

PANDEMİ SÜRECİNDE MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ

Ayşe Nur BUYRUK AKBABA¹
Nurcan BULUT²

ÖZ

Günümüzde hangi mesleği icra edersek edelim fiziki ve zihinsel bir takım iş stresleriyle karşı karşıya kalmaktayız. Yaşanan iş stresine bağlı olarak ortaya çıkan tükenmişlik; başarısızlık, enerji kaybı, karşılanamayan istekler gibi fiziksel ve duygusal problemlere neden olmaktadır. Tükenmişlik, kişilerin çalışma hayatı ile günlük hayatı arasında stres yönetimini sağlayamaması, yetersiz kalmasıdır. Kişiler, çoğunlukla bu duygu ile mücadele etmek yerine duyguların kabullenilmesi gibi psikolojiye hâkim olabilmektedirler. Tükenmişliğin bazı evreleri, boyutu, göstergeleri vardır ki bunlar, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı şeklinde meydana gelmektedirler. Tükenmişlik sendromunda fiziksel, psikolojik, davranışsal ve örgütsel göstergeler şeklinde göstergeler olduğu söylenebilir. Tükenmişlik duygusuna bazen kişisel özellikler bazen de çevresel etkenler neden olabilmektedir. Aşırı iş yükü, zaman baskısı, çalışanlar üzerinde gözetim baskısı da tükenmişlik duygusunun var olmasına neden olabilmektedir. Günlük çalışma hayatında muhasebe mesleğini icra eden meslek mensupları, muhasebe mesleğinin stresli olması ve fazla iş yüküne sahip olması nedeni ile tükenmişlik sendromunu yaşarlarken, Covid-19 pandemi sürecinde bu duyguların daha yoğun olması ile tükenmişlik etkisi daha fazla olabilmektedir. Bu çalışmanın amacı, muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 pandemi sürecinde tükenmişlik düzeyinin hangi seviyede olabileceğini göstermek ve bu düzeyin belirlenmesi ile elde edilen sonuca göre çözüm önerilerinin sunulmasıdır. Bu amaçla çalışmada; kavramsal bilgilere yer verilmiş, muhasebe mesleğini icra eden meslek mensupları ile kişisel görüşme yapılmış, nitel araştırma tekniği uygulanarak tükenmişlik düzeyi belirlenmeye çalışılmıştır. Ulaşılan sonuca göre konuya ilişkin meslek mensuplarına çözüm önerileri sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Mesleki Tükenmişlik, Muhasebe, Muhasebeci

Jel Kodları: M40, M49

¹ Doç.Dr., Bitlis Eren Üniversitesi, abuyruk@beu.edu.tr, orcid.org/0000-0003-4940-7138

² Dr. Öğr. Üyesi, Bitlis Eren Üniversitesi, nbulut@beu.edu.tr, orcid.org/0000-0002-8374-8350

AN EMPIRICAL RESEARCH ON THE OCCUPATIONAL BURNOUT LEVELS OF ACCOUNTANTS DURING THE PANDEMIC: COVID-19

ABSTRACT

Nowadays, we are faced with physical and mental work stress, no matter what profession we have. Burnout from work stress causes physical and emotional problems such as failure, energy loss and unfulfilled requests. The occupational burnout is the situation in which people who are included in the work life cannot balance the work life and the daily life also they could not be enough to have everything under control. However, the employees, generally, accept the fatigue instead of fighting against it. The occupational burnout has some phases and indicators which lead to an emotional exhaustion, a desensitization and a low self-success. Both personal features and environmental factors take place to the occurring of the occupational burnout. Moreover, a work overload, a time limitation and a supervision of the worker can cause the occupational burnout. Accountants who suffer from the work overload and the stress of work which make them feel the occupational burnout have been suffering more and more because of the covid-19 which has been seen as a pandemic throughout the world for a year. The aim of this study is to show the level of the occupational burnout of the accountants which arose from the Covid-19. Furthermore, by determining of the level of their occupational burnout, the authors of this study will make some possible solution offers. For these reasons, the literature data is given in the first part of the study, and the analyzing of the interviews with the accountants are given in the methodology. Finally, after reaching the outcome of the study the possible solution offers are submitted in the conclusion part.

Keywords: The Occupational Burnout, Accounting, Accountant

Jel Code: M40, M49

GİRİŞ

Yaklaşık bir yıldır tüm dünyayı sarsan Covid-19 virüsü, günlük hayatımız ve sosyal hayatımızın yanı sıra iş hayatımızı da önemli ölçüde aksaklığa uğratmıştır. Böyle bir durumda, özellikle insan ilişkilerinin yoğun olduğu meslek gruplarında, meslekî faaliyetlerin yerine getirilmesi oldukça güçleşmektedir. Muhasebecilik mesleği de yoğun iş yükü, insanlarla sürekli iletişim kurma ve belirli zamanlarda işlerin tamamlanması gerekliliğinden dolayı stresli, fiziksel ve duygusal çöküşün yoğun olduğu, yorucu ve tatminsizlik seviyesinin yüksek olduğu bir meslektir.

Vergi ile ilgili görevlerin yerine getirilmesinde bir köprü görevi gören devlet ile mükellef arasındaki bağlantıyı sağlayan meslek mensupları, yoğun iş yükü içerisinde iş yetiştirme stresiyle karşı karşıya kalabilmektedir. Stres altında çalışan meslek mensuplarının dikkat dağınıklığı sonucu hata yapma ihtimalleri artmakta ve bu durumun bir sonucu olarak muhasebe meslek mensupları, cezai müeyyidelere maruz kalabilmektedir. Ayrıca mücbir sebep durumlarında da (doğum, ağır hastalık, ölüm vb.) meslek mensuplarının mesleğini icra etmek zorunda kalmaları, meslek mensuplarını meslekî tükenmişliğe doğru sürüklemektedir (Bora Kılınçarslan ve Küçükşüleymanoğlu, 2019: 618).

Bu çalışma, Covid-19 pandemi sürecinin Bitlis ile Diyarbakır ili ve ilçelerinde faaliyetlerini yürüten muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeylerine etkisini incelemek amacıyla yapılmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde tükenmişlik, Covid-19 kavramı ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI) açıklanmış, ikinci bölümünde de literatür araştırması yapılmıştır. Üçüncü bölümde ise Covid-19 pandemi döneminde Bitlis ve Diyarbakır ili ve ilçelerinde faaliyetlerini yürüten muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine ilişkin nitel araştırma yer almaktadır.

1. BAZI KAVRAMLAR

Bu bölümde; tükenmişlik kavramına, tükenmişliği etkileyen faktörlere ve Covid-19 pandemi süreci hakkında bilgilere yer verilmiştir.

1.1. Tükenmişlik Kavramı

Kişilerin işlerini yaparken harcadıkları enerjiyi arttıran, fakat işlerinden daha az doyum alarak ulaştıkları nokta, tükenme olarak ifade edilmektedir. Tükenmişlik kavramı sözlükte; “enerji, güç veya var olan kaynakların aşırı talep sonucunda tükenmesi yorulma ve başarısız olma” olarak ifade edilmiştir (Deran ve Beller, 2015:71). Tükenmişlik, ilk kez Freudenberg tarafından başarısızlık, yıpranma, güç kaybı olarak kişilerin iç dünyalarındaki isteklerini karşılayamama nedeni ile ortaya çıkan tükenme duygusu şeklinde tanımlanmıştır. Daha sonra Maslach yapmış olduğu çalışmalarda tükenmişlik kavramına değinmiştir (Tokmak, 2018:865).

Tükenmişlik, enerjilerin tükenmesinin bir sonucu olarak ortaya çıkan bir süreçtir ve aynı zamanda bir bireyin karşılaşılabileceği birçok sorundan dolayı boğulma hissidir. Bir kişinin bir göreve veya işe adanmışlık duygusu ve bağlılığının kendini kanıtlama ihtiyacı ile birleşmesinin sonucudur. Zamanla, bir kişinin davranışlarını, algılarını ve yargılarını etkiler (Freudenberg, 1986: 247).

Tükenmişlik, insan odaklı mesleklerde daha fazla maruz kalınan bir durum şeklinde tanımlanabilmektedir (Akbolat ve Işık, 2008:231). Bazı uzmanlar tarafından yapılan tanıma göre tükenmişlik, iş nedeniyle insanlarla çok fazla iletişim halinde olan kişilerde görülen ve kişisel başarı hissinde düşme, duyarsızlaşma ile duygusal anlamda tükenmedir (Güney ve Akdağ, 2018: 448). Tükenmişlik, çalışanlar üzerinde kızgınlık, kronik yorgunluk, düşük enerji, olumsuz duygular, kaygı, depresyon gibi olumsuz birtakım etkilere neden olabilmektedir (Köse, 2019:198).

Maslach, tükenmişliği psikolojik etkileri olan üç bileşenli bir sendrom olarak ifade etmiştir ve tükenmişliği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme şeklinde üç boyuta ayırmıştır. Bu boyutlar, kavramsal olarak birbirinden ayrı olmalarına rağmen birbirini etkileyen ve aşama aşama birbirini tetikleyen kavramlardır. **Duygusal tükenme**; tükenmişliğin ana boyutunu oluşturur ve tükenmişliğin odağında yer alır. Duygusal tükenme, tükenmişliğin ilk aşaması olup kişideki bireysel stres boyutunu ortaya çıkaran ve bireyin fizyolojik ve duygusal kaynaklarının azalması şeklinde ifade edilen bir kavramdır. **Duyarsızlaşma**; tükenmişliğin kişilerarası boyutunu ifade eder ve hizmet verilenlere karşı negatif, soğuk, ilgisiz tutumlar ile kişinin işine karşı tepkisiz kalmasını ifade eder. **Kişisel başarısızlık hissi** ise kişinin işinde kendisini başarısız hissetmesi ile ortaya çıkmakta ve kişisel başarı noksanlığı şeklinde ifade edilmektedir (Güner ve İl, 2020:315).

1.2. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

Tükenmişliği etkileyen faktörler, bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki sınıfa ayrılmaktadır. Bireysel faktörler, bireyin cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum gibi kişisel özelliklerden kaynaklı olabilen faktörlerdir. Örgütsel (çevresel) faktörler ise bireyin iş hayatının büyük bir bölümünü paylaştıkları iş ortamlarında meydana gelen faktörlerdir. Çalışma saatlerinin uzun olması, çalışma alanındaki fiziksel koşulların olumsuzlukları/yetersizlikleri, işletmede yaşanan çatışmalar, alınan kararlarda söz hakkına sahip olamama, iş güvenliğinin olmaması, ödüllendirmede adaletsiz olma gibi unsurlar, örgütsel faktörlere örnek teşkil etmektedir (Demir ve Sezgin, 2017:36-37).

1.3. Covid-19 Pandemi Süreci

İlk olarak Aralık ayı başlarında, resmi olarak da 31 Aralık 2019 tarihinde, Çin'in Hubei eyaletinin Vuhan şehrinde, sebebi henüz bilinmeyen bazı vakalar ortaya çıkmış, 5 Ocak 2020 tarihinde ise daha önce insanlarda rastlanmayan yeni bir hastalık tespit edilmiştir. İlk olarak 2019-nCoV olarak ifade edilmiş, daha sonra ise Covid-19 olarak adlandırılmıştır. Çin'de ortaya çıkmasından sonra üç ay gibi kısa bir sürede tüm dünyayı etkisi altına almıştır (Budak ve Korkmaz, 2020:66). Salgının başlangıcında yapılan araştırmalarda deniz ürünleri satan bir pazarda ortaya çıktığı, yapılan sonraki çalışmalarda ise yarasalarla ilgili olduğu görülmüştür. Salgın ilerledikçe insandan insana damlacık yoluyla veya kirlenmiş zeminlerle temas sonucunda bulaştığı saptanmıştır (Çöl ve Güneş, 2020:1).

Türkiye'de ise 02 Mart 2020 tarihine kadar bazı şüpheli vakalara test uygulanmış ancak sonuçlar negatif çıkmıştır. 11 Mart 2020 tarihinde ilk vakaya rastlanmış ve vaka sayısı gün geçtikçe artmaya

başlamıştır (İşlek vd., 2020:29). Türkiye’de de pandemi ile mücadele için bilim kurulu kurulmuş, korona virüsle mücadele eşgüdüm toplantıları yapılmış, toplantılar sonucunda bazı tedbirler alınmış, sağlık ekibi ile koordineli bir şekilde çalışmalara başlanmış ve hala da devam etmektedir (İnce ve Evcil, 2020:237-239). Salgınla mücadele kapsamında bazı kısıtlamalar yapılmış ve alınan önlemlerin bazı sektörlere olumlu etkisi olurken bazı çalışma alanlarına ise olumsuz etkisi olmuştur (Koronavirüs Etkileri-BMD Araştırma, 2020). Covid-19’un etkisi ile günlük hayatın birçok alanında yeni bir dönem başlayarak dijitalleşmenin etkisi hâkim olmaya başlamıştır. Akıllı ulaşım, akıllı sağlık, akıllı alt yapı, akıllı enerji, iletişim teknolojilerindeki artan talebi karşılamak için yapılan yeni yatırım stratejileri gibi birçok örnekler verebilir (Covid-19 ile Hızlanan Dijital Dönüşüm, 2020).

2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Tükenmişlik konusu ile ilgili literatür araştırması yapıldığında konuya ilişkin birçok çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Yapılmış olan bazı çalışmalar aşağıda belirtilmiştir:

Güney ve Kayışyapar (2020); çalışmalarında davranışsal muhasebe çerçevesinde muhasebe meslek mensuplarında iş stresine ilişkin bilgilere yer vermişler, Erzurum ilinde araştırma yapmışlardır. Bu çalışma ile çalışanların her birine aynı modelin uygulanmasının doğru sonuç vermeyeceği, çalışanın kişiliğine bireysel olarak karşılaştığı stresin konusu ve düzeyine göre stres yönetimini sağlaması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Güner ve İl (2020); çalışmalarında rol stres kaynaklarının muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişliğine etkisi ele alınmış olup TRA1 Erzurum alt bölgesinde araştırma yapmışlardır. Çalışmanın sonucunda; rol çatışması yaşayan çalışanların çatışma yaşadığı kişilere karşı daha üstün olduğunu kanıtlayabilmek adına işine daha fazla yoğunlaşarak, çalışan açısından ek iş yoğunluğu oluşturacağı için bu konuda destek alınmasının gerekliliği görüşüne varılmıştır.

Kalay (2020); çalışmasında muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemiş, Çorlu’daki muhasebe meslek mensuplarına yönelik araştırma yapmıştır. Çalışmanın sonucunda; örgütsel bağlılığın tükenmişlik ile pozitif ilişkisi olduğu, maddi ve kişisel gerekçelerden ötürü çalışmak zorunda hissetmeleri durumunda duygusal tükenmişlik düzeyinin artacağı bilgisi de elde edilmiştir.

Özdemir, Karadavut ve Şimşek (2020); çalışmalarında çalışanlarda tükenmişlik seviyelerini incelemiş, R programı ile analiz yapmışlardır. Çalışma sonucunda; gelir ile tükenmişlik arasında negatif ilişki olabilmesi sebebi ile bu sektörde çalışanların aldıkları ücretlerin iyileştirilmesi gerektiği, yaşam standartlarının artırılmasına yönelik faaliyetlerin yapılması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Tosunoğlu ve Ertaş (2020); çalışmalarında kadın muhasebe meslek mensuplarına yönelik tükenmişliğin iş-aile çatışması üzerine etkisinin ne olduğunu ele almış, TR90 bölgesinde faaliyet gösteren kadın meslek mensuplarına yönelik araştırma yapmışlardır. Yapılan çalışma ile meslek mensubunun yaşamış olduğu duygusal tükenmişliğin, çalışan üzerinde baskı oluşturacağı, çalışanı

yıpratacağı sonucuna ulaşılmıştır. TR90 bölgesinde faaliyet gösteren kadın meslek mensubunun iş-aile çatışması açısından ne gibi etkilerinin olacağı incelenmiş ve karşılaştırma yapılmıştır.

Bora Kılınçarslan ve Küçüksüleymanoğlu (2019); çalışmalarında muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ele alınarak, Bursa iline yönelik araştırma yapılmıştır. Çalışma sonucunda meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu, iş yoğunluğu ve buna bağlı olarak yaşadıkları stresin sonucu olarak tükenmişlik düzeyinin yüksek olabileceği tespit edilmiştir.

Temelli ve Şendurur (2018); çalışmalarında TRA1 ve TRA2 bölgelerinde bulunan muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromuna ilişkin araştırma yapmıştır. Bu bölgelerde faaliyette bulunan meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamadıkları ele alınmıştır. Çalışmanın sonucunda; TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının, tükenmişlik sendromu yaşadıkları, duygusal tükenme alt boyutunda orta seviyeye, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi alt boyutlarında yüksek seviyede olduğu görüşüne varılmıştır.

Yalçın (2018); çalışmasında muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik ve iş doyum düzeylerini ele almıştır. Çalışmada mesleki unvan ve işletmedeki konumları arasındaki ilişki araştırılmıştır. Çalışma sonucunda; meslek mensubunun mesleki tecrübesi arttıkça yapacağı işlere yönelik boyutun değişeceği, gelirinde artış olabileceği, iş doyumunu arttırdığı ve tükenmişlik düzeyini azalttığı tespit edilmiştir.

Öz ve Çeviren (2017); çalışmalarında Mersin ilindeki muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromuna ilişkin araştırma yaparak, tükenmişlik düzeylerine ilişkin bilgiler sunmuşlardır. Yapılan çalışma ile meslek mensuplarının yoğun çalışması, çok çeşitli işlerle uğraşmak zorunda kalmalarının sonucu olarak tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Meslek mensuplarının özel hayatlarına ve kendilerine yeterli zaman ayıramamalarının da tükenmişlik düzeyini etkileyebileceği belirtilmiştir.

Deran ve Beller (2015); çalışmalarında muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu üzerine Giresun iline ilişkin araştırma yapmışlardır. Çalışmada muhasebe meslek mensuplarının sorunları, tükenmişlik sendromu ele alınmıştır. Çalışmanın sonucunda, meslek mensuplarında tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları açısından yüksek seviyeye karşılık geldiği tespit edilmiştir.

Gutrie ve Jones (2012) yılında yaptıkları çalışmada cinsiyet farklılığının tükenmişlik üzerinde bir etkisinin olup olmadığını ortaya koymuşlardır. Kadınlarda duygusal tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında yüksek korelasyon olduğu, erkeklerde duygusal tükenmişlik ile iş tatmini arasında yüksek korelasyon olduğu ve kadın ve erkeklerde bireysel başarının azalması ile iş performansı arasında korelasyon olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Almer ve Kaplan (2002) yılında yaptıkları çalışmada, esnek çalışma saatlerinin muhasebe meslek mensuplarında stres, tükenmişlik ve iş çıktıları üzerine etkilerini incelemişlerdir. Çalışmada,

esnek çalışma saatleriyle meslek mensuplarının tükenmişlik ve stres düzeylerinin düştüğü ve iş tatminin arttığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

3. ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, Bitlis ile Diyarbakır ili ve ilçelerinde mesleğini icra eden muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 Pandemi döneminde mesleki tükenmişliklerinin incelenmesidir. Bu çalışma ile Covid-19 döneminde meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerini azaltacak öneriler sunarak yapılacak diğer çalışmalara ve alan yazına katkı sağlaması hedeflenmiştir.

Katılımcılara araştırmanın amacına ilişkin 22 maddelik Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI)'nden açık uçlu sorular sorulmuş, bu sorulara yanıt vermesi istenmiştir. Çalışmada kullanılan sorular ise şu şekildedir:

- 1) Pandemi sürecinde iş yerinde fiziksel ve duygusal yorgunluk hissediyor musunuz?
- 2) Pandemi sürecinde iş yerine geldiğinizde umutsuzluk hissi yaşıyor musunuz?
- 3) Pandemi sürecinde iş yerinde unutkanlık/dikkatsizlik durumu ile sık karşılaşıyor musunuz?
- 4) Pandemi sürecinde iş yerindeyken fiziksel şikâyetleriniz oluyor mu? (Örn. Baş ağrısı, boyun bel ağrısı vb.)
- 5) Pandemi sürecinde iş yerinde kendinizi kaygılı hissediyor musunuz?
- 6) Pandemi sürecinde iş yerinde duygusal tepkiler veriyor musunuz? (Örn. kolay sinirlenme, depresif duygulanım, çaresizlik hissi, karamsarlık, değersiz, öz saygı azalması vb.)
- 7) Eklemek istediğiniz diğer duygularınız?

3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Nitel araştırmada sıklıkla kullanılan yöntemler gözlem, görüşme ve doküman incelemesidir. Meslek mensuplarının pandemi döneminde mesleki tükenmişliklerini tespit etmek amacıyla bu çalışmada içerik analizi yapılmıştır. Bu amaçla çalışmanın verileri meslek mensuplarından dokümanlar aracılığıyla elde edilmiştir. Çalışmanın evreni Bitlis ve Diyarbakır illerindeki muhasebe meslek mensuplarıdır. Örneklem seçimi basit (tesadüfi) yöntemle yapılmıştır. Meslek mensupları kişisel telefonlarından aranarak katılımları istenmiş, gönüllü 29 katılımcıdan veriler toplanmıştır. Doküman incelemesi yapılmış olup birbirine benzeyen veriler belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde toplanarak kodlanmaya çalışılmıştır. Araştırmanın iç geçerliliğini sağlamak için katılımcı onayı, uzman görüşü, veri toplama aracı ve bulguların ilgili alan yazınla tutarlılığı yapılmıştır. Kodlayıcılar arasında tutarlılığı hesaplamak için Miles ve Huberman'ın (1994) [Görüş birliği/ (Görüş ayrılığı + Görüş birliği) X 100] formülü kullanılmıştır. Kodlayıcılar arasındaki tutarlılığın 1. soru için %81,7, 2. soru için %83,5, 3. soru için %80,1, 4. soru için %79,9, 5. soru için %84,2, 6. soru için %90,8 ve 7. soru için %82,2 olarak hesaplanmıştır. Bu görüş tutarlılığı %'sinin 80'nin üzerinde olması bu çalışmanın ve yapılan analizlerin güvenilir olduğunu gösterir.

3.3. Araştırma Bulguları ve Değerlendirme

Katılımcıların cinsiyet ve unvanları Tablo 1’de görüldüğü gibidir.

Tablo 1. Katılımcılara Yönelik Bilgiler

Katılımcı	Cinsiyet	Unvanı
K1	Erkek	SMMM
K2	Erkek	SMMM
K3	Erkek	SMMM
K4	Erkek	SMMM
K5	Erkek	SMMM
K6	Erkek	SMMM
K7	Erkek	SMMM
K8	Erkek	SMMM
K9	Kadın	SMMM
K10	Erkek	SMMM
K11	Erkek	SMMM
K12	Erkek	SMMM
K13	Erkek	SMMM
K14	Erkek	SMMM
K15	Erkek	SMMM
K16	Erkek	SMMM
K17	Erkek	SMMM
K18	Kadın	SMMM
K19	Erkek	SMMM
K20	Erkek	SMMM
K21	Erkek	SMMM
K22	Erkek	SMMM
K23	Kadın	SMMM
K24	Kadın	SMMM
K25	Kadın	SMMM
K26	Erkek	SMMM
K27	Kadın	SMMM
K28	Erkek	SMMM
K29	Erkek	SMMM

Katılımcıların meslek mensubu olarak unvanı; Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (SMMM)’dir.

Katılımcıların 6’sı kadın, 23’ü ise erkek meslek mensubudur.

Tablo 2. Pandemi Sürecinde İş Yerinde Fiziksel ve Duygusal Yorgunluk Hissine İlişkin Bulgular

Kategori	Kodlama
Fiziksel Yorgunluk (10)	Zihinsel Meşguliyet (6) Bıkkınlık Hissi (4)
Duygusal Yorgunluk (4)	Zihinsel Meşguliyet (4) Bıkkınlık Hissi
Fiziksel ve Duygusal Yorgunluk (11)	Zihinsel Meşguliyet (10) Bıkkınlık Hissi (5)
Hissetmeyen (4)	Zihinsel Meşguliyet (4) Bıkkınlık Hissi

Katılımcıların çoğu, bu soruya fiziksel yorgunluğun yanı sıra daha çok duygusal yorgunluk da hissettiklerini ifade etmişlerdir. Pandeminin zihni anlamda tükenmişliğe sebep olduğunu dile getirmişlerdir. Pandemi sürecinde daha az fiziksel etkinliğin olmasının da ayrı bir yorgunluğa sebep olduğunu özellikle K2 katılımcısı dile getirmiştir. K7 katılımcısı, kısıtlamaların ve salgın hastalık riskinden dolayı maddi ve manevi olarak etkilendiği, özellikle beyanname dönemlerinde mükelleflere ulaşmada yaşadıkları sıkıntıların da yorgunluk hissi oluşturduğunu belirtmiştir. K18 katılımcısı; duygusal yorgunluğun hâkim olduğu, bıkkınlık hissi ve başkalarının kararları doğrultusunda yaşama duyguları ile duygusal yorgunluğun muhasebe meslek mensuplarında ne kadar yoğun yaşanabileceğini göstermiştir. K22 katılımcısı; bazı alanlarda çalışanların izole imkanları varken muhasebe meslek mensuplarının böyle bir imkânı olmadığını, bu zor imkanlarda çalışmak zorunda kalmalarının daha fazla fiziksel ve duygusal anlamda yorgunluk hissine yol açtığını dile getirmiştir. Katılımcıların çoğu, iş yoğunluğunun ve son günlerde söz konusu olan belirsizliğin fiziksel ve duygusal yorgunluğa sebep olduğunu, duygusal yorgunluğun daha fazla olduğu yönünde görüş beyan etmişlerdir.

Tablo 3. Pandemi Sürecinde İş Yerinde Umutsuzluk Hissine İlişkin Bulgular

Kategori	Kodlama
Umutsuzluk Hissi Yaşayanlar (22)	Ekonomik Kaygı (7) Belirsizlik (16)
Umutsuzluk Hissi Yaşamayanlar (7)	Ekonomik Kaygı (1) Belirsizlik (6)

Katılımcıların çoğu, umutsuzluk hissi yaşadıklarını, sağlıklarını ortaya koymalarına rağmen bunun karşılığını alamadıkları için umutsuzluk hissini yaşadıklarını, işe gitmeme taleplerini işletme sahiplerine sunmuşlardır. Pandeminin ikinci dalgasında hasta sayısının artması, sürecin daha iyiye gitmesi gerekirken daha kötüye gidiyor olması, mesleki olarak umutsuzluk hissini arttırdığı görüşü katılımcılar tarafından ifade edilmiştir. Hem sağlık hem de ekonominin gelecekteki durumunun belirsiz olması katılımcıların umutsuzluk hissini arttırmaktadır.

Tablo 4. Pandemi Sürecinde İş Yerinde Unutkanlık/Dikkatsizlik Durumuna İlişkin Bulgular

Kategori	Kodlama
Unutkanlık Yaşayanlar (9)	Mevzuat Kapsam Genişliği (5) Pandemi Önlemlerinin Etkisi (4)
Dikkatsizlik Yaşayanlar (6)	Mevzuat Kapsam Genişliği (3) Pandemi Önlemlerinin Etkisi (3)
Yaşamayanlar (14)	Mevzuat Kapsam Genişliği (3) Pandemi Önlemlerinin Etkisi (11)

Katılımcılar bu soruya yönelik; unutkanlık ve dikkatsizliğin bu dönemde fazla olduğunu, bu nedenle iş ve işlemlerde aksaklıklar yaşadıklarını, hatta beyanname düzenlerken unutkanlık nedeni ile ceza aldıklarını ifade etmişlerdir. Mevzuatta da sürekli değişikliklerin olmasının dikkatsizliğe neden olabileceğine dair yorum yapılmıştır. Pandeminin vermiş olduğu stresten kaynaklı dikkat dağınıklığı söz konusu olabilmektedir.

Tablo 5. Pandemi Sürecinde İş Yerinde Fiziksel Şikâyetlere İlişkin Bulgular

Kategori	Kodlama
Fiziksel Şikâyet Yaşayanlar (19)	Baş Ağrısı (16) Boyun Ağrısı (5) Bel Ağrısı (7) Sırt Ağrısı
Fiziksel Şikâyet Yaşamayanlar (10)	Baş Ağrısı (10) Boyun Ağrısı Bel Ağrısı Sırt Ağrısı

Katılımcılar mesleği icra etmenin bir sonucu olarak stresin yoğun olması sebebi ile fiziksel şikâyetlerin arttığını dile getirmişlerdir. Bu fiziksel şikâyetler özellikle baş ağrısı, boyun ağrısı, bel ağrısı, sırt ağrısı, kas ağrısı şeklindedir. Bu şikâyetler oturma bozukluğundan ve fiziksel aktivite kısıtlılığından kaynaklıdır.

Tablo 6. Pandemi Sürecinde İş Yerinde Kaygılı Hissedilmesine İlişkin Bulgular

Kategori	Kodlama
Kaygı Yaşayanlar (20)	Maddi Sıkıntı Kaygısı (2) Virüse Yakalanma Kaygısı (19) Faaliyetlerin Durması Kaygısı
Kaygı Yaşamayanlar (9)	Maddi Sıkıntı Kaygısı Virüse Yakalanma Kaygısı (9) Faaliyetlerin Durması Kaygısı

Pandemi nedeni ile mükelleflerle diyalog kurmada kaygılar olmasının yanı sıra evraklara bile dokunmaya korktukları, sağlık açısından özellikle kaygı yaşadıklarını belirtmişlerdir. Vakaların artmasının meslek mensuplarında ayrı bir kaygı sebebi oluşturduğu söylenebilir. K7 katılımcısı pandemi nedeni ile yaşanan maddi sıkıntılar nedeni ile faaliyetlerin durması korkusunun ayrıca kaygılı

hissetmelerine neden olduğunu belirtmiştir. Ekonomik problemler nedeni ile daha çok kaygılı hissedildiği dile getirilmiştir.

Tablo 7 Pandemi Sürecinde İş Yerinde Ruhsal Tepkiler Verilmesine İlişkin Bulgular

Kategori	Kodlama
Ruhsal Tepki Verenler (19)	Sinirlenme (12) Değersizlik Hissi (5) Yanlış Meslek Tercihi (2) Çaresizlik (3) Karamsarlık (6)
Ruhsal Tepki Vermeyenler (10)	Sinirlenme (10) Değersizlik Hissi Yanlış Meslek Tercihi Çaresizlik Karamsarlık

Muhasebe mesleğine karşı gereken önem gösterilmediği için çalışmaktan pişmanlık duyduğuna dair yorumlar yapılmıştır. Her gün yaşanan gelişmeler sonucunda çaresizlik hissine kapıldığı belirtilmiştir. Kolay sinirlenme ve değersizlik hissini yaşadığı da dile getirilmiştir. Sadece pandemi sürecinde değil öncesinde de mesleğin değersiz görüldüğü, bu şekilde görülmesi nedeni ile karamsarlık ve iş yapmak istememe gibi duygulara sürüklendiği belirtilmiştir.

Diğer Duygulara İlişkin Bulgular

Katılımcıların çoğunluğu; pandemi sürecinin bir an evvel bitmesi ve daha az kayıplarla bu süreci atlatmak istediklerini dile getirmişlerdir. Muhasebe mesleğinde de esnek çalışma sisteminin uygulanması, iş güvenliği açısından önlemlerin daha ciddi olarak yapılmasının ve denetimlerin de daha sağlıklı yürütülmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Pandemi sürecinde iş yükünün artması ile görev tanımında olmayan işleri yapmak zorunda kaldıkları, mükelleflerin işlerinin iyi gitmemesi nedeni ile tahsilatları yapamadıkları, personel ücretlerinin ödenememesi ve bazı giderlerin karşılanamaması gibi maddi açıdan sıkıntılar yaşadıkları, bu sıkıntılara rağmen meslek mensubu olarak destek alamadıkları ayrıca ifade edilmiştir. Pandemi nedeni ile bazı ödemelerde ertelemelerin olması işlerin yapılması konusunda ek karmaşıklığa neden olduğu, alınan maliye politikalarının daha sade ve anlaşılır olmasının olumlu anlamda katkısının olabileceği dile getirilmiştir. Salgın hastalığa yakalanan çalışanların olması ya da olma olasılığı, çalışanların aynı anda hasta olmaları sonucunda işlerin durma aşamasına gelmesi duygusu da ek olarak meslek mensuplarında tükenmişlik duygusuna kapılmalarına neden olabileceği söylenebilir. İşi mi salgın hastalığı mı düşünmeleri gerektiği konusunda zorluklar yaşandığı belirtilmiştir. Pandemi sürecinin bir an evvel bitmesi ve eski hayatlarına dönmek (normal hayatlarına dönmek) istediklerini belirtmişlerdir. Katılımcılar, geleceğe dair daha fazla umutla bakmak istemektedirler. Muhasebe mesleği icra edilirken yapılan hataların sonucunda cezaların ağır olmasının

meslek mensubuna daha fazla yük getirdiği, pandemi sürecinde daha hafifletici ve destekleyici uygulamaların yapılmasını ümit etmektedirler. Normal alışkanlıkların değiştirilmek zorunda kalması ile müşteri ilişkilerinde zayıflama sonucuna neden olmuş ve bu duruma çözüm yolu olarak yeni yöntemler geliştirilmiştir.

SONUÇ

Muhasebe mesleği stresli ve iş yükü fazla olan bir meslektir. Pandemi sürecinde de meslek mensupları daha fazla stres ve iş yükü ile karşı karşıya kalmışlardır. Covid-19 ile ilgili tedbirlerin uygulandığı, sokağa çıkma yasaklarının olduğu dönemde bile çalışmak zorunda olmaları mesleğin verimli bir şekilde icra edilmesini olumsuz yönde etkilemiştir. Bu çalışmada; meslek mensuplarının pandemi sürecinde tükenmişlikleri ele alınmış, meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Pandemi sürecinde mesleğini icra eden meslek mensupları, pandemi öncesine göre daha fazla fiziksel ve duygusal yorgunlukla karşı karşıya kalmış, unutkanlık ve dikkatsizlik durumuyla daha sık karşılaşmış, bunun sonucunda da özel usulsüzlük cezası alan meslek mensupları olmuştur. Meslek mensuplarının, kolay sinirlenmesinde, depresif duyguların artmasında çaresizlik ve karamsarlık hissini yoğun yaşamalarından dolayı tükenmişlik düzeylerinin arttığını söyleyebiliriz. Mesleğe itibarın azalması ile bağlantılı olarak, kendilerine olan öz saygılarının azaldığı ve tükenmişlik duygusunun arttığı saptanmıştır.

Meslek mensuplarının pandemi döneminde daha fazla fiziksel şikayetler ile karşılaştıkları söylenebilir. Bu fiziksel şikayetler; baş, bel ve boyun ağrıları şeklindedir. Belirsizlik ve pandemi sürecinin uzaması ile kaygı düzeyi artmıştır. Kaygı düzeyinin artmasına neden olan faktörlerden biri de maddi ve manevi kayıpların olma olasılığıdır. Sürecin belirsizliği birçok alanda, ekonomik anlamda yeni işletmelerin kurulmasında azalma gibi olumsuz etkisi olmuş, artan maliyet ve ülke genelinde fiyatların genel seviyesindeki artış iş hacminin genişlemesi açısından belirsizliğe neden olmuştur. Bu belirsizlik ile meslek mensubu daha umutsuz hale gelmiştir. Bu umutsuzluk beraberinde bazı kaygıları getirmiş, meslek mensuplarının da ruhsal anlamda ani tepkiler vermesine yol açmıştır.

Muhasebe meslek mensupları bu süreçten daha az etkilenmeleri için esnek çalışma saatlerine geçilmesini, beyannamelerin verilme süresi ve cezaların hafifletilmesi ile ilgili düzenlemelerin yapılmasını önermektedirler. Pandemi sürecinde yoğun bir şekilde çalışan meslek mensuplarına mesleki faaliyetlerinde kolaylıklar sağlanabilir. Mükellef-devlet arasında iletişimin, daha sağlıklı sağlanabilmesi için meslek mensuplarının çalışma ortamlarının daha iyi hale getirilmesi ve ekonomik açıdan desteklenerek, faaliyetlerinin durma aşamasına gelmesindeki kaygılarına çözümler getirilebilir.

KAYNAKÇA

Akbolat, M. ve Işık, O. (2008). “Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği”, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:11, Sayı:2, s.229-254.

Almer, E.D and Kaplan, S. E. (2002), “The Effects of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting”, *Behavioral Research in Accounting*, 14(1), pp.1-34.

Budak, F. ve Korkmaz, Ş. (2020). “Covid-19 Pandemi Sürecine Yönelik Genel Bir Değerlendirme: Türkiye Örneği”, *Sosyal Araştırmalar ve Yönetim Dergisi (SAYOD)*, Yıl: 2020, Sayı:1, s.62-79.

Bora Kılınçarslan, T. ve Küçüksüleymanoğlu, R. (2019). “Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması: Bursa İli Örneği”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi – Ağustos 2019 Özel Sayı*, s.617-636.

Çöl, M. ve Güneş, G. (2020). “COVID-19 Salgınına Genel Bir Bakış”, (Covid-19, Memikoğlu, O. ve Genç, V. Ed.), *Ankara Üniversitesi Basımevi*, Ankara.

Demir, Ö. ve Sezgin, E. E. (2017). “Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeyleri İle Örgütsel Bağlılık Kavramı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: TRB1 ve TRC2 Bölgesindeki İşletmelerde Yapılan Bir Çalışma”, *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, Şubat 2017; 10 (3), s.33-54.

Deran, A. Ve Beller, B. (2015). “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 45, Ocak-Haziran 2015 s. 69-93.

Freudenberg, H.J. (1986). “The Issues of Staff Burnout in Therapeutic Communities”, *Journal of Psychoactive Drugs*, Vol 18(3), pp. 247-251.

Gutrie J.P and Jones A. (2012). “Job Burnout in Public Accounting: Understanding Gender Differences”, *Journal of Managerial Issues*, Winter 2012, Vol. 24, No. 4 (Winter 2012), pp. 390-411.

Güney, S. ve Akdağ, H. (2018). “Tükenmişlik Sendromunun Muhasebe Meslek Mensupları Açısından İncelenmesi (Erzincan ve Erzurum İllerinde Bir Araştırma)”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 32 Sayı: 2, s.447-460.

Güney, S. ve Kayışyapar, İ. (2020). “Davranışsal Muhasebe Çerçevesinde Muhasebe Meslek Mensuplarında İş Stresi (Erzurum İlinde Bir Araştırma)”, *İşletme Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, S.1 (2020), s.34-50.

Güner, M. ve İl, Z. (2020). “Rol Stres Kaynaklarının Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişliğine Etkisi: TRA1 Erzurum Alt Bölgesinde Bir Araştırma”, *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi Haziran 2020*, 22(2), s.313-335.

İnce, F. ve Evcil, F. Y. (2020). “Covid-19’un Türkiye’deki İlk Üç Haftası”, *SDÜ Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, Cilt 11, Sayı 2, s.236-241.

İşlek, E. vd. (2020). COVID-19 Pandemi Yönetiminde Türkiye Örneği: Sağlık Politikası Uygulamaları ve Stratejileri, (Alp Meşe, E. vd. Ed.), Türkiye Sağlık Politikaları Enstitüsü (TÜSPE), Ankara.

Kalay, Ü. (2020). “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Çorlu Örneği”, Sosyal Bilimler Metinleri, 2020/01, s.1-12.

“Koronavirüs Etkileri” BMD Araştırma 27 Mart 2020, <https://bmd.com.tr/upload/files/Covid-19%20Salg%C4%B1n%C4%B1n%C4%B1n%20Sekt%C3%B6rlere%20Etkisi%20270320.pdf>, (Erişim Tarihi: 29.Kasım.2020).

Köse, E. (2019). “Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleriyle Tükenmişlik Algıları Arasındaki İlişkinin Araştırılması”, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Yıl:18 Sayı:35, Bahar2019/1, s.193-212.

KPMG, “Covid-19 ile Hızlanan Dijital Dönüşüm 22.Temmuz.2020”, <https://home.kpmg/tr/tr/home/gorusler/2020/07/covid-19-ile-hizlanan-dijital-donusum.html>, (Erişim Tarihi: 29.Kasım.2020).

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis: An expanded Sourcebook. (2nd ed). Thousand Oaks, CA: Sage.

Öz, B. ve Çeviren, S. M. (2017). “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu: Mersin Örneği”, Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Yıl: Temmuz 2017 Cilt-Sayı: 10(3) s.41-59.

Özdemir, H. Ö., Karadavut U. ve Şimşek, G. (2020). “Çalışanların Tükenmişlik Seviyelerinin R Programı ile Analizi”, Anadolu Akademi Sosyal Bilimler Dergisi, C.2, S.1, s.33-54.

Temelli, F. ve Şendurur, U. (2018). “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu: TRA1 ve TRA2 Bölgelerinde Bir Araştırma”, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Mart 2018 22(1), s.375-406.

Tokmak, M. (2018). “Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkileri: Kamu Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, Yönetim ve Ekonomi 25/3 (2018) s.863-878.

Tosunoğlu, B. ve Ertaş, F. C. (2020). “Kadın Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Mesleki Tükenmişliğin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi: TR90 Bölgesi Örneği”, Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi Özel Sayı 2020; 22, s.142-161.

Yalçın, S. (2018). Muhasebe “Meslek Mensuplarının Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeyleri”, Alanya Akademik Bakış, 2(3), 235-257.