

Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma

Hüseyin DALĞAR*

Ömer TEKŞEN**

ÖZET

Muhasebeciler uygulamada asli mesleki fonksiyonlarının dışında bulunan ve müşterilerinin beklentileri doğrultusunda ortaya çıkan çok çeşitli görevleri yerine getirmektedirler. Bu bağlamda çalışmada muhasebecilerin mesleki tükenmişlikleri ile rol çelişkisi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığını tespit etmek amaçlanmaktadır. Ayrıca muhasebecilerin mesleki tükenmişliğinin hangi demografik özellikleri noktasında farklılaştığı da tespit edilmeye çalışılacaktır. Bu amaç doğrultusunda Türkiye’de 27 farklı ilde faaliyet gösteren 466 muhasebeci ile yüz yüze anket yapılmıştır. Anketlerden elde edilen verilerin analizi sonucunda rol çelişkisi ile mesleki tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon tespit edilmiştir. Muhasebecilerin rol çelişkisi arttıkça mesleki tükenmişlik düzeylerinin de arttığı ve kişisel başarılarının ise azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Diğer yandan muhasebecilerin medeni hali, günlük çalışma süreleri ve çocuk sahibi olup olmama durumları ile mesleki tükenmişlikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Muhasebeciler, Mesleki Tükenmişlik, Rol Çelişkisi.

JEL Sınıflandırması: M41; M49; M19.

A Study To Determine The Relationship Between The Burnout Level And The Role Conflict Of Accountant

ABSTRACT

Accountants do several work not related to their professional functions in practice but emerging from customer expectations. In this context, it is intended to determine whether there is a statistical relationship between the burnout and role conflict of accountants. Also, it will be tried to be determined that on which demographic point the professional burnout of accountants differ. For this aim, 466 accountants working in 27 different cities in Turkey are surveyed face to face. As a result of the survey analysis, correlation has been identified between the role conflict and professional burnout. It is concluded that the professional burnout level has increased and individual success has decreased whereas the role conflict of accountants increases. On the other hand, it is seen that there is statistically meaningful relationship between accountants’ marital status, daily working time, their having children or not and accountants’ professional burnout.

Keywords: Accountants, Burnout, Role Conflict.

Jel Classification: M41; M49; M19.

* Doç. Dr. Hüseyin DALĞAR, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, hdalgar@mehmetakif.edu.tr

** Doç. Dr. Ömer TEKŞEN, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, omerteksen@mehmetakif.edu.tr

1. GİRİŞ

İş yaşamında faaliyette bulunan bireyler yaşamın her anında bir takım zorluklarla karşı karşıya kalabilmektedirler. Bu zorluklar zaman içerisinde bireyi iş yaşamında güçsüz ve savunmasız olarak bırakabilmektedir. Bu da kişileri iş yaşamında başarısızlığa ve motivasyonsuzluğa itebilmektedir. Başarısızlık ve motivasyonsuzluk sonucunda da kişiler iş yaşamlarında tükenmişlik duygusuyla karşı karşıya kalmakta ve çalışılan örgütün verimliliği olumsuz etkilenmektedir.

İnsanlarla yüz yüze iletişim gerektiren meslek gruplarında daha fazla ortaya çıkan mesleki tükenmişlik, muhasebecilerin¹ de sıklıkla yaşadıkları bir sorun olarak çalışma performansını etkilemektedir. Tükenmişliğin nedenleri arasında bireysel ve örgütsel faktörler yer almaktadır. Örgütsel faktörler olarak; çalışma koşulları, çalışanların performansları, işe bağlılıkları, başarıları ve iş memnuniyetleri, kalite, örgütün performansı tükenmişliği etkileyen faktörlerdendir (Öztürk vd., 2011: 84). Özellikle muhasebe mesleğinde bazen birbiriyle çelişen çok çeşitli müşteri talepleri, birbirine çok farklı alanlardaki müşterilere hizmet sunma zorunluluğu, muhasebeciler arasındaki haksız rekabet, etik ihlalleri, ücret ve mesleğin imajıyla ilgili konularda yaşanan sorunlar muhasebecilerin mesleki tükenmişliğini etkileyen faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Muhasebe mesleği yapılan işin kapsamının çeşitliliği sebebiyle yoğun stres altında gerçekleştirilen meslek dallarından biri olarak görülmektedir. Türkiye’de faaliyette bulunan muhasebeciler zamanla iş koşulları gereği, meslekten umduğunu bulamama, işlerine karşı duydukları özverinin azalması, mükelleflerine karşı tutumlarının değişmesi ve ekonomik olanaklarının yetersizliği gibi sebeplerle mesleklerinden soğumayla karşı karşıya kalmaktadırlar. Diğer taraftan muhasebeciler; müşterilerinin bazen birbiriyle çelişen talepleri, asli görevi olmayan ancak müşterileri memnuniyeti adına yapmak zorunda kaldıkları birçok önemsiz işler ve mesleğin toplumdaki imajı ile ilgili sorunlar nedeniyle bir rol çelişkisi içerisine girmektedirler. Bir taraftan devlet kamu yararına korumak adına muhasebecilere bazı yasal sorumluluklar yüklemektedirken diğer taraftan ise mükellefler yasalardaki boşluklardan yararlanarak en az vergiyi ödeme ve devletle olan her türlü bürokratik işlerini onun adına yerine getirmelerini beklemektedirler. Muhasebeciler ise birbiriyle çelişen bu iki talep arasında sıkışıp kalmaktadırlar. Ayrıca müşterilerden bazıları yasal yükümlülüklerini yerine getirme noktasında muhasebeciden destek istemekte iken, bazıları yönetim kararlarına destek olma yönünde, bazıları ise tamamen daha az vergi ödemesini sağlama ve her türlü bürokratik işlerini onun adına gerçekleştirme yönünde beklenti içerisinde bulunmaktadır.

¹ Bu çalışmada muhasebeci kavramı ile Serbest Muhasebeciler ile Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler kastedilmektedir. Her ne kadar muhasebe meslek mensubu olsalar da Yeminli Mali Müşavirlerin, gerek gerçekleştirdikleri iş ve işlemler gerekse tasdik edip denetleyen konuları itibarıyla müşterileriyle olan ilişkileri oldukça farklılık arz etmektedir. Bu bağlamda Yeminli Mali Müşavirlerin; asli görevlerinden uzaklaşarak rol çelişkisi yaşamalarına neden olabilecek istek ve talepler ile karşılaşma olasılığının daha az olacağı göz önünde bulundurulmuş ve araştırmanın kapsamı dışarısında bırakılmıştır.

Bahsedilen bu belirsizlikler genel olarak muhasebecilerden bir rol çelişkisi durumu oluşturmaktadır. Bu rol çelişkisi hem muhasebecilerin kendi iç dünyalarında, hem de başta müşterileri olmak üzere ilgili tüm çevreler de söz konusu olabilmektedir. Söz konusu bu rol çelişkisinin muhasebecilerde mesleki tükenmişlik meydana getirmesi ve mesleki başarılarının düşmesine neden olması muhtemel gözükmektedir.

Bu bağlamda çalışmanın amacı öncelikle Türkiye’de faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile rol çelişkisi arasında bir ilişkinin olup olmadığını saptamaktır. Ayrıca çalışmada muhasebecilerin mesleki tükenmişliklerinin hangi özelliklerinden etkilendiğini ortaya koymakta istenmektedir. Bu çalışmanın aynı zamanda muhasebecilerin meslek hayatları boyunca yaşadıkları birçok önemli sorunu açıklayan “Rol Çelişkisi” kavramı ile ilgili bir farkındalık oluşmasına ve konunun literatürde daha fazla tartışılmasına da katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE ROL ÇELİŞKİSİ

Tükenmişlik kavramından literatürde ilk defa 1974 yılında Freudenberger bir makalesinde bahsetmiştir. Bu makalede tükenmişlik “başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu olarak tanımlanmıştır. 1976 yılında Maslach tarafından tükenmişliğe ilişkin ölçek geliştirilmiştir (Freuderberger, 1974: 159). Maslach’a göre tükenmişlik çalışma yerindeki strese neden olan durumlara karşı ortaya çıkan uzun süreli Psikolojik bir sendromdur ve özellikle iş ve çalışan arasındaki uyumsuzluktan kaynaklanan kronik bir gerginliktir (Maslach, 2003: 189).

Tükenmişlik, iş hayatının kalitesini düşüren ve çalışanların sağlığını olumsuz yönde etkileyen bir olgudur (Sürgevil vd. 2007: 36). Tükenmişlik, hem birey hem de işletmeler açısından iş hayatını önemli ölçüde tehdit eden bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır (Arı and Bal, 2007: 135). Uluslararası Çalışma Organizasyonu’nun bir raporunda, son yıllarda işyerlerinde yaşanan tükenmişlik gibi sorunların global düzeyde artan bir sorun olduğuna dikkat çekilmektedir (Chappell and Martino, 2006: 1).

Tükenmişlik, kronik bir stres döneminden sonra işe ilişkin ruhsal ve fiziksel enerjinin azalması ile kendini gösteren, bazen fiziksel hastalıkların ortaya çıktığı durumlar için kullanılan bir terimdir. Tükenmişlik sendromu ile ilgili tek bir tanım yapılamadığından ve tükenmişliğin yeni bir kavram olmasından dolayı, yapılan tanımlamalardan aşağıdaki sonuçlar elde edilmektedir (Sinat, 2007: 4-7):

- Tüm stresler tükenmişlik gelişmesine neden olabilir,
- Tükenmişlik fiziksel ve biyolojiktir,
- Tükenmişliğe isten çok çevresel faktörler de katkıda bulunabilir,
- Tükenmişlikte etkili kişiler arası ilişkilerin yetersizliği mevcuttur,
- Tükenmişlik bir süreçtir,
- Bazen tükenmişlik semptomları çabuk ortaya çıkar,

- Tükenmişlik zaman içinde değişikliğe uğrar,
- Tükenmişlik birçok kez meydana gelebilir,
- Tükenmişlik diğer çalışanların üzerine de stres getiren bulaşıcı bir hastalık gibidir,
- Tükenmişlik genç yaşlarda çok, ileri yaşlarda ise az görülür,
- Erkek ve kadınların tükenmişlik deneyimleri arasında benzerlik vardır.

Mesleki tükenmişlik düzeyini belirlemeye yönelik veri toplama aracı niteliği taşıyan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” meslek ve yapılan işe dayalı tükenme ve duyarsızlaşmayı ölçmede yaygın olarak kullanılmaktadır ve kişinin çalışma yaşamındaki duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisele başarı düzeyini değerlendirmek amacıyla geliştirilmiştir (Dağ, 1993; 58).

Maslach modeline göre tükenmişliğin, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunun azalması olmak üzere üç boyutu bulunmaktadır. Bu üç boyuta ilişkin tükenmişliği ölçebilmek için yirmi iki maddeden oluşan “Maslach Tükenmişlik Envanteri” geliştirilmiştir (Demirkol, 2006: 45).

- **Duygusal Tükenme:** Kişinin yaptığı iş nedeniyle aşırı yüklenilmesi ve tüketilmiş olma duyguları olarak tanımlanır.
- **Duyarsızlaşma:** Kişinin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, duygudan yoksun biçimde tutum ve davranışlar sergilemesini içermektedir.
- **Kişisel Başarı:** Kişisel başarı; sorunun üstesinden başarı ile gelme ve kendini yeterli bulma olarak tanımlanmaktadır. Kişisel başarı duygusunda azalma ise, kişinin kendini isinde yetersiz ve başarısız olarak algılamasıdır.

Genel olarak tükenmişliğin sonuçları; işi savsaklama, aksatma, çalışılan ortamdaki işin fazlalığını ve ağırlığını bilerek ortamdaki uzaklaşma eğilimi, hastalıktan kaynaklanan nedenlerle işe gelmemelerde ve geç gelmelerde artış, hizmetin niteliğinde bozulma, işte ve iş dışında insan ilişkilerinde bozulma ve uyumsuzluklar, azalmış verim ve düşük performans, örgütsel bağlılıkta azalma, sağlık problemleri, başka iş alanlarına transfer olma isteği, işgücü devrinde yükselme şeklinde sıralanabilmektedir (Sürgevil, 2006: 15). İşletme açısından ele alındığında, özellikle doğrudan insana hizmet eden ve hizmet kalitesinde insan etmeninin çok önemli bir yere sahip olduğu alanlarda sıklıkla görülen tükenmişlik, işletmede ekonomik zararlara, elemanlarının işten ayrılmasına, hizmet kalitesinin düşmesine neden olmaktadır (Kaçmaz, 2005: 30).

Rol, belirli statü ya da toplumsal konumlara atfedilen toplumsal beklentileri ortaya koyar ve bu tür beklentilerin gerçekleşip gerçekleşmeme sürecini analiz eder (Marshall, 1999: 624). Rol, statünün dinamik yönünü temsil eder. Bireyin rolünü yerine getirmesi, statünün verdiği hakları kullanması, ödevlerini yapmasıdır. Bireyin sahip olduğu roller, sadece onun kendisinin ortaya koyduğu davranışlar olmayıp aynı zamanda toplumun ondan beklentileridir (Linton, 1936: 114). Toplumlar geliştikçe ve bireyin yaşı ilerledikçe işgal edilen statü ve oynanan rol türü ve sayısı artmaktadır. İş çeşitliliğinin artması, örgüt yapısının gittikçe

karmaşıklaşması ve paralel olarak bir takım problemlerin ortaya çıkmasına da neden olmaktadır. Problemin kaynağında bireyin kendisi ya da içinde yer aldığı toplumsal sistem bulunur. Bireyin kendisinin neden olduğu problem ya da problemler, temelde onun algılayışından kaynaklanır. Toplumsal sistemde her şeyin açık ve net bir şekilde belirlenmemiş olması, tanımlama ve değerlendirmelerde belli kriterlerin bulunmaması, kısacası sistemi oluşturan unsurlar ve fonksiyonlarının belirgin bir şekilde ilişkilendirilmemiş olması da problemlere yol açar ki, bu tür problemlerin nedeni birey değil toplumsal sistemdir. Toplumsal statü ve rol açısından ortaya çıkacak en temel problem ise, çelişki veya çatışma olarak ifade edilir. Kişinin sahip olduğu statüler arasındaki uyumsuzluk ve bağdaşmazlık statü çatışmasına neden olduğu gibi, onun davranış örüntüsündeki uyumsuzluk ve bağdaşmazlık da rol çelişkisini doğurur (Ceylan, 2011:101). Çalışanlar iş ortamında birbirinden oldukça farklı beklentilerle karşılaşır ve bunları yerine getirmekte güçlük çekerler. Bu zorluklar, bireyin kişiliğine ve değer sistemine aykırı bir iş yapması gerektiğinde (birey-rol çatışması); amirleri bir görevin yerine getiriliş tarzıyla ilgili çelişkili talimatlar verdiğiğinde (rol içi çatışma) ve üstlenilen birden çok rol birbiriyle çatıştığıında (roller-arası çatışma) görülür. Öte yandan, yetersiz eğitim, bozuk iletişim ya da kasıtlı bilgi saklama gibi nedenlerle yapılması gereken işlerin niteliği, yetki ve sorumluluk sınırlaması, performans değerlendirme ölçütleri konusunda eksik bilgilendirmenin ortaya çıkması da rol çelişkisine neden olur (Luthans, 1992: 42).

Türkiye’de muhasebecilere yasalarla tayin edilen görev ve sorumluluklar her geçen gün artmaktadır. Diğer taraftan mesleki rekabetin de etkisiyle muhasebecilerin görev alanları oldukça genişlemiş ve farklılaşmıştır. Ayrıca toplumda muhasebecilik mesleğinin fonksiyonları ile ilgili bilgi eksikliği ve yanlış algılamaların da sonucunda ortaya çıkan talepler doğrultusunda muhasebecilerin asli görev alanlarından bazen çok uzaklaştıkları ve müşterilerinin her türlü bürokratik iş ve işlemlerini gerçekleştirmekle zaman harcadıkları görülmektedir. İlaveten muhasebeciler birbirinden çok farklı sektördeki müşterilere hizmet sundukları için çok farklı müşteri talepleri ile karşılaşmaktadırlar. Hatta bu müşteri taleplerinin bazen birbiriyle çeliştiği ve bazen de muhasebecileri yasal sorumlulukları ile müşteri memnuniyeti arasında sıkışıp kalma durumunda bıraktığı durumlar söz konusu olabilmektedir. Bütün bu bahsedilen koşullar muhasebecilerde mesleki rollerinin ne olduğu ile ilgili bir belirsizliğe veya rol çelişkisine sokabilmektedir. Çoğunlukla dış kaynakla faktörlerden kaynaklanan bu rol çelişkisi muhasebecilerin mesleki motivasyonlarının düşmesine ve dolayısıyla tükenmişlik durumlarının artmasına neden olabilmektedir.

3. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Elif Hilal Nazlıoğlu Türkiye’de Kayseri ilinde yaptığı “Muhasebe Meslek mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma” başlıklı yüksek lisans tezinde, muhasebe meslek mensuplarının cinsiyetlerinin, tükenmişlik derecesi üzerinde önemli etkilerde bulunmadığı, 45 yaşından sonra tükenmişlik düzeyinin arttığı, eğitim seviyesinin

artmasının tükenmişlik düzeyini azalttığı, medeni durumun çalışanların tükenmişlik düzeyini belirleyici bir faktör olmadığı, evli, ancak çocuk sahibi olmayanların kişisel başarı düzeylerinin yüksek olduğu, gelir durumu, ünvan, çalışma yılı ve daha önce farklı bir işte çalışmanın, tükenmişlik düzeyinin artması yönünde önemli sayılabilecek etkilerde bulunmadığı sonucuna ulaşmıştır (Nazlıoğlu, 2009: 101).

Öztürk, Koçyiğit and Bal, Türkiye’de Ankara ilinde yaptığı “Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma” başlıklı makalede, mesleki tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık arasında bir ilişki olduğu, duygusal tükenme ile işe bağlılık arasında bir ilişkinin olmadığı, duyarsızlaşma ile işe bağlılık arasında bir ilişkinin olmadığı, kişisel başarıda düşme hissi ile işe bağlılık arasında bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Öztürk, Koçyiğit and Bal, 2011: 97).

Ay ve Avşaroğlu, Türkiye’de yaptığı “muhasabe çalışanlarının mesleki tükenmişlik, iş doyumunu ve yaşam doyumlarının incelenmesi” başlıklı makalede, muhasebe çalışanları arasında erkeklerin duygusal tükenme durumlarının kadınlara göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu, muhasebe çalışanlarının hizmet yılı ve çalışanların yaş durumları ile mesleki tükenmişlikleri arasında anlamlı farklılıkların olduğu, muhasebe çalışanlarının yaşadıkları bölge ile tükenmişlik durumları arasında bir ilişkiden söz edilebileceği, muhasebe çalışanlarının çalışma biçimlerine göre kendi ofisini işleten meslek mensubunun ücretli ve ortak çalışanlara göre tükenmişliğin tüm alt boyutlarında daha fazla tükenmişlik yaşadıkları, gelir düzeyini düşük olarak algılayan muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik alt boyutlarının tümünde daha fazla tükenme yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır (Ay and Avşaroğlu, 2010: 1182-1184).

4. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

4.1. Amaç

Muhasebecilerin, mali nitelikteki işlemlerinin yasalara uygun olarak kayıt altına alınması, yasal defterlerin ve finansal tabloların düzenlenmesi gibi asli görevlerinin yanı sıra uygulamada müşterilerinin diğer her türlü bürokratik ve kişisel işlemlerini de gerçekleştirdikleri görülmektedir. Bu anlamda muhasebeciler bazen asli rollerinden uzaklaşarak zamanlarının önemli bir bölümünü müşterilerinin talepleri doğrultusunda onların kişisel iş ve işlemlerine harcayabilmektedirler. Ayrıca muhasebeciler çok farklı meslek veya sektördeki kişi ve işletmelere hizmet vermektedirler. Bu durum bazen muhasebecilerin birbirinden çok farklı ve zaman zaman birbiriyle çelişen müşteri talepleriyle karşılaşmalarına da neden olabilmektedir. Her müşterinin muhasebeciden beklentilerinin farklılaşması, çok çeşitli alanlarda faaliyet gösteren müşterilere hizmet vermesi ve muhasebe mesleğinin bazen toplumda yanlış algılanması gibi nedenlerle muhasebecilerin zaman zaman rol çelişkisi yaşamaları söz konusudur.

Bu bağlamda çalışmada, muhasebecilerin mesleki tükenmişlik düzeyleri, mesleki tükenmişlik düzeylerinin demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı ve asıl amaç olarak da mesleki tükenmişlikleri ile rol çelişkisi arasında bir ilişkisinin bulunup bulunmadığını tespit etmek amaçlanmaktadır.

4.2. Anket ve Örneklem

Araştırmada veri toplamak amacıyla kullanılan ve toplam 27 ifadeyi içeren anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde Maslach ve Jackson (1981), tarafından geliştirilen ve 22 ifadeden oluşan “Maslach Tükenmişlik Envanteri” ile muhasebecilerin rol çelişkisini ölçmeye yönelik 5 ifade yer almaktadır. Bu bölümde yer alan ifadelere muhasebecilerin 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum ve 5= Kesinlikle Katılıyorum şeklinde cevap vermeleri istenmiştir. Maslach Tükenmişlik Envanteri’nde yer alan ifadeler üç alt boyutta değerlendirilmektedir. Birinci alt boyut olan “Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)” boyutu; kişinin mesleği veya işi tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olma duygularını tanımlar ve 9 maddeden oluşmaktadır. İkinci alt boyut olan “Duyarsızlaşma (Depersonalization)” boyutu; kişinin hizmet verdiklerine karşı bireylerin kendine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun biçimde davranmalarının tanımlar ve 5 maddeden oluşur. Üçüncü alt boyut olan “Kişisel Başarı (Personal Accomplishment)” boyutu ise; insanlarla çalışan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlar ve 8 maddeden oluşmaktadır (Ay ve Avşaroğlu, 2010:1175). Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında ifadelere verilen cevapların ortalamasının yüksek olması tükenmişlik yönünde değerlendirilirken, Kişisel Başarı alt boyutunda ise olumlu ifadeler yer verildiği için cevapların ortalamasının düşük olması tükenmişlik yönünde değerlendirilmektedir.

Araştırmanın evrenini Türkiye’de faaliyet gösteren Serbest Muhasebeciler ile Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler oluşturmaktadır. Yeminli Mali Müşavirlerin ise; gerek gerçekleştirdikleri iş ve işlemler, gerekse tasdik edip denetleyen durumunda olmalarından dolayı müşterileriyle olan iş ilişkileri diğer meslek mensuplarına göre oldukça farklıdır. Bu yönüyle yeminli mali müşavirlerin bir serbest muhasebeci mali müşavire göre asli görevlerinin dışındaki müşteri talepleri ile karşılaşma ve dolayısıyla rol çelişkisi yaşama olasılığının çok daha az olduğu düşünüldükçe araştırmanın kapsamı dışında bırakılması uygun görülmüştür.

Türkiye’de faaliyet gösteren 11.725 SM ve 76.353 SMMM olmak toplam 88.078 muhasebe meslek mensubu için (TURMOB). %95 anlamlılık düzeyinde $\pm 0,05$ örneklem hatası ($p=0,5$; $q=0,5$) ile minimum düzeyde örneklem sayısı 383 olarak hesaplanmaktadır. (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004:50).

Bu kapsamda araştırmada 466 adet anket, İstanbul, Ankara ve İzmir gibi büyük şehirler öncelikli olmak üzere 27 farklı şehirde faaliyet gösteren muhasebecilerle yüz yüze görüşme yöntemiyle doldurtulmuştur.

4.3. Yöntem

Anketler tesadüfi olarak seçilen 27 ildeki yine tesadüfi olarak seçilen 466 muhasebeci tarafından doldurulmuştur. Anketler muhasebecilerin ofislerine gitmek suretiyle yüz yüze görüşerek uygulanmıştır. Anketlerden elde edilen veriler SPSS 17.0 programı yardımıyla analiz edilmiştir. Bu kapsamda sırasıyla; güvenilirlik testi, frekans analizi, T testi, ANOVA analizi ve Korelasyon analizi yapılmıştır. Ayrıca ANOVA testi ile anlamlı ilişki tespit edilen değişkenlerde ilişkinin şeklini açıklayabilmek amacıyla Post Hoc (Tukey) testi yapılmıştır.

Araştırmada muhasebecilerin mesleki tükenmişlik düzeylerinde demografik özelliklerinin belirleyici olup olmadığı belirlemek amacıyla T testi ve ANOVA analizi yapılmıştır. Diğer taraftan çalışmanın ana amacını oluşturan mesleki tükenmişlik düzeyleri ile rol çelişkisi arasında bir ilişki bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla da Korelasyon analizi yapılmıştır.

4.4. Analiz ve Bulgular

4.4.1. Demografik Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında anket uygulanan muhasebecilerin demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımları Tablo 1’de verilmektedir.

Tablo 1: Muhasebecilerin Demografik Özellikleri (n:466)

		Frekans	%
Cinsiyet	Erkek	357	76,6
	Kadın	109	23,4
Medeni Hal	Bekar	99	21,2
	Evli	356	76,4
	Boşanmış	11	2,4
Yaş	20-29 arası	72	15,5
	30-39 arası	149	32,0
	40-49 arası	108	23,2
	50-59 arası	73	15,7
	60 ve üzeri	64	13,7
Çocuğunuz Var mı?	Evet	330	70,8
	Hayır	136	29,2
Eğitim Düzeyi	Lise	74	15,9
	Ön Lisans	48	10,3
	Lisans	325	69,7
	Lisans Üstü	19	4,1
Mesleki Unvanı	SM	90	19,3
	SMMM	376	80,7
Mesleki Deneyim	0-5 yıl arası	97	20,8
	6-10 yıl arası	114	24,5
	11-15 yıl arası	88	18,9
	16-20 yıl arası	68	14,6
	21 yıl ve üstü	99	21,2

Aylık Gelir Düzeyi (TL)	1000-2000 TL	124	26,6
	2001-3500 TL	174	37,3
	3501-5000 TL	96	20,6
	5001 TL ve üzeri	72	15,5
Günlük Çalışma Süresi	4 saatten az	3	0,06
	4-8 saat arası	267	57,3
	8 saatten fazla	196	42,1

Araştırmaya katılan muhasebecilerin demografik özelliklerinden öne çıkan bazı değerler şu şekildedir. Araştırmaya katılanların %76,6'sı erkek, %76,4'ü evli, %70,8'inin ise çocuğu vardır. Yaş dağılımında ise en büyük oranı %32 ile 30-39 yaş aralığındaki muhasebeciler oluşturmaktadır. Diğer taraftan muhasebecilerin %69,7'si lisans mezunu ve %80,7'si de SMMM'lerden oluşmaktadır. Mesleki deneyim açısından bakıldığında ise en büyük oranı %24,5 ile 6-10 yıl arası tecrübeye sahip muhasebecilerin oluşturduğu görülmektedir. Muhasebecilerin %37,3'ünün 2001-3500 TL arasında aylık gelire sahip olduğu ve %57,3'ünün ise günlük 4-8 saat arası çalıştığı görülmektedir.

4.4.2. Güvenilirlik Analizi

Araştırmada kullanılan mesleki tükenmişlik ölçeğinin Türkiye'deki geçerlilik ve güvenilirlik testi çalışmaları (Ergin, 1992:145) tarafından yapılmıştır. Ergin, üç boyuta ait Cronbach alpha güvenilirlik katsayılarını duygusal tükenme için 0,83, duyarsızlaşma için 0,65 ve kişisel başarı için 0,72 olarak bulmuştur. Bu araştırma kapsamında yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda ise ölçeğin bütünü için Cronbach alfa katsayısı 0,819 olarak hesaplanmıştır. Alt ölçeklerin güvenilirlik katsayıları ise Duygusal Tükenme boyutu için 0,815, Duyarsızlaşma boyutu için 0,757 ve Kişisel Başarı boyutu için ise 0,828 olarak hesaplanmıştır. Diğer taraftan ankette yer alan ve 5 ifadeden oluşan Rol Çelişkisi boyutunun ise Cronbach alfa katsayısı 0,668 olarak hesaplanmıştır. Hesaplanan alfa katsayılarına göre yapılan anketin tüm boyutlarda yüksek derecede güvenilirlik düzeyinde olduğu ortaya çıkmaktadır (Kalaycı, 2006: 405).

4.4.3. Mesleki Tükenmişlik İle Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiye Yönelik Analizler

Muhasebecilerin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir ilişki bulunup bulunmadığını belirlemek amacıyla duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları için T testi ve ANOVA testleri yapılmıştır. Ayrıca değişkenler arasında anlamlı ilişkilerin bulunması durumunda ise ilişkinin hangi değişkenler arasında ve ne yönde olduğunu belirlemek için Tukey testi yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda muhasebecilerin medeni hali, çocuk sahibi olup olmama durumları ve günlük çalışma süreleri ile mesleki tükenmişlik boyutları arasında anlamlı ilişkilerin bulunduğu tespit edilmiştir.

Muhasebecilerin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile anlamlı ilişki tespit edilen demografik özelliklerine ait istatistiki bulgular tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: Muhasebecilerin Demografik Özellikleri ile Mesleki Tükenmişlik İlişisine Yönelik Anova ve T Testi Sonuçları

	Medeni Hal	Mean	Standart Sapma	F	Sig.
Duygusal Tükenme	Bekar	2,6768	,762	,682	,506
	Evli	2,7837	,820		
	Boşanmış	2,7532	,645		
Duyarsızlaşma	Bekar	2,5838	,724	1,889	,152
	Evli	2,7601	,845		
	Boşanmış	2,6182	,568		
Kişisel Başarı	Bekar	3,4523*	,712	3,510	,042
	Evli	3,6232*	,690		
	Boşanmış	3,7159	,503		
	Çalışma Süresi	Mean	Standart Sapma	F	Sig.
Duygusal Tükenme	4 saatten az	2,8571	,247	6,704	,001
	4-8 saat arası	2,6431*	,763		
	8 saatten fazla	2,9169*	,839		
Duyarsızlaşma	4 saatten az	2,9333	,832	1,915	,149
	4-8 saat arası	2,6553	,791		
	8 saatten fazla	2,8021	,847		
Kişisel Başarı	4 saatten az	3,7083	,401	,420	,657
	4-8 saat arası	3,5646	,652		
	8 saatten fazla	3,6217	,752		
	Çocuğunuz Var mı?	Mean	Standart Sapma	T	Sig.
Duygusal Tükenme	Evet	2,7853	,816	1,044	,297
	Hayır	2,6996	,777		
Duyarsızlaşma	Evet	2,7816	,831	2,576	,010
	Hayır	2,5674	,766		
Kişisel Başarı	Evet	3,6104	,697	1,014	,311
	Hayır	3,5382	686		

* The mean difference is significant at the 0,05 level.

Muhasebecilerin mesleki tükenmişlikleri ile aralarında anlamlı ilişki bulunan demografik özelliklerine ilişkin istatistiksel sonuçlar yukarıdaki tabloda görülmektedir. Buna göre mesleki tükenmişlik ile muhasebecilerin medeni hali, günlük çalışma süreleri ve çocuk sahibi olup olmama durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmaktadır. Diğer taraftan cinsiyet, yaş, eğitim, unvan, deneyim ve aylık gelir düzeyi değişkenleri ile mesleki tükenmişlik arasında ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Muhasebecilerin mesleki tükenmişlikleri ile aralarında anlamlı ilişki bulunan demografik özelliklere ait sonuçlar şu şekildedir.

İlk olarak, muhasebecilerin medeni hali ile kişisel başarı alt boyutu arasında anlamlı bir ilişki (sig. ,042) bulunmuştur. Bu ilişkinin hangi değişkenler arasında söz konusu olduğunu belirlemeye yönelik yapılan Tukey testine göre Bekar ve Evli muhasebecilerin cevapları arasında anlamlı bir farklılık söz konusudur. Buna göre kişisel başarı boyutuna bekar olanların vermiş olduğu cevapların ortalamaları (3,4523) evli olanlara göre (3,6232) daha düşüktür. Bu durum bekar muhasebecilerin kişisel başarı hissini evli olanlara göre daha düşük olduğunu dolayısıyla kişisel başarısızlık açısından tükenmişliğe daha yakın olduklarını ortaya koymaktadır. Bu sonuç bekar muhasebecilerin evli olanlara göre daha fazla kişisel başarısızlık boyutunda mesleki tükenmişlik içerisinde oldukları şeklinde değerlendirilebilir.

İkinci olarak, muhasebecilerin günlük çalışma süreleri ile duygusal tükenme alt boyutu arasında anlamlı bir ilişki (sig. ,001) tespit edilmiştir. Tukey testi sonuçlarına göre bu ilişkinin günlük 4-8 saat arası çalışanlar ile 8 saatten fazla çalışanlar arasında farklılaştığı ortaya çıkmıştır. Buna göre günde 8 saatten daha fazla süre çalışan muhasebecilerin (2,9169) günde 4-8 saat arası çalışanlara (2,6431) göre daha fazla duygusal tükenme yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç muhasebecilerin günlük çalışma süreleri uzadıkça mesleki tükenmişlik düzeylerinin de arttığı şeklinde değerlendirilebilir.

Son olarak, muhasebecilerin çocuk sahibi olup olmama durumlarına göre duyarsızlaşma alt boyutu arasında anlamlı bir ilişki (sig. ,010) tespit edilmiştir. Ankete katılan muhasebecilere yöneltilen “Çocuğunuz var mı?” sorusuna “Evet” yanıtını verenler ile “Hayır” yanıtını verenler arasında mesleki tükenmişlik açısından anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapılan T testi sonuçlarına göre; çocuğu olan muhasebecilerin (2,7816) çocuğu olmayanlara (2,5674) göre duyarsızlaşma alt boyutunda mesleki tükenmişliklerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç çocuk sahibi olan muhasebecilerin hizmet verdikleri kişilere karşı duygudan yoksun bir şekilde davranma eğilimlerinin daha yüksek olduğu şeklinde yorumlanabilir.

4.4.4. Mesleki Tükenmişlik ile Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiye Yönelik Analizler

Muhasebecilerin günlük iş yaşamlarında sıklıkla karşılaştıkları; müşterilerinin birbiriyle çelişen talepleri, görev tanımlarında yer almayan işleri de yapmak zorunda kalmaları, birbirinden çok farklı meslek alanındaki çok farklı beklentilere sahip müşterilerle çalışmak durumunda olmaları ve muhasebecilik mesleğinin toplum tarafından algılanmasındaki yanlışlıklar gibi nedenlerden dolayı zaman zaman rol çelişkisi yaşadıkları düşünülmektedir. Bu durum uygulamada muhasebecilerin mesleki heyecanlarının azalması ve motivasyonlarının düşmesi şeklinde karşımıza çıkabilmektedir. Çünkü muhasebeciler kendi iç dünyalarında asli rollerinin ne olduğu ile ilgili bir çelişki içerisine girebilmektedirler. Ayrıca söz konusu çelişkinin muhasebecilerde tükenmişlik duygusu şeklinde ortaya çıkması da son derece muhtemel görülmektedir. Bu noktada muhasebecilerin mesleki tükenmişlikleri ile rol çelişkisi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığı cevap bekleyen bir soru olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda öncelikle bütünsel anlamda mesleki

tükenmişlik ile rol çelişkisi, daha sonra ise mesleki tükenmişliğin alt boyutları ile teker teker rol çelişkisi arasında bir ilişkinin bulunup bulunmadığını belirlemek için Korelasyon analizleri yapılmıştır. Mesleki tükenmişlik ile rol çelişkisi arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla %1 anlamlılık düzeyinde yapılan korelasyon analizi sonuçları tablo 3’de görülmektedir.

Tablo 3: Mesleki Tükenmişlik İle Rol Çelişkisi Arasındaki Korelasyon

		Mesleki Tükenmişlik	Rol Çelişkisi
Mesleki Tükenmişlik	Pearson Correlation	1	,416**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	453	466
Rol Çelişkisi	Pearson Correlation	,416**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	453	466

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Bu sonuçlara göre genel olarak mesleki tükenmişlik ile rol çelişkisi arasında pozitif yönlü bir korelasyon bulunmaktadır. Tabloda görülen Pearson Correlation katsayısı iki değişken arasında 0,416 düzeyinde anlamlı bir ilişki bulunduğunu ortaya koymaktadır (Kalaycı, 2009:116). Bu korelasyon muhasebecilerin rol çelişkisi arttıkça mesleki tükenmişliklerinin de arttığı şeklinde yorumlanabilir. Bu sonuç beklenen bir durum olarak değerlendirilebilir. Çünkü muhasebeciler günlük çalışmalarını esnasında sıklıkla asli görevlerinin dışındaki kişisel müşteri taleplerine zaman harcamak zorunda kalmaktadırlar. Hal böyle olunca muhasebecilerin mesleki tatmin duygularının zayıfladığı ve hatta bir süre sonra kendi işlerine karşı heyecan ve bağlılıkları dahi azalabilmektedir.

Genel olarak mesleki tükenmişlik ile rol çelişkisi arasında anlamlı bir korelasyon bulunmakla birlikte bu korelasyonun mesleki tükenmişliğin alt boyutları açısından ne düzeyde olduğunu belirleyebilmek için her bir alt boyut için ayrı ayrı yapılan korelasyon analizlerinin sonuçları ise aşağıda verilmektedir.

Tablo 4: Mesleki Tükenmişlik Alt Boyutları ile Rol Çelişkisi Arasındaki Korelasyon

		Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı	Rol Çelişkisi
Duygusal Tükenme	Pearson Correlation	1	,655**	-,134**	,273**
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,000
	N	464	459	458	464
Duyarsızlaşma	Pearson Correlation	,655**	1	-,079	,209**
	Sig. (2-tailed)	,000		,094	,000
	N	459	461	455	461
Kişisel Başarı	Pearson Correlation	-,134**	-,079	1	-,325**
	Sig. (2-tailed)	,004	,094		,000
	N	458	455	460	460
Rol Çelişkisi	Pearson Correlation	,273**	,209**	-,325**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	464	461	460	466

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 4’de yer alan korelasyon sonuçlarına göre rol çelişkisi ile mesleki tükenmişliğin üç alt boyutu arasında da düşük düzeyde de olsa istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon söz konusudur.

Buna göre ilk olarak; duygusal tükenme ile rol çelişkisi arasında 0,273 düzeyinde aynı yönlü bir korelasyon söz konusudur. Bu sonuç muhasebecilerin rol çelişkileri arttıkça duygusal tükenme düzeylerinin de arttığını ifade etmektedir. Başka bir ifadeyle bu sonuç, rol çelişkisinin muhasebecilerde duygusal olarak tükenme hissini yoğunlaşmasına neden olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Diğer taraftan rol çelişkisi ile duyarsızlaşma arasında da 0,209 düzeyinde yine aynı yönlü bir korelasyon söz konusudur. Bu da muhasebecilerin rol çelişkileri arttıkça duyarsızlaşma düzeylerinin de aynı yönde arttığını ifade etmektedir. Muhasebecilerin asli görevleri arasında olmamasına rağmen müşteri memnuniyeti adına istemedikleri bir takım işleri yapmak zorunda kalmaları ve zaman zaman asli fonksiyonlarından uzaklaşmalarının işleriyle ilgili meselelere karşı duyarsızlaşmalarına neden olması son derece doğal bir sonuç olarak yorumlanabilecektir.

Son olarak kişisel başarı ile rol çelişkisi arasındaki ilişkiye bakıldığında ise rol çelişkisi ile kişisel başarı arasında -0,325 düzeyinde negatif yönlü bir korelasyon tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle muhasebecilerin rol çelişkileri arttıkça kişisel başarı hisleri düşmektedir. Bu sonucu; muhasebeciler kendilerini ne kadar çok rol çelişkisi içerisinde hissederler ise o derecede kişisel başarı hisleri zayıflamakta ve zamanla başarısızlık

duygusuna sürüklenmektedirler şeklinde yorumlamak yanlış olmayacaktır. Bireylerin mesleklerinde kişisel başarı duygusunu yaşamalarının mesleki bağlılık ve motivasyon açısından önemli bir etken olduğunu göz önünde bulundurur isek, bu sonuç son derece anlamlı ve önemli kabul edilecektir.

Diğer taraftan mesleki tükenmişlik alt boyutlarının kendi aralarında ki korelasyon da dikkat çekmektedir. Bu bağlamda duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutları arasında aynı yönde güçlü bir korelasyon (0,665) bulunmaktayken, kişisel başarı ile duygusal tükenme (-0,134) ve duyarsızlaşmanın (-0,079) düşük düzeyde de olsa ters yönlü bir korelasyon içerisinde olduğu görülmektedir. Yani duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arttıkça muhasebecilerin kişisel başarı hisleri düşmekte ve bir kısır döngü içerisine sürüklenmektedir.

5. SONUÇ

Türkiye’de muhasebecilerin zaman zaman uygulamada müşterilerinin birbirinden çok farklı ve mesleğin asli fonksiyonları arasında yer almayan talepleriyle karşılaştıkları ve bu talepleri gerçekleştirmek durumunda kaldıkları görülmektedir. Bazen bu müşteri talepleri birbiriyle çeliştiği gibi daha da ileri giderek yasal düzenlemelere aykırı yönde de olabilmektedir. Bu durum muhasebecilerin yasalarla kendilerine verilmiş olan yetki ve sorumluluklarını yerine getirmelerinde zorluk yaşamalarına neden olmaktadır. Ayrıca en iyi muhasebecinin en az vergi ödeten muhasebeci olduğu gibi ifadelerle toplum tarafından dışa vurulan yanlış algılamalar muhasebecilerin asli rollerinin ne olduğu noktasında bir rol çelişkisi yaratmaktadır.

Diğer taraftan muhasebeciler bazı kişisel veya çevresel faktörler nedeniyle yüz yüze iletişimi gerektiren her meslekte olduğu gibi mesleki tükenmişlikten etkilenebilmektedirler. Literatürde muhasebecilerin mesleki tükenmişlikleri ile ilgili çok sayıda araştırma yapılmış bulunmaktadır. Ancak yukarıda bahsedilen nedenlerden dolayı ortaya çıkan rol çelişkisinin muhasebecilerin mesleki tükenmişlikleri ile istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisinin bulunup bulunmadığı tam olarak bilinmemektedir.

Bu bağlamda çalışmada; muhasebecilerin mesleki tükenmişlikleri ile rol çelişkisi arasındaki ilişkiyi belirlemek amaçlanmıştır. Diğer taraftan muhasebecilerin mesleki tükenmişlikleri ile bazı demografik değişkenler arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığı da sorgulanan bir başka konu olmuştur.

Araştırma kapsamında Türkiye’de tesadüfi olarak seçilen 27 farklı ildeki yine tesadüfi olarak seçilen 466 muhasebeci ile yüz yüze görüşme yöntemiyle anket yapılmıştır. Yapılan anketlerin analizi sonrası elde edilen bulgular şu şekildedir.

Öncelikle araştırmaya katılan muhasebecilerin medeni hali ile kişisel başarı alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu kapsamda bekar olan muhasebecilerin evli olanlara göre kişisel başarı boyutları daha düşük, dolayısıyla mesleki tükenmişlik düzeyleri daha yüksektir.

Muhasebecilerin günlük çalışma süreleri ile duygusal tükenme boyutu arasında da anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre günde 8 saatten daha fazla çalışan muhasebecilerin 4-8 saat arası çalışanlara göre duygusal tükenme düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Son olarak çocuk sahibi olan muhasebecilerin duyarsızlaşma alt boyutunda mesleki tükenmişliklerinin çocuk sahibi olmayanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır. Bunların dışında muhasebecilerin cinsiyet, yaş, eğitim, unvan ve gelir düzeyi gibi demografik özellikleri ile mesleki tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Çalışmanın esas amacını oluşturan mesleki tükenmişlik ile rol çelişkisi arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan korelasyon analizleri sonucunda ise şu bulgulara ulaşılmıştır. İlk olarak mesleki tükenmişliğin bütünsel anlamda rol çelişkisi ile ilişkisine bakılmış aralarında pozitif yönlü güçlü bir korelasyon tespit edilmiştir. Buna göre muhasebecilerin rol çelişkileri arttıkça mesleki tükenmişliklerinin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Daha sonra mesleki tükenmişliğin alt boyutları ile rol çelişkisi arasında da istatistiksel olarak anlamlı korelasyonlar tespit edilmiştir. Bu analiz sonuçlarına göre ise; rol çelişkisi ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü, kişisel başarı arasında ise negatif yönlü bir korelasyon bulunmaktadır.

Yani muhasebecilerin içinde buldukları rol çelişkisi durumu ne kadar yüksek boyutlarda olursa duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri de o oranda yüksek olmaktadır. Diğer taraftan rol çelişkisi ne kadar yüksek olursa kişisel başarı hissi düzeyi de o oranda azalacaktır.

Özetle rol çelişkisi olarak ifade edilen bu karmaşık durumun, muhasebecilerin tükenmişlik duygularını körükleyerek, işe karşı duyarlılık ve mesleki başarı hislerinde azalma meydana getirdiği, hatta duygusal tükenme ile duyarsızlaşmadaki artışa bağlı olarak kişisel başarı duygusunu gittikçe zayıflatan bir kısır döngü içerisine soktuğu söylenebilir.

İstatistiksel olarak anlamlı olan bu sonuçlar mantıksal olarak da son derece anlamlıdır. Çünkü rol çelişkisinin muhasebecilerin mesleki tatmin ve motivasyon düzeylerini düşürmesi son derece doğaldır. Bu tatmin ve motivasyon düşüşü mesleki tükenmişliğe katkı sağlayan başka bir çevresel unsur olarak karşılımlarına çıkmaktadır.

Son olarak Türkiye’de muhasebe mesleğinin sıkça tartışılan sorunlarının büyük bölümünü içine alan rol çelişkisi, muhasebecilerin mesleki tükenmişlik içerisine girmelerine ve başarı duygularının azalmasına neden olan önemli bir unsurdur. Araştırmanın ülke geneline yayılmış geniş bir örneklem üzerinde gerçekleştirilmiş olduğu göz önünde bulundurulduğunda, araştırma sonuçlarının Türkiye’deki muhasebeciler ve ilgili meslek örgütleri için önemli mesajlar içerdiğini söylemek yanlış olmayacaktır. Bu anlamda söz konusu rol çelişkisi durumunun sıradan bir meslek sorunu olmadığını aynı zamanda mesleki tükenmişliğinde önemli etkenlerinden birisi olduğunu dikkate almakta fayda vardır.

Muhasebecilerin uygulamada sıklıkla yaşadığı rol çelişkisi durumunu ortadan kaldıracak önlemlerin alınması halinde meslek mensuplarının mesleki tatmin ve başarı düzeyleri de artacaktır. Bu durum tüm ülkede muhasebe mesleğinin kalitesinin artmasına ve standartlarının yükselmesine de olumlu katkı sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

- Arı, G.S.- E.Ç., Bal, (2007), Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, Yönetim ve Ekonomi, Cilt 15, Sayı 1, ss.131-147.
- Ay M.- S. Avsaroğlu, (2010), Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi 1- Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt 7, Sayı 1,ss.1182-1184.
- Ceylan, T., (2011), Toplumsal Sistem Analizinde Toplumsal Statü ve Rol, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 5, Sayı 1, ss.89-104.
- Chappell, D.- V. Di, Martino, (2006), Violence at work, Geneva, International Labor Organization, ss.1-27.
- Dağ, D., (1993), Türkiye’de Kullanılan Psikolojik Ölçekler, Psikiyatri, Psikoloji ve Psikofarmakoloji Dergisi, Sayı 2, ss.58.
- Demirkol, İ., (2006), Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Mersin.
- Ergin, C. (1992). “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, Ankara: VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, ss. 143–154.
- Freuderberger, H., (1974). “Staff Burn-out”, Journal of Social Issues, Vol. 30, No. 1, pp.159-165.
- Kaçmaz, N., (2005), Tükenmişlik (burnout) Sendromu, İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt 68, Sayı 2, ss.9-32.
- Kalaycı Ş. vd., (2006) SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 4.Baskı, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Linton, R., (1936). The Study of Management, New York: Appleton Century Company, Incorporation.
- Luthans, F., (1992), Organizational behavior, Mc Graw Hill, New York.
- Marshall, G., (1999). Soyoloji Sözlüğü, Çeviren Osman Akınbay, Derya Kömürcü. Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Maslach, C., (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention, American Psychological Society, Vol. 12, No. 5, pp. 189-192.

- Nazlıoğlu, E. H., (2009), Muhasebe Meslek mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muhasebe ve Finansman Anabilim dalı.
- Öztürk V., -S.Ç. Koçyiğit- E.Ç. Bal, (2011), Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli örneği, Doğuş Üniversitesi Dergisi, Cilt 12, Sayı 1, ss.84-98.
- Sinat, Ö., (2007), Psikiyatri Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Sürgevil, O.- Ö.O., Fettahlıoğlu- S., Gücenmez- G., Budak, (2007), Belediye Çalışanlarının Duygusal Saldırıya Uđrama ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 10, Sayı 17, ss.36-58.
- Sürgevil, O., (2006), Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Ankara: Nobel Yayınevi.
- TURMOB, (2013) Üye İstatistikleri, Meslek Mensubu Dağılım Tablosu (SM-SMMM), <http://www.turmob.org.tr/TurmobWeb/Istatistikler.aspx> (10.12.2013)
- Yazıcıoğlu, Y. - Erdoğan, S. (2004), SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Detay Yayıncılık, Ankara.

