “Combined Effects of Positive and Negative Affectivity and Job Satisfaction on Job Performance and Turnover Intentions”, *The Journal of Psychology*, 147(2), 105-123.

Brown Lori A., Roloff Michael E., (2011), “Extra-Role Time, Burnout and Commitment: The Power of Promises Kept”, *Business Communication Quarterly*, Volume. 74, Number 4, 450-474.

Büyüköztürk Şener, (2002), “Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı”, *Kuram ve Uygulama Eğitim Yönetimi*, Sayı:32, 470-483.

Büyüköztürk Şener, (2009), “Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı”, Pegem Kitabevi, Ankara.

Cherniss C., (1980), “Staff Burnout, Job Stress in the Human Service”, Beverly Hills, California, Sage Publications.

Cordes C. L., Dougherty T. W., (1993), “A Review and in Integration of Research on Job Burnout”, Academy of Management Review, 18(4), 621-656.

Cotton John L., Tuttle Jeffrey M., (1986), “Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research”, Academy of Management Review, Vol.11, No.1, 55-70.

Cranny C.J., Smith P.C., Stone E.F., (1992), “Job Satisfaction: How People Feel About Their Jobs and How It Affects Their Performance”, New York: Lexington.

Cunningham George B., Sagas Michael, (2004), “Group Diversity, Occupational Commitment, and Occupational Turnover Intentions Among NCAA Division IA Football Coaching Staffs”, Journal of Sport Management, 18, 236-254.

Çapri Bayram, (2006), “Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 2, Sayı 1, 62-77.

Çiftçioğlu Aydem, (2011), “Investigating Occupational Commitment and Turnover Intention Relationship with Burnout Syndrome”, Business and Economics Research Journal, Volume 2, Number 3, 109-119.

Çutuk Selman, (2011), “Spor İşletmelerinde Mesleki Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi”, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi.

Ergin C., (1995), “Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi”, Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, 12(1-2), 37-50.

Etzion Dalia, (1984), "Moderating Effect of Social Support on the Stress-Burnout Relationship", *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 615-622.

Farrell D., Rusbult G.E., (1981), "Exchange Variables as Predictors of Job Satisfaction, Job Commitment and Turnover: The Impact of Rewards, Costs, Alternatives, and Investments", *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 28, 78-95.

Fogarty Timothy J., Kalbers Lawrence, (2006), "Internal Auditor Burnout: An Examination of Behavioral Consequences", *Advances in Accounting Behavioral Research*, Volume 9, 51-86.

Freudenberger H.J., (1974), "Staff Burnout", *Journal of Social Issues*, Vol.XXX, 159-165.

Gaines Jeannie, Jermier John M., (1983), "Emotional Exhaustion in a High Stress Organization", *Academy of Management Journal*, Vol.26, No.4, 567-586.

George J.M., Jones G.R., (2008), "Understanding and Managing Organizational Behavior", Fifth Edition, Pearson/Prentice Hall, New Jersey, 78.

Gökgöz Ahmet, Zeytin Mustafa, (2012), "Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Faaliyetlerinde Karşılaştıkları Sorunlar Ve Beklentileri: Bilecik ve Yalova İlleri Uygulaması", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakülte Dergisi*, C.17, S.1, 477-493.

Gregory D.M., Way C.Y., Lefort S., Barrett B.J., Parfrey P.S., (2007), "Predictors of Registered Nurses' Organizational Commitment and Intent to Stay", *Health Care Management Review*, Vol.32, No.2, 119-127.

Griffeth Rodger W., Hom Peter W., (2000), "A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests and Research Implications for the Next Millennium", *Journal of Management*, Vol.26, No.3, 463-488.

Gül Hasan, Oktay Ercan, Gökçe Hakan, (2008), “İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, Akademik Bakış, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, Sayı 15.

Günlük Mehmet, (2010). “Muhasebecilerin Mesleki ve Örgütsel Bağlılık, İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Bir Araştırma”, Doktora Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.

Haas Jennifer S., Paul Cleary, Paul D., Puoplo Ann Louise, Burstin Helen, Cook E. Francis, Brennan Troyen A., The Ambulatory Medicine Quality Improvement Project Investigators, (1998), “Differences in the Professional Satisfaction of General Internists in Academically Affiliated Practices in the Greater- Boston Area”, J Gen Intern Med, 13, 127-130.

Hagen Jan L., (1989), “Income Maintenance Workers: Burned-Out, Dissatisfied, and Leaving”, Journal of Social Service Research, 13(1).

Herda David N., Lavelle James J., (2012), “The Auditor-Audit Firm Relationship and Its Effect on Burnout and Turnover Intention”, Accounting Horizons, Vol.26, No.4, 707-723.

Hıadar Zohair, (1999), “Professional Satisfaction Among Saudi Dental Students”, The Saudi Dental Journal, Vol.11, No.2.

Hom P.W., Griffeth R.W., (1995), “Employee Turnover” Cincinnati, OH: South- Western.

Houkes Inge, Janssen Peter P.M., Longe Jan de, Bakker Arnold B., (2003), “Specific Determinants of Intrinsic Work Motivation, Emotional Exhaustion and Turnover Intention: A Multisample Longitudinal Study”, Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76, 427-450.

Hwang I.S., Kou, J. H., (2006), “Effects of Job Satisfaction and Perceived Alternative Employment Opportunities on Turnover Intention: An Examination of Public Sector

Organizations”, Journal of American Academy of Business, Cambridge, Vol:8, No:2, 254-255.

Idrus Durrishah, Salahudin Shahrul Nizam Bin, Baharin Nur Lyana Bt, Abdullah Muhammad Safizal, (2009), “Occupational Content and Turnover Intention: A Case Study of Small and Medium Sized Enterprises”, Malaysia Labour Review, Vol.3, No.2, 63-73.

İbiş C., (2002), “Bilgi Çağında Muhasebecilik Mesleğinin Geleceği ve Yeni Muhasebeci Kimliği”, XVII. Türkiye Muhasebe Kongresi, Türmob Yayınları-199, İstanbul.

İşcan Ömer Faruk, Naktiyok Atılhan, (2004), “Çalışanların Örgütsel Bağdaşımalarının Belirleyicileri Olarak Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Adalet Algıları”, Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 59-1, 181-201.

Jenkins Kathryn, Wang David, (2001), “A Survey of Professional Satisfaction Among Canadian Anesthesiologists”, Can J. Anesth, 48:7, 637-645.

Kalaycı S., (2006), “Faktör Analizi”, “SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri”, Editör: S. Kalaycı, Asil Yayınları, Ankara.

Kangas S., See C. C., Mckee-Waddle, R., (1999), “Organizational Factors Nurses’ Job Satisfaction and Patient Satisfaction With Nursing Care”, Journal of Nursing Administration, 29(1), 32-42.

Karl Katherine A., Peluchette Joy V., (2006), “Does Workplace Fun Buffer the Impact of Emotional Exhaustion on Job Dissatisfaction?: A Study of Health Care Workers”, Journal of Behavioral and Applied Management, 7, 2, ABI/INFORM Complete, 128-141.

Kaya Erhan, (2010), “İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: Sağlık Personeli Üzerinde Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.

Kerlinger F.N., (1986), "Foundations of Behavioural Research(3rd ed.)", Florida: Harcourt Brace Javanovich College.

Knudsen Hannah K., Ducharme Lori J., Roman Paul M., (2006), "Counselor Emotional Exhaustion and Turnover Intention in Therapeutic Communities", *Journal of Substance Abuse Treatment*, 31, 173-180.

Knudsen Hannah K., Ducharme Lori J., Roman Paul M., (2008), "Clinical Supervision, Emotional Exhaustion, and Turnover Intention: A Study of Substance Abuse Treatment Counselors in the Clinical Trials Network of The National Institute on Drug Abuse", *Journal of Abuse Treatment*, 35, 387-395.

Lee R.T., Ashforth, B.E., (1996), "A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout", *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.

Lee T.W., Mowday R.T., (1987), "Voluntarily Leaving an Organization: An Empirical Investigation of Steers and Mowday's Model of Turnover", *Academy of Management Journal*, Vol.30, No.4, 721-743.

Leiter M.P., Maslach C., (1988), "The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.9, 297-308.

Liou Kuotsai Tom, (1998), "Employee Turnover Intention and Professional Orientation: A Study of Detention Workers", *Public Administration Quarterly*, 22, 2, ABI/ INFORM Complete.

Luthans F., (1994), "Organizational Behavior", Newyork McGraw Hill Inc.

Martin J.K., Miller, G.A., (1986), "Job Satisfaction and Absenteeism: Organizational, Individual and Job-Related Correlates", *Work and Occupations*, 13(1), 33-46.

Maslach C., (2003), "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention", *Current Directions in Psychological Science*, Vol. 12, No.5, 189-192.

Maslach C., Zimbardo P.G., (1982), "Burnout- The Cost of Caring", Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.

Maslach Christina, Jackson Susan E., (1981), "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, Vol.2, 99-113.

Maslach Christina, Schaufeli Wilmar B., Leiter Michael P., (2001), "Job Burnout", *Annual Reviews of Psychology*, 52, 397-422.

Meyer John P., Allen Natalie J., Smith Catherine A., (1993), "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, No.4, 538-551.

Mobley William H., (1982), "Some Unanswered Questions in Turnover and Withdrawal Research", *Academy of Management Review*, Vol.7, No.1, 111-116.

Moore Jo Ellen, (2000), "One Road to Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals", *MIS Quarterly*, 24/1, 141-168.

Mrayyan M.T., (2005), "Nurse Job Satisfaction and Retention: Comparing Public to Private Hospitals in Jordan", *Journal of Nursing Management*, Vol:13, 40-50.

Nagar Komal, (2012), "Organizational Commitment And Job Satisfaction Among Teachers During Times of Burnout", *Vikalpa*, Volume:37, No:2, 43-60.

Naktiyok Atılhan, Kaygın Erdoğan, (2012), "Tükenmişlik ve İş Tatmini Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama", *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, Cilt 4, No 1, 23-32.

Nazlıoğlu Elif Hilal, (2009), “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Negovan Valeria, Barson Ana Elena, Ene Dara, (2012), “Procedia-Social And Behavioral Sciences, 33, 860-864.

Netemeyer R.G., James S.B., Mckee D.O., Robert Mc. M., (1997), “An Investigation into the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in a Personal Selling Context”, Journal of Marketing, 61, 85-98.

Onay Meltem, Kılıcı Sevde, (2011), “İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar”, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 3, Sayı 2, 363-372.

Özer Gökhan, Günlük Mehmet, (2010), “Örgütsel Adaletin Muhasebecilerin İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi”, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 9(2), 459-485.

Öztürk Veli, Koçyiğit Çil Seyhan, Bal Çına Emine, (2011), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği”, Doğuş Üniversitesi Dergisi, 12(1), 84-98.

Özyürek Hamide, (2009), “Türkiye’de Muhasebe ve Muhasebe Mesleğinin Tarihi, Muhasebecilerin İş Tatmini, Beklentileri, Karşılaşılan Sorunlar”, Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi.

Park Jae, San Kim, Tae Hyun, (2009), “Do Types of Organizational Culture Matter in Nurse Job Satisfaction and Turnover Intention?”, Leadership in Health Services, Vol.22, No:1, 20-38.

Perlman B., Hartman E.A., (1982), “Burnout: Summary and Future Research”, Human Relations, 35(4), 283-305.

Pines A., Aranson E., (1988), "Career Burnout: Causes and Cares Newyork", Free Press.

Price J.L., (1975), "A Theory of Turnover. In B.O. Pettman (Ed.), Labour Turnover and Retention", Epping, Essex: Gower Press Limited, 51-57.

Price J.L., (1977), "The Study of Turnover", Ames: The Iowa State University Press.

Quian Feng, Lim Meng Kin, (2008), "Professional Satisfaction Among Singapore Physicians", Health Policy, 85, 363-371.

Rosin H., Korabick, K., (1995), "Organizational Experiences and Propensity to Leave: A Multivariate Investigation of Men and Women Managers", Journal Of Vocational Behavior, 46, 1-16.

Rusbelt C.A., Farrel D., Rogers Mainous, (1988), "Impact of Exchange Variables On Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction", Academy of Management Journal, Vol:31, No:3, 599-627.

Sabuncuoğlu Ebru, (2008), "Rol Çatışmasının ve Rol Belirsizliğinin Tükenmişlik ve İş Doyumu Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi", Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:23, Sayı:1, 35-49.

Schaufeli Wilmar B., Van Dierendonck, D., (1993), "The Construct Validity of Two Burnout Measures", Journal of Organizational Behavior, Vol.14, 631-647.

Schneider B., Snyder R., (1975), "Some Relationships Between Job Satisfaction and Organizational Climate", Journal of Applied Psychology, 60(3), 318-328.

Shepherd C. David, Tashchian Armen, Ridnour Rick E., (2011), "An Investigating of The Job Burnout Syndrome in Personal Selling", Journal of Personal Selling Sales Management, Vol. XXXI, No.4, 397-409.

Sipahi B., Yurtkoru E.S., Cinko, M., (2008), “Sosyal Bilimlerde SPSS’le Veri Analizi”, İstanbul.

Spector P.E., (1977), “Job Satisfaction Application, Assessment, Causes And Consequences”, Thousand Oaks, CA, Sage Publications, Inc.

Spector P.E., (1985), “Measurement of Human Services Staff Satisfaction: Development of The Job Satisfaction Survey”, American Journal of Community Psychology, 13(6), 693-713.

Steers R.M., Mowday R.T., (1981), “Employee Turnover and Postdecision Accommodation Process”, In L.L. Cummings and B.M. Staw(eds.), Research in Organizational Behavior, 3, 235-281, Greenwich, Conn. JAI Press.

Telli Eda, Ünsar Sinan, Oğuzhan Adil, (2012), “Liderlik Davranış Tarzlarının Çalışanların Örgütsel Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Etkisi: Konuyla İlgili Bir Uygulama”, Electronic Journal of Vocational Colleges, 135-150.

Tett Robert P., Meyer John P., (1993), “Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention and Turnover: Path Analyses Based on Meta-Analytic Findings”, Personnel Psychology, 46, 2, ABI/ INFORM Complete, 259.

Uzay Şaban, Güngör Şükran, (2004), “Muhasebecilerin Sorunları ve Beklentileri: Kayseri ve Nevşehir İlleri Uygulaması”, MUFAD- Muhasebe ve Finansman Dergisi, Sayı: 22, 94-104.

Üngüren Engin, Doğan Hulusi, Özmen Mehmet, Tekin Akgün Ömer, (2010), “Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi”, Journal of Yasar University, 17(5), 2922-2937.

Varol Fatih, (2010), “Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyetine Olan Etkisi: Konya İli İlaç Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi.

Wang Lin, Tao Hong, Ellenbecker Carol H., Liu Xiaohong, (2011), "Job Satisfaction, Occupational Commitment and Intent to Stay Among Chinese Nurses: A Cross-sectional Questionnaire Survey", Journal of Advanced Nursing, 68(3), 539-549.

Weekes David J., Scott Mark E., Tidwell Paula M., (1996), "Measuring Quality and Client Satisfaction in Professional Business Services", Journal of Professional Services Marketing, 14, 2, ABI/INFORM Complete, 25-37.

Weiss H.M., (2002), "Deconstructing Job Satisfaction Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences", Human Resource Management Review, Vol.12, 173-194.

Yakut Hatice, Yakut Yavuz, (2011), "Türkiye'deki Fizyoterapistlerde Kas İskelet Sistemi Yaralanmaları, Yorgunluk ve Mesleki Memnuniyetin Değerlendirilmesi", Fizyoterapi Rehabilitasyon, 22(2), 74-80.

İnternet Kaynakları:

Web 1, http://psikoloji-psikiyatri.com/tukenmislik_sendromu.html, (Erişim Tarihi: 16.05.2013).

Web 2, <http://www.kadikoysifa.com/sifali-bilgiler/751/tukenmislik-sendromu.aspx>, (Erişim Tarihi: 25.05.2013).

Web 3, <http://www.tesmer.org.tr>, "3568 Sayılı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu, madde 2", (Erişim Tarihi: 25.05.2013).

ÖZGEÇMİŞ

30 Ağustos 1987 tarihinde Gebze’de doğdum. Lise eğitimimi Neşet Yalçın Süper Lisesi’nde 2005 yılında tamamladıktan sonra eğitim hayatıma İstanbul Üniversitesi Maliye Bölümü’nde devam ettim. Bu bölümden 2009 yılında mezun oldum. 2011 yılında Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Muhasebe- Finansman bilim dalında yüksek lisans eğitimine başladım.

Setenay YÜKSEL

EKLER

Ek 1: Anket Formu



GEBZE YÜKSEK TEKNOLOJİ ENSTİTÜSÜ MUHASEBECİLERDE DUYGUSAL TÜKENMENİN MESLEKİ MEMNUNİYET VE MESLEKTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ

Değerli Meslektaşlarımız,

Bu çalışmanın amacı, muhasebecilerde duygusal tükenme, mesleki memnuniyet ve meslekten ayrılma niyeti değişkenlerinin düzeylerini belirleyerek bu değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Ankette yer alan sorular tamamen akademik ve bilimsel amaçlara yönelik olarak kullanılacaktır ve vereceğiniz cevaplar gizli tutulacaktır. Uygulamanın kapsadığı soruları cevaplandırmanın, zamanınızın önemli bir kısmını alacağının bilincinde olarak göstereceğiniz ilgi için teşekkür ederiz. Çalışma hayatınızda başarılar dileriz.

Saygılarımızla.

Prof. Dr. Gökhan ÖZER
GYTE İşletme Fakültesi
Muhasebe-Finansman ABD Başkanı
e-posta: ozer@gyte.edu.tr

Setenay YÜKSEL
Yüksek Lisans ğrencisi
e-posta: yukselsetenay@gmail.com

Aşağıdaki soruları “ (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Fikrim Yok, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum” seçeneklerine uygun olacak şekilde kutuların içine (X) koyarak cevaplandırınız.			1	2	3	4	5
		Duygusal tükenme:					
1.	DUT1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	DUT2	İş gnnn sonunda kendimi tkenmiş hissediyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	DUT3	Sabah kalktığımda, yeni bir iş gnne başlamak zorunda olduğum zaman yorgunluk hissediyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	DUT4	Hizmet verdiğim kişilerin olaylarla ilgili neler hissettiğini ok kolay anlayabiliyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.	DUT5	Hizmet verdiğim bazı insanlara karşı sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	DUT6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	DUT7	Hizmet verdiğim kişilerin sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	DUT8	Yaptığım işten dolayı tükendiğimi hissediyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	DUT9	Yaptığım iş ile insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Mesleki memnuniyet:					
10.	MEM1	Muhasebe mesleğini severek yapıyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	MEM2	Meslek mensubu olarak toplumsal konumumu yeterli görüyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	MEM3	Muhasebe mesleğinin geleceğini olumlu görüyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	MEM4	Meslek mensubu olmaktan dolayı mutluyum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	MEM5	Muhasebecilik mesleğinde kendimi başarılı buluyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	MEM6	Hayata yeniden gelsem yine aynı mesleği seçerdim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Meslekten ayrılma niyeti:					
16.	MAN1	Mesleğimden ayrılmayı sık sık düşünürüm.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	MAN2	Mevcut mesleğimi bırakmaya niyetliyim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	MAN3	Daha iyi bir meslek için sürekli araştırma yapıyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	MAN4	Beklenmedik bir durum olmadığı takdirde mesleğimde kalmaya niyetliyim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	MAN5	Eğer imkânım olsaydı mesleğimden ayrılırdım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	MAN6	Son bir yıl içerisinde mesleğimden ayrılmayı daha sık düşünmeye başladım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	MAN7	Aktif olarak yeni bir mesleğe geçmeyi düşünüyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	MAN8	Mesleğimden ayrılmayı düşünüyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24.	MAN9	Başka bir mesleğe geçmek kolay olsa mesleğimi hemen bırakırdım.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kişisel Bilgiler:	
Cinsiyetiniz:	<input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/> Kadın
Yaşınız:	
Medeni durumunuz:	<input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/> Dul
Meslek unvanınız:	<input type="checkbox"/> YMM <input type="checkbox"/> SMMM <input type="checkbox"/> SM
Öğrenim durumunuz:	<input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Önlisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek lisans / doktora
Kaç yıldır bu mesleği yapıyorsunuz? :	
Kaç çocuğunuz var? :	