



**T.C.**  
**ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLERİN COVID 19**  
**DÖNEMİNDE İŞ STRESLERİNİN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK**  
**DÜZEYLERİ ÜZERİNE ETKİSİ: ANKARA İLİ ÖRNEĞİ**

**Afet YILDIZ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Danışman**  
**Dr. Öğr. Üyesi Erol YENER**

**Çankırı – 2023**



**T.C.**  
**ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLERİN COVID 19**  
**DÖNEMİNDE İŞ STRESLERİNİN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK**  
**DÜZEYLERİ ÜZERİNE ETKİSİ: ANKARA İLİ ÖRNEĞİ**

**Afet YILDIZ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Danışman**  
**Dr. Öğr. Üyesi Erol YENER**

**ankırı – 2023**

## İÇİNDEKİLER

Sayfa

|                                                |             |
|------------------------------------------------|-------------|
| <b>BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ.....</b>            | <b>v</b>    |
| <b>TEZ KABUL VE ONAY .....</b>                 | <b>vi</b>   |
| <b>ÖNSÖZ.....</b>                              | <b>vii</b>  |
| <b>ÖZET.....</b>                               | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRACT .....</b>                          | <b>ix</b>   |
| <b>KISALTMALAR LİTESİ .....</b>                | <b>x</b>    |
| <b>TABLolar LİSTESİ.....</b>                   | <b>xi</b>   |
| <b>ŞEKİLLER LİSTESİ.....</b>                   | <b>xiii</b> |
| <b>1. GİRİŞ.....</b>                           | <b>1</b>    |
| <b>2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE .....</b>              | <b>5</b>    |
| 2.1. Tükenmişlik Kavramı .....                 | 5           |
| 2.2. Tükenmişlik Boyutları .....               | 8           |
| 2.2.1. Duygusal Tükenme .....                  | 8           |
| 2.2.2. Duyarsızlaşma .....                     | 9           |
| 2.2.3. Kişisel Başarı.....                     | 10          |
| 2.3. Tükenmişlik Modelleri.....                | 11          |
| 2.3.1. Freudenberg Modeli (1974) .....         | 11          |
| 2.3.2. Edelwich ve Brodsky Modeli (1980) ..... | 12          |
| 2.3.3. Cherniss Modeli (1980).....             | 13          |
| 2.3.4. Maslach Modeli (1981) .....             | 14          |
| 2.3.5. Pearlman ve Hartman Modeli (1982).....  | 15          |
| 2.3.6. Meier Modeli (1983) .....               | 16          |
| 2.3.7. Golembiewski Modeli (1983) .....        | 18          |
| 2.3.8. Suran ve Sheridan Modeli (1985) .....   | 19          |
| 2.3.9. Pines Modeli (1988) .....               | 20          |
| 2.4. Tükenmişlik Belirtileri.....              | 22          |
| 2.4.1. Fiziksel Belirtiler.....                | 22          |

|                                                                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4.2. Psikolojik Belirtiler .....                                                                                                                     | 22        |
| 2.4.3. Davranışsal Belirtiler.....                                                                                                                     | 23        |
| 2.5. Tükenmişlik Evreleri .....                                                                                                                        | 24        |
| 2.6. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler .....                                                                                                            | 25        |
| 2.6.1. Kişisel Faktörler .....                                                                                                                         | 26        |
| 2.6.2. Örgütsel Faktörler .....                                                                                                                        | 27        |
| 2.7. Tükenmişlik Sonuçları .....                                                                                                                       | 29        |
| 2.7.1. Kişisel Sonuçlar.....                                                                                                                           | 30        |
| 2.7.2. Örgütsel Sonuçlar .....                                                                                                                         | 31        |
| 2.8. Stres ve İş Stresi Kavramı.....                                                                                                                   | 32        |
| 2.8.1. Stres .....                                                                                                                                     | 32        |
| 2.8.2. İş Stresi .....                                                                                                                                 | 33        |
| 2.8.3. Stres Belirtileri .....                                                                                                                         | 35        |
| 2.8.4. Strese Neden Olan Faktörler .....                                                                                                               | 36        |
| 2.8.5. Stresle Başa Çıkmak İçin Geliştirilen Bireysel Yöntemler .....                                                                                  | 37        |
| 2.8.6. Muhasebe Mesleği ve İş Stresi İle İlgili Yapılan Araştırmalar .....                                                                             | 38        |
| <b>3. COVID-19 PANDEMİSİ DÖNEMİNDE MUHASEBE MESLEĞİNDE TÜKENMİŞLİK.....</b>                                                                            | <b>40</b> |
| 3.1. Covid-19 Pandemisi ve Etkileri .....                                                                                                              | 40        |
| 3.2. COVID-19'un Genel Psikososyal Etkileri .....                                                                                                      | 42        |
| 3.2.1. Kontrolsüz Korkular .....                                                                                                                       | 45        |
| 3.2.2. Yaygın Kaygı .....                                                                                                                              | 46        |
| 3.2.3. Stres .....                                                                                                                                     | 46        |
| 3.2.4. Yalnızlık .....                                                                                                                                 | 47        |
| 3.3. Covid-19 Pandemisi Döneminde Muhasebe Mesleği ve Tükenmişlik.....                                                                                 | 48        |
| 3.3.1. Muhasebe Mesleği.....                                                                                                                           | 48        |
| 3.3.2. Muhasebe Mesleği ve Tükenmişlik.....                                                                                                            | 51        |
| 3.3.3. Covid-19'un Muhasebe Mesleğine Etkileri .....                                                                                                   | 53        |
| <b>4. SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLERİN COVID 19 DÖNEMİNDE İŞ STRESLERİNİN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNE ETKİSİ: ANKARA İLİ ÖRNEĞİ.....</b> | <b>59</b> |
| 4.1. Metodoloji.....                                                                                                                                   | 59        |
| 4.1.1. Amaç ve Önem.....                                                                                                                               | 59        |
| 4.1.2. Örneklem .....                                                                                                                                  | 60        |

|                                                           |            |
|-----------------------------------------------------------|------------|
| 4.1.3. Çalışmanın Hipotezleri.....                        | 60         |
| 4.1.4. Veri Toplama Aracı.....                            | 62         |
| 4.1.5. Verilerin Analizi.....                             | 62         |
| 4.2. Bulgular.....                                        | 63         |
| 4.2.1. Demografik Bulgular.....                           | 63         |
| 4.2.2. Mesleki Tükenmişlik Düzeyine Yönelik Bulgular..... | 64         |
| <b>5. SONUÇ VE ÖNERİLER .....</b>                         | <b>85</b>  |
| <b>KAYNAKÇA .....</b>                                     | <b>92</b>  |
| <b>EKLER.....</b>                                         | <b>109</b> |
| Ek 1: Anket Formu.....                                    | 109        |
| <b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>                                      | <b>112</b> |

## **BİLİMSEL ETİK BİLDİRİMİ**

Yüksek Lisans Tezi olarak hazırladığım ‘Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Covid 19 Döneminde İş Streslerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Ankara İli Örneği’ adlı çalışmanın öneri aşamasından sonuçlanmasına kadar geçen süreçte bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle uyduğumu, tez içindeki tüm bilgileri bilimsel ahlak ve gelenek çerçevesinde elde ettiğimi, tez yazım kurallarına uygun olarak hazırladığım bu çalışmamda doğrudan veya dolaylı olarak yaptığım her alıntıya kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu beyan ederim.”

... / ... / 2023

Afet Yıldız

## TEZ KABUL VE ONAY

### ÇANKIRI KARATEKİN ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

*Afet Yıldız tarafından hazırlanan Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Covid 19 Döneminde İş Streslerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Ankara İli Örneği* başlıklı bu çalışma, ...../2023 tarihinde yapılan tez savunma sınavı sonucunda [oybirliği / oy çokluğuyla] başarılı bulunarak jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

#### **TEZ JÜRİSİ ÜYELERİ (Unvanı, Adı ve Soyadı)**

Danışman : Dr. Öğr. Üyesi Erol YENER İmza: .....  
Üye : Dr. Öğr. Üyesi Esra ERENLER TEKMEK İmza: .....  
Üye : Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ÜNSAL İmza: .....

#### **ONAY**

Bu Tez, Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulunun ....../.... / 2023 tarih ve ..... sayılı oturumunda belirlenen jüri tarafından kabul edilmiştir.

.....

Enstitü Müdürü

## ÖNSÖZ

*Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Covid-19 Döneminde İş Streslerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Ankara İli Örneği* tez sürecimde öncelikle kıymetli bilgi ve tecrübelerini, zamanını, sabrını ve desteğini esirgemeyen, danışmanlığını üstlenen sayın Dr. Öğr. Üyesi Erol YENER'e

Değerli zamanlarını araştırma sürecine ayıran ve verileri toplamamda yardımcı olan değerli meslektaşlarım ve üstadlarım SMMM Rıdvan DUYAN ve SMMM Elif DEMİRALP'e ve katkılarını esirgemeyen bütün meslektaşlarıma

Çalışma sürecinde beni destekleyen ve yardımcı olan kuzenim Kübra YURDUSEVEN ve sevgili arkadaşım Gülsüm KOÇ'a

Hayatımın her aşamasında ve kararlarımda yanımda olan, sayısız sevgi ve duayı esirgemeyen, düştüğümde beni ayağa kaldıran rahmetli babam Mükremin YILDIZ'a, maddi-manevi desteği ve fedakârlığını esirgemeyen, hakkını ödeyemeyeceğim, varlığına şükrettiğim annem Gülay YILDIZ'a, kararlarımda verdikleri destek ve bana cesaret verdikleri için kardeşlerim Ahmet Taha YILDIZ ve Emine BOZKURT'a ve sadece bu çalışmada değil, her anımda moralimi ve motivasyonumu maksimumda tutmam için bana her türlü desteği veren, beni cesaretlendiren ve en büyük teşekkürü hak eden kızlarım Hilal BAL ve Zuhal BAL'a teşekkür ederim.

... / ... / 2023

Afet Yıldız

## ÖZET

**Tezin Başlığı** : Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Covid 19 Döneminde İş Streslerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Ankara İli Örneği  
**Tezin Yazarı** : Afet YILDIZ  
**Danışman** : Dr. Öğr. Üyesi Erol YENER  
**Anabilim Dalı** : .....  
**Tezin Türü** : Yüksek Lisans  
**Kabul Tarihi** : ....../...../2023

Tükenmişlik günümüz bilgi çağının önemli sorunlarından biri olup kişilerin beklentileri ile elde ettikleri durum arasındaki negatif farktan ileri gelen, çalışma hayatını tehdit eden fizyolojik ve psikolojik bir tepkidir. Yoğun iş yükü, baskı, belirsizlik, yüksek tempolu ve sürekli çalışma, aşırı talep ve beklentiler psikolojik dengeyi bozmakta, tükenmişliğe ve stres neden olabilmektedir. Her iki durum, insan ilişkilerinin yoğun olduğu hizmet sektöründe yer alan meslek dallarında sıklıkla görülmekte, tükenmişlik ve stres söz konusu olduğunda fiziksel ve ruhsal sorunlar ortaya çıkabilmekte ve bunlar iş ve özel yaşamda olumsuz etkilere neden olabilmektedir. Yüz yüze iş ilişkileriyle çalışan, kesintisiz ve hatasız işlem yapmak zorunda olan muhasebe meslek mensupları, mesleğinden doğasından ileri gelen stres faktörüyle karşı karşıyadırlar ve tükenmişliğe görece daha yakındırlar. Covid 19 pandemisiyle birlikte muhasebe meslek mensuplarının daha karmaşık, çözülmesi güç ve belirsiz bir çalışma sürecine girmişler, bu onların daha fazla tükenmişlik riskine ve strese maruz kalmalarına yol açmıştır. Muhasebe meslek mensuplarının Covid 19 pandemisi dönemi özelinde tükenmişlik ve stres durumlarının tespit edilebilmesi amacıyla hazırlanan bu araştırma, anket uygulaması yapılarak Ankara ilinde faaliyet gösteren 305 meslek mensubunun katılımıyla hazırlanmıştır. Araştırma sonucunda muhasebe meslek mensuplarının Covid 19 pandemisi altında tükenmişlik ve stres riskini artıran nedenlerin; Covid 19'a yakalanma korkusu, gelirlerde azalma, görev tanımlarının belirsizleşmesi, iş yükündeki artış, aşırı sorumluluk, uzun ve yorucu çalışma, teknolojik sorunlar, mükelleflerin iş ve etik dışı talepleri, iş yaşam dengesinin bozulması ve mevzuat değişiklikleri olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca iş stresinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında tükenmişlik üzerine pozitif yönlü bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Covid 19, Tükenmişlik, Muhasebe, Muhasebe Meslek Mensupları.

## ABSTRACT

**Thesis Title** : Professional Burnout Levels of Freelance Financial Consultants Post-Covid-19: A Case Study of Ankara  
**Author** : Afet YILDIZ  
**Supervisor** : Ass. Dr. Erol YENER  
**Department** : .  
**Thesis Type** : Master's Thesis  
**Date** : ....../....../2023

Burnout is one of the important problems of today's information age, and it is a physiological and psychological reaction that threatens working life, arising from the negative difference between the expectations of people and the situation they achieve. Intense workload, pressure, uncertainty, high-paced and continuous work, excessive demands and expectations disrupt the psychological balance and cause burnout and stress. Both situations are frequently seen in the professions in the service sector where human relations are intense, physical and mental problems may arise when burnout and stress are in question, and these can cause negative effects in business and private life. Professional accountants, who work in face-to-face business relationships and have to make uninterrupted and error-free transactions, are faced with the stress factor arising from the nature of their profession and are relatively close to burnout. With the Covid 19 pandemic, professional accountants have entered a more complex, difficult and uncertain working process, which has put them at greater risk of burnout and stress. This research, which was prepared in order to determine the burnout and stress situations of accountants in the Covid 19 pandemic period, was prepared with the participation of 305 professional members operating in the province of Ankara by applying a questionnaire. As a result of the research, the reasons that increase the risk of burnout and stress of accountants under the Covid 19 pandemic; It has been determined that there are fear of catching Covid 19, decrease in income, unclear job descriptions, increase in workload, excessive responsibility, long and tiring work, technological problems, work and unethical demands of taxpayers, deterioration of work-life balance and legislative changes. In addition, it has been determined that work stress has a positive effect on burnout in the dimensions of emotional exhaustion and depersonalization.

**Keywords:** Covid 19, Burnout, Accounting, Accounting Professionals.

## KISALTMALAR LİTESİ

**TÜRMÖB** Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odaları Birliği

**vd.** Ve diğerleri

**DTÖ** Dünya Sağlık Örgütü

**AB** Avrupa Birliği

**ABD** Amerika Birleşik Devletleri

**SMMM** Serbest Muhasebeci Mali Müşavir

**YMM** Yeminli Mali Müşavir

## TABLÖLAR LİSTESİ

| Tablo No                                                                                                     | Sayfa |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Tablo 2.1.</b> Tükenmişliğin Boyutları .....                                                              | 11    |
| <b>Tablo 2.2.</b> Edelwich ve Brodsky Modelinin Bileşenleri .....                                            | 12    |
| <b>Tablo 2.3.</b> Tükenmişlik Modellerinin Karşılaştırılması .....                                           | 20    |
| <b>Tablo 2.4.</b> Tükenmişliğin Evreleri.....                                                                | 24    |
| <b>Tablo 2.5.</b> Strese Yol Açan Faktörler ve Örgütsel Sonuçları .....                                      | 36    |
| <b>Tablo 2.6.</b> Klarreich'in Stresle Mücadele Tekniği .....                                                | 37    |
| <b>Tablo 3.1.</b> Covid-19 Vaka ve Ölüm Sayıları İlk 20 Ülke (10 Ocak 2023) .....                            | 41    |
| <b>Tablo 3.2.</b> Türkiye'deki Muhasebe Meslek Mensubu Sayıları .....                                        | 49    |
| <b>Tablo 4.1.</b> Muhasebe Meslek Mensuplarının Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı .....                 | 63    |
| <b>Tablo 4.2.</b> Mesleki Tükenmişliğe İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler .....                               | 64    |
| <b>Tablo 4.3.</b> Pandemi Döneminde İş Stresine Ait Tanımlayıcı İstatistikler .....                          | 65    |
| <b>Tablo 4.4.</b> Katılımcıların Mesleki Tükenmişliklerine İlişkin Normallik Analizi.....                    | 67    |
| <b>Tablo 4.5.</b> Katılımcıların İş Streslerine İlişkin Normallik Analizi.....                               | 68    |
| <b>Tablo 4.6.</b> Katılımcıların Mesleki Tükenmişliklerine İlişkin Döndürülmüş Varyans Değerleri.....        | 69    |
| <b>Tablo 4.7.</b> Pandemi Döneminde İş Yaşamında Karşılaşılan Strese Ait Döndürülmüş Varyans Değerleri ..... | 69    |
| <b>Tablo 4.8.</b> Katılımcıların Mesleki Tükenmişliklerine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları .....            | 70    |
| <b>Tablo 4.9.</b> İş Stresi Ölçeğine Yönelik Faktör Analizi Sonuçları .....                                  | 71    |

|                                                                                                                                                            |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tablo 4.10.</b> Katılımcıların Mesleki Tükenmişliklerine İlişkin Güvenirlilik Analizleri .....                                                          | 72 |
| <b>Tablo 4.11.</b> Mesleki Tükenmişlik Düzeyi İle Pandemi Döneminde İş Yaşamındaki Stres Düzeyi Arasındaki İlişki .....                                    | 73 |
| <b>Tablo 4.12.</b> Pandemi Döneminde İş Yaşamındaki Stres Düzeyinin Mesleki Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi .....                                            | 73 |
| <b>Tablo 4.13.</b> Pandemi Döneminde İş Yaşamındaki Stres Düzeyinin Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkisi.....                                                | 74 |
| <b>Tablo 4.14.</b> Pandemi Döneminde İş Yaşamındaki Stres Düzeyinin Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisi.....                                                   | 75 |
| <b>Tablo 4.15.</b> Pandemi Döneminde İş Yaşamında Stres Düzeyinin Kişisel Başarı Üzerindeki Etkisi.....                                                    | 75 |
| <b>Tablo 4.16.</b> Muhasebe Meslek Mensuplarının Covid-19 Döneminde Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması .....                | 76 |
| <b>Tablo 4.17.</b> Muhasebe Meslek Mensuplarının Covid-19 Döneminde Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Yaş Grubuna Göre Karşılaştırılması .....              | 77 |
| <b>Tablo 4.18.</b> Muhasebe Meslek Mensuplarının Covid-19 Döneminde Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması .....            | 78 |
| <b>Tablo 4.19.</b> Muhasebe Meslek Mensuplarının Covid-19 Döneminde Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çocuk Sayısına Göre Karşılaştırılması .....           | 79 |
| <b>Tablo 4.20.</b> Muhasebe Meslek Mensuplarının Covid-19 Döneminde Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması .....          | 80 |
| <b>Tablo 4.21.</b> Muhasebe Meslek Mensuplarının Covid-19 Döneminde Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması .....         | 82 |
| <b>Tablo 4.22.</b> Muhasebe Meslek Mensuplarının Covid-19 Döneminde Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Covid-19 Geçirme Durumuna Göre Karşılaştırılması .... | 83 |
| <b>Tablo 4.23.</b> Araştırma Hipotezlerinin Kabul/Ret Durumu .....                                                                                         | 84 |

## ŞEKİLLER LİSTESİ

| Şekil No                                                                     | Sayfa |
|------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Şekil 2.1.</b> Cherniss'in Tükenmişlik Modeli .....                       | 14    |
| <b>Şekil 2.2.</b> Maslach Tükenmişlik Modeli .....                           | 15    |
| <b>Şekil 2.3.</b> Meier'in Tükenmişlik Modeli .....                          | 18    |
| <b>Şekil 3.1.</b> Covid-19 Pandemisinin Ruh Sağlığı Üzerindeki Etkileri..... | 43    |

## 1. GİRİŞ

Geçmişten günümüze Türkiye ve dünya birçok salgın hastalığa tanıklık etmiştir. Salgın hastalıkların özellikle kalabalık nüfuslara sahip ülkelerin sağlık, sosyal, kültürel ve ekonomik hayatını olumsuz etkilediği bilinmektedir (Akgün, 2020: 209). Son dönemlerde tüm dünya ülkeleri Covid-19 (koronavirüs) adı verilen salgınla mücadele etmektedir. Covid-19 salgını, 2019 sonlarına doğru bir sağlık krizi olarak ortaya çıkmış ve başta Çin olmak üzere dünya genelinde hızla yayılmıştır (Bingül, Türk ve Ak, 2020: 192). Salgının bulaşmasını ve yaygınlığını azaltmak için ülkelerdeki kurum ve yetkili kuruluşlar, çeşitli kısıtlamalar almayı önermişlerdir. Bu kısıtlamaların; ülke içi ve ülkeler arası seyahat yasakları, bazı işyerlerinin kapatılması, sokağa çıkma yasakları, toplu etkinliklerin iptali, uzaktan eğitime ve evden çalışma sistemine geçiş gibi yeni durumların oluşması söz konusudur (Serçemeli ve Kurnaz, 2020: 41).

Ciddi bir tehdit haline gelen Covid-19 salgını, insanların yaşam aktivitelerini sınırlamış ve küresel sorun haline gelmiştir. Covid-19 insanlarda kontrolsüz korkular, yaygın kaygı, stres ve yalnızlık gibi olumsuz etkilere neden olsa da çalışmak, görev ve sorumluluklarını yerine getirmek zorunda olan çalışanların durumlarının daha da kötüleşmesine neden olmuştur (Serafini, vd. 2020: 531). Covid-19 salgının dünya genelinde hızla yayılması, günlük ve sosyal hayatımızın yanında çalışma hayatımızda da zorlukları beraberinde getirmiştir. Çalışma hayatının doğasında var olan zorluklar Covid-19 ile birlikte daha karmaşık, çözülmesi zor ve belirsiz hale gelmiştir. Özellikle kişilerarası ilişkilerin yoğun olduğu meslek gruplarında mesleki faaliyetleri yürütmek oldukça zorlaşmıştır (Buyruk Akbaba ve Bulut, 2021: 37). Salgına bağlı olarak ortaya çıkan olumsuzluklar bireysel ve toplumsal olarak psikolojik sorunları yol açmıştır. Belirsizlik, hastalığa yakalanma korkusu, izolasyonlar, hastalığın yayılma hızı, kısıtlamalar vb. söz konusu psikolojik sorunların derinleşmesine neden olmuştur (WHO, 2021b).

Pandeminin yarattığı genel olumsuzluklar bazı meslek dallarında diğerlerine göre çok daha etkili olmuştur. Öncelikle sağlık çalışanlarının bu süreçte en çok etkilenen kesim olmuş ardından hizmet sektörleri gelmiştir. İnsanlarla yüz olan ve etkileşimin yoğun olduğu hizmet iş kollarında hem çalışanlar hem de hizmet alanlar önemli zorluklar yaşamışlardır (Deloitte, 2020). Bu zorluklar arasında tükenmişlik ve stres iki temel sorun olmuştur (İlo, 2020).

Genel olarak tükenmişlik iş veya özel yaşamda herhangi bir şey yapma konusunda “kişinin gücünü yitirmesi ya da öyle hissetmesi” şeklinde kabul edilmektedir. (TDK, 2019). Tükenmişlik kavramını ilk olarak ileri süren Freudenberg (1974) tükenmişliği, yıpranmış olma durumu sonucunda meydana gelen enerjinin bitmesi durumu olarak ifade etmiş ve enerjinin tükenmesi sonucu ortaya çıkan bir süreç olmakla birlikte, bireyin karşılaşılabileceği birden fazla sorun nedeniyle oluşan bunalma duygusu olduğunu belirtmiştir (Freudenberg (1974: 159-160). Tükenmişlik, bireyin bir görev veya mesleğe olan bağlılığı ve ilişkisi ile kendini ifade etme çabasından vazgeçme durumunun bir sonucudur (Buyruk Akbaba ve Bulut, 2021: 37). Bireyler bu süreçte yoğun strese maruz kalmakta, işe hazırlık ve davranışlarında bozulmalar yaşamaktadır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 132).

Çalışma ortamında yoğun fiziksel, duygusal/ruhsal ve bilişsel/davranışsal strese sürekli ve baskın bir şekilde maruz kalmak bireyde çok fazla tükenmişliğe neden olabilir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 22). Tükenmişliğin arka planında çok sayıda neden yer almakta olup pandemi döneminde bireysel ve toplumsal yaşamda ortaya çıkan olumsuzluklar baskın bir etken olmuştur (UNDP, 2020). Pandemi süreci, günlük yaşamın olağan akışını bozduğu gibi muhasebe meslek mensuplarının da çalışma rutinlerini oldukça olumsuz etkilemiştir.

Muhasebe meslek mensuplarının geçmişten günümüze pek çok sorunu olduğu ve buna Covid-19 salgınıyla birlikte yeni sorunların da eklendiği anlaşılmaktadır (Ceylan ve Hacıhasanoğlu, 2023: 775). Nitekim Türkay (2021) “muhasebe meslek mensuplarının bu süreçte karşılaştıkları zorlukları Dünyada ve ülkemizde ekonomik

hayatın durma noktasına geldiği pandemi sürecinde sağlık çalışanlarını hariç tutarsak belki de en fazla stres altında çalışmaya devam eden meslek mensuplarından birinin “Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler” olduğunu belirtmiştir. Muhasebe meslek mensupları, salgın sürecinde devlet ile mükellefler arasında vergi konularında arabuluculuk yaptıkları ve şirket kuruluşu ile kapanış arasında danışmanlık hizmeti verdiği için stres ve ağır iş yükü ile karşı karşıya kalmışlardır (Köse, Altunay ve Bekci, 2023: 141).

Pandemi döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sorunları aynı zamanda onların stres gibi istenmeyen bir durum yaşamalarını da yol açmıştır. Meslek mensupları, pandemi etkilerine kişisel olarak maruz kalmalarına ek olarak bu süreçte resmi işlemleri sürdürme, evrak ve belge toplama, sorun çözme gibi zorluklar yaşamıştır (Selimoğlu, Cengiz, Özdemir ve Yalı, 2021: 6). Bunlara ek olarak pandemi sürecinde muhasebe meslek mensupları olağan görev tanımlarını dışına çıkmak zorunda kalmış, normal görevlerinin dışında da mükelleflerin beklentileriyle karşılaşmış ve iş yükleri hem artmış hem de düzensiz hale gelmiştir (Ceylan ve Hacıhasanoğlu, 2022: 776). Bir diğer sorun da meslek mensuplarının hizmet bedellerini tahsil etme güçlüğü, çalışanlarının hastalık nedeniyle işe ara vermesi ya da kendilerinin zaman zaman çalışamaz duruma gelmeleridir (Selimoğlu, Cengiz, Özdemir ve Yalı, 2021: 7-8). Tüm bunlar bir araya geldiğinde muhasebe meslek mensupları üzerinde yoğun bir stres maruziyeti söz konusu olmuştur (Köse, Altunay ve Bekci, 2022: 141). Meslek mensuplarının pandemi kaynaklı yaşadıkları stres nedeniyle sundukları hizmetlerde aksama yaşanması da doğal bir sonuç olarak ortaya çıkmıştır.

Muhasebe meslek mensupları, hizmet sektöründe faaliyet gösteren profesyoneller olduğundan insan ve iş ilişkileri, resmi prosedürler, karmaşık süreçler, aşırı dikkat, yüksek sorumluluk, hesap verme, müşteri memnuniyeti, uzmanlık, sürekli yenilik gibi hususlar bakımından her zaman yüksek performans göstermek durumundadırlar. Pandemi gibi tüm yaşamı olumsuz etkileyen makro bir faktör karşısında meslek mensuplarının zorluk yaşamaması mümkün değildir. Muhasebe mesleğinin, doğası gereği taşıdığı stresli yapısı pandemi gibi olağan dışı dönemlerde baş edilmesi

gereken zorlukları da artırmakta ve meslek mensuplarının çalışma koşullarını daha güç hale getirmektedir.

Yapılan açıklamalar doğrultusunda hazırlanan çalışmada; muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 pandemisi dönemi özelinde yaşadıkları tükenmişlik ve iş stresi durumlarının ortaya konulabilmesi amaçlanmıştır. Literatüre bakıldığında pandemi döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik durumları iş stresi durumlarını ayrı inceleyen nadir sayıda çalışma olduğu görülmüş olup bu çalışmada her iki değişkenin etkilerinin birlikte incelenmesi hedeflenmiştir.

Çalışma beş bölümde detaylandırılmış olup, birinci bölüm giriş bölümünden oluşmaktadır. Birinci bölüm çalışmanın kapsamını ve amacını ortaya koymaktadır. İkinci bölümde kavramsal çerçeve başlığı altında tükenmişlik, stres ve iş stresi kavramlarına ilişkin detaylı açıklamalar yapılmıştır. Üçüncü bölümde pandemi sürecinde muhasebe mesleğinde yaşanan tükenmişlik bağlamı ve bu durumun meslek mensupları üzerindeki etkileri ele alınmıştır. Dördüncü bölümde, kavramlar arasındaki ilişkiler incelenerek çalışma modeli ve hipotez oluşturulmuştur. Hipotezleri doğrulamak için araştırmanın önemi ve uygulama yöntemi, detaylandırılması ve analizi verilmiştir. Beşinci bölümde elde edilen sonuçlar literatür bağlamında tartışılmış ve gelecek araştırmalar için öneriler sunulmuştur.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Kişisel ve çevresel birçok nedene bağlı olarak gelişen ve çağın önemli bir mesleki sorunu haline gelen tükenmişlik; bireylerde, kuruluşlarda ve toplumda yaygın olarak gözlemlenebilmektedir. Günümüzde sosyo-kültürel bir olgu olarak tükenmişlik; depresyon, bitkinlik, monotonluk ve kronik yorgunluğun salgın haline gelmiş durumudur (Neckel, Schaffner ve Wagner, 2017: 1).

### 2.1. Tükenmişlik Kavramı

İçinde bulunduğumuz teknoloji ve bilgi çağında yaşanan değişimler, bireylerin sosyal ve kurumsal yaşamını etkilemekte, onları birden fazla sorunla karşı karşıya bırakmakta ve psikolojik bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu psikolojik olgu bireyin; kişisel, sosyal ve mesleki yaşamına örtülü bir şekilde yayılarak ciddi zararlara neden olmakla birlikte tükenmişliğe yol açmaktadır (Çapri, 2006: 63). Tükenmişlik, sözcük olarak İngilizcede bor-nout/burnout olarak yer almakta olup yüksek çaba ya da efor sonucunda başarısız olmak, güçsüz kalmak şeklinde tanımlanabilir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 131).

Tükenmişlik, Amerika Birleşik Devletleri'nde 1970 yıllarında sosyal bir sorun olarak ortaya çıkmış ve ilk olarak psikolog Herbert Freudenberger 1974 yılında “Staff Burn-Out” isimli makalesi ile literatüre kazandırıldığı bilinmektedir (Mum ve Bozyiğit, 2023:4). Freudenberger'in “mesleki bir tehlike” olarak gördüğü ve bunun zeminini hazırladığı tükenmişlik kavramı, madde bağımlılarına sunulan klinik hizmetlerin yaşadığı yorgunluk, bitkinlik, hüsrana ve işten ayrılma ile karakterize bir durumu anlatmak için yapılmıştır (Yıldırım ve İçerli, 2010: 124). Freudenberger (1974) “tükenmişliği, başarısızlık, bitkinlik, enerji kaybı ve tatmin edilmemiş performans veya karşılanamayan arzulardan kaynaklanan bir tükenme hali” olarak tanımlamıştır (Kaçmaz, 2018: 865).

Freudenberger'den sonra tükenmişlik kavramı üzerine birçok çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalar içerisinde sıklıkla kullanılan ve kabul gören Christina Maslach ve arkadaşları tarafından yapılmıştır. Maslach'a göre tükenmişlik; "İş için yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli başkalarıyla yüz yüze çalışmak zorunda kalan bireylerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının işe, hayata ve diğer insanlara karşı tutumları ile yansımalarıyla oluşan bir" (Maslach ve Jackson, 1981: 99) olarak ifade edilmektedir. Yazarlara göre tükenmişlik, en kısa haliyle, işyerinde oluşan strese bağlı ortaya çıkan tepki sonucunda oluşan ruhsal sendromdur. Tükenmişlik, özellikle insan odaklı hizmet mesleklerinde, bireylerin duyarsızlaşması, başarıya ulaşamayacaklarına dair güven takıntısı ve yaşam kalitesini olumsuz yönde etkileyen duygusal tükenmedir (Maslach ve Leiter, 2016: 103). Aynı şekilde Maslach, Jackson ve Leither'e (1997) göre tükenmişlik; utanç, kaygı, kırgınlık ve kızgınlık gibi duyguların ortaya çıkmasında ve bu duyguların kronolojisi daha çok insanlarla etkileşim içinde olan mesleklerde, problemler ortaya çıktığı ve makul çözümlerin bulunmadığı durumlarda ortaya çıkmaktadır (Yılmaz,2023: 22).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tükenmişliği, kronik, işle ilgili stresten kaynaklanan enerji eksikliği, kişinin işinden zihinsel olarak uzaklaşmasının artması, olumsuz veya sinizm duyguları ile karakterize edilen bir sendrom şeklinde ifade etmektedir. Pines (1988) ise duygusal anlamda istek gerektiren durumlara uzun süreli ilişkilerden kaynaklanan bedensel, duygusal ve bilişsel tükenme durumu olarak tanımlar (Sağlam Arı ve Çın Bal, 2008: 132). Tükenmişlik, Farber'a (1984) göre genel olarak vücuttaki bazı destek mekanizmalarının başarısızlığı ile birlikte stresin bir sonucu olarak ortaya çıkan bir durum olarak aktarılmaktadır (Yazar,2021: 25). Bazı uzmanlara göre tükenmişlik, mesleki nedenlerle insanlarla yüksek düzeyde temas kuran kişilerde görülen kişisel tatmin duygusunda azalma, duyarsızlaşma ve duygusal tükenmedir (Ay ve Avşaroğlu,2010:1172).

Genel olarak tükenmişlik, sonunda kronikleşen ve sağlıkta değişikliklere neden olan iş stresine verilen bireysel bir tepkidir. Psikolojik olarak bu durum çalışma hayatını, arkadaşlık ilişkilerini ve profesyonel rolleri olumsuz etkileyebilecek bilişsel,

duygusal ve tutumsal hasarlara yol açabilmektedir (Edú-Valsania, Laguía ve Moriano, 2023: 2). Tükenmişlik, çalışanlar üzerinde öfke, düşük enerji, moralsizlik, bitkinlik, negatif duygular, endişe, uyku problemleri ve depresyon gibi bazı olumsuz etkilere yol açabilir (Buyruk Akbaba ve Bulut,2021: 38). Tükenmişlik ve çalışma hayatının yakından ilişkili olduğu söylenebilir. Çalışma hayatı açısından tükenmişlik hakkında konuştuğumuz yapı işyeridir. İşyerinde; ağır iş yükü, kişilerarası uyumsuzluklar, iletişim sorunları, mobbing, kariyer kesintisi, yüksek stres, uyum sorunları vb. tükenmişliğe neden olabilecek birçok faktör bulunmaktadır (Kaçmaz, 2005: 29). Bu durumda çalışan bireylerde; aşırı çalışmaya, düşük ücrete, kontrolsüz stresli çalışma ortamına maruz kaldığında ve çözüm sunulmadığında zihinsel ve fiziksel tükenme meydana gelebilir (Mum ve Bozyiğit, 2023: 4). Tükenmişlik yaşayan bireyler, işe ve çalışma arkadaşlarına yabancılaşma, kendini işe verememe, stres, ilgisizlik ve yetersizlik gibi durumlar yaşayabilir. Ayrıca başarılı bir çalışanın verimliliğinin düşmesine, olumsuz tutumlar sergilemesine, gelecekte istifa etmesine ve firmanın iyi bir çalışanı kaybetmesine neden olabilir (Ertuğrul, 2018: 74).

Mesleki tükenmişlik, bireyin işine karşı hissettiği bir soğukluk ve yabancılaşma halidir. Bu durumun ortaya çıkmasında meslekler ve bireylerin beklentileri arasındaki farklılıklar, şüphecilik, sessizlik, uyumsuzluk, gelecek hedeflerine ilişkin belirsizlik ve psikolojik yalnızlık gibi nedenler tespit edilebilmektedir (Dinçerol, 2013: 37). Maslach ve Jackson (1986), mesleki tükenmişliğin insan ve iş ilişkilerinin önemli olduğu bireylere doğrudan hizmet sağlayan mesleklerde ve bu mesleklerin çalışanları arasında daha fazla meydana geldiğini belirtmektedir (Güney ve Akdağ, 2018: 448). Dolayısıyla hizmet sektörü çalışanlarında tükenmişlik görülme sıklığı diğer meslek gruplarına göre daha yüksektir. Sağlık çalışanları, yöneticiler, öğretmenler, avukatlar, polisler, psikolojik danışmanlar, mali müşavirler ve sosyal hizmet uzmanları gibi hizmet sektöründe çalışanlar arasında tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olabileceğini gösteren birçok çalışma bulunmaktadır (Avşaroğlu, Engin Deniz ve Kahraman, 2005:117).

Maslach, tükenmişliği ölçmek için 1982 yılında kendi adını taşıyan Maslach Tükenmişlik Ölçeğini geliştirmiştir. Ölçek, “duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve

kişisel başarıda azalma” alt boyutlarından oluşmaktadır (Kırılmaz, Çelen ve Sarp, 2003:3).

## **2.2. Tükenmişlik Boyutları**

Tükenmişlik konusunda önemli çalışmalara imza atan Maslach (1982), kavramın önemini ve yaygınlığını belirlemek, ölçmek ve sonuçlarını ortaya çıkarmak için kendi adına bir ölçek geliştirmiştir (Yıldırım ve İçerli, 2010: 124). Maslach, tükenmişliği üç farklı boyutta incelemiştir. Tükenmişliğin alt boyutlarını; “duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma” olmak üzere sınıflandırmıştır. Bu üç boyut, kavramsal olarak ayrı olsa da birbirini etkileyen ve harekete geçiren bir bütün olarak kabul edilmiştir (Buyruk Akbaba ve Bulut,2021: 38).

### **2.2.1. Duygusal Tükenme**

Duygusal tükenme, tükenmişliğin temeli olmakla birlikte önemli ve ciddi bir boyutudur. Duygusal tükenme; “bireyin fiziksel ve duygusal kaynaklarındaki azalmayı” ifade eder (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 402). Fiziksel ve duygusal olarak bitkin ve yorgun bireyler karşılıklı ilişki kurmakta, işlerine odaklanmada ve işlerinin sorumluluğunu almakta zorlanırlar. Genel olarak tekrarlayan sorunlarla karşılaşan çalışanlar, duygusal yorgunluklarını farklı şekillerde ifade eder ve sorunlarla başa çıkmak için kendilerini duygusal ihtiyaçları olan kişilerden uzaklaştırırlar (Soba, Babayiğit ve Demir, 2017: 271).

Duygusal tükenme, çalışma ortamına bağlı olarak bireylerde oluşan ve aynı zamanda kronikleşen stres duygusu olarak tanımlanır (Maslach ve Jackson, 1981: 99, akt. Temelli ve Şendurur, 2018: 377). Duygusal tükenme, bireyin yoğun çalışma temposu, aşırı stres, yüksek beklentiler, zorlu hedefler, başarıma baskısı vb. gibi durumlardan dolayı oluşabilir. Bu tür durumlarla karşı karşıya kalan birey, yetersizlik, çaresizlik ve başarısızlık gibi sorunlar karşısında duygusal tükenme eğilimi gösterebilir. Duygusal kaynakları tükenen birey; yeterli enerjiden yoksundur, halsiz ve bitkin hisseder, yaptığı işten keyif almaz, eskisi kadar cömert ve sorumlu davranmaz. Bununla birlikte çevresindekilerle ilişkilerini sınırlar ve psikolojik olarak

kendini uzaklaştırmak ister. Ayrıca birey ertesi gün işe gitmek zorunda olmanın stresini ve gerginliğini yaşar (Polatcı, Ardıç ve Türkan, 2014:283-284).

### **2.2.2. Duyarsızlaşma**

Tükenmişliğin ikinci ve kişiler arası iletişim boyutudur. Maslach ve Jackson'a (1981) göre duyarsızlaşma en sorunlu boyuttur (Tokmak,2018: 866). Bu boyut, hizmet edilenlere karşı olumsuz, soğuk ve kayıtsız tutumları ve bireyin işine karşı kayıtsızlığını ifade eder (Buyruk Akbaba ve Bulut, 2021: 38). Duyarsızlaşma, duygusal tükenmenin aşırı olması ve çalışanın diğer bireylerden ayrılmasının bir sonucu olarak koruyucu bir işleve sahip olması durumunda ortaya çıkar (Ayan, 2015: 140). Duyarsız hale gelen birey, kendisini korumak için duygularını kullanabilir. İlişkileri bozulmaya başlar ve problemleri kişisel olmaktan ziyade örgütsel hale gelebilir. Bu boyutta birey, mesleğine ve meslektaşlarına karşı soğuk, kayıtsız, sert, dikkatsiz ve alaycı bir tutum sergiler. Ayrıca diğer çalışanlardan ve müşterilerden çekinmeden uzaklaşır (Yıldırım ve İçerli, 2010:124-125).

Başka bir açıdan birey, başlangıçtaki tutumları ile mevcut tutumlarının uyuşmadığını fark eder ve duyarsızlaşma boyutunda mesafeli davranmasının topluma ve çalıştığı kuruma katkısını sınırladığını düşünür. Duyarsızlaşmasının ilk aşamalarında, çalışanlar duygusal streslerini azaltmak için kitaba göre kendilerinden bekleneni yapma eğilimindedirler. Zamanla bu eğilimin yerini uyuşukluk, insanları ve ihtiyaçları küçümseme, duyguların değersizleşmesi duyarsızlaşmayı daha da artırır (Helvacı ve Turhan, 2013: 59). Çalışanlar karşılaştıkları sorunlarla baş edemezlerse bu sorunlar ileride sosyal yaşamlarını etkileyecek ve çevrelerindeki insanlarla olan ilişkilerine zarar verecektir. (Demirel, Tohum ve Kartal,2017: 448). Olumsuz benlik değerlendirmesi yapan birey, işinde ilerlemediğini hatta gerilediğini, denese bile işe yaramayacağını düşünür ve kendini suçlu hisseder. (Güven ve Sezici, 2016: 116).

### 2.2.3. Kişisel Başarı

Tükenmişliğin üçüncü ve son boyutu öz değerlendirmedir. Bu boyut, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma sonucu devreye girmiştir. Bireysel başarının azalması olarak tanımlanan tükenmişlik, kişisel başarı ya da başarısızlık şeklinde kendini gösterir (Tokmak, 2018: 866). Tükenmişliğin ikinci boyutunda başkaları hakkında olumsuz düşünme biçimi geliştiren birey, bu boyutta kendisini suçlu hissetmeye başlar. Birey, kendisini kimsenin sevmediğini ve başarılı olamayacağını düşünür, içine kapanır, yaşlılarıyla iletişim kuramaz ve iletişimde yetersiz olduğunu düşünür (Güven ve Sezici, 2016: 116). Ayrıca çalışma hayatında kendilerini değersiz hissetmeleri, hiçbir katkısının olmadığını ve ilerleyemeyeceğini düşünen, ilerlemiş olsa bile kimsenin bunu fark etmeyeceğini, zaman kaybettiğini ve hiçbir zaman yeterince iyi performans gösteremeyeceğini düşünen bireyler; suçlanma ile yetersizlik duygusuna kapılırlar. Sonuç olarak, bu duygu-düşünceleri yaşayan bireyler, kişisel başarılarında düşüş yaşarlar (Helvacı ve Turhan, 2013: 60). Kişisel başarıdaki düşüş, mesleki yaşamda ve işyerindeki insanlarla ilişkilerde başarı ve yeterlilik duygusundaki düşüşle eş değer gitmektedir (Kurçer, 2005: 11).

Açıklamalara göre tükenmişliğin en önemli boyutu olarak kabul edilen duygusal tükenme, tükenmişliğin ilke ve temel belirleyicisi olmasına rağmen, tek başına tükenmişliği teşhis için etmek yeterli olmayabilir. Çünkü bireyde görülen yorgunluk, bireyin işin talepleri ile başa çıkmak için kullandığı bir yol da olabilir. Bu nedenle tükenmişlik olgusunu bütüncül bir bakış açısıyla incelemek gerekmektedir (Edü-Valsania, Laguía ve Moriano, 2023: 2-3). Tablo 2.1'de sunulan üç boyut, tükenmişliğin nedenlerini ve sonuçlarını araştıran çalışmaların odak noktası olmuştur. Bu bağlamda üç boyut bir bütün olarak ele alındığında aşırı taleplerin olduğu kronik çalışma koşullarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyini ve yetersizlik hissini artırdığı, kişisel başarı duygusunun ise azaldığı görülmektedir.

**Tablo 2.1.** Tükenmişliğin Boyutları

| Boyut                                        | Açıklama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Duygusal Tükenme<br>(Mental yorgunluk)       | Bu boyut, işyerinde gösterilen psikolojik çabalardan dolayı tükenmişlik hissi veya bıkkınlık hissi şeklinde kendini gösterir. Yorgunluk, bitkinlik, isteksizlik, zayıflama gibi terimlerle de ifade edilmektedir ve bu tür duyguları sergileyen kişiler, iş görevleriyle başa çıkmak için yeterli duygusal enerjiye sahip olmadıkları için çalışma ortamına uyum sağlamakta güçlük çekerler. |
| Duyarsızlaşma<br>(Sinizm veya duyarsızlaşma) | Tükenmişliğin kişilerarası bileşeni olan bu boyut, yapılan işe ve/veya onu alan kişilere karşı kopukluk, kayıtsızlık ve ilgisizlik tepkisi olarak tanımlanmaktadır. Genellikle hizmet kullanıcılarına, hastalara ve/veya müşterilere karşı olumsuz ya da uygun olmayan tutum ve davranışlar, sinirlilik, idealizm kaybı ve kişilerarası kaçınma anlamına gelir.                              |
| Kişisel Başarı<br>(Azalmış kişisel başarı)   | Bu boyut, olumsuz bir profesyonel öz değerlendirme ve işi etkili bir şekilde yerine getirme yeteneğinden şüphe duymada ve sonuçları olumsuz olarak değerlendirme eğiliminde kendini gösterir. Aynı zamanda üretkenlik ve yeteneklerde düşüş, düşük moral ve daha düşük başa çıkma becerileri anlamına gelir.                                                                                 |

**Kaynak:** (Edú-Valsania, Laguía ve Moriano, 2023: 2).

### 2.3. Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlik kavramı 1970'li yıllardan itibaren farklı yaklaşımlar ve yöntemlerle incelenmiş ve birçok bilim insanının bu kavramla ilgili birçok model oluşturduğu görülmüştür. Tükenmişliği açıklamak için geliştirilen modellerden bazıları “Freudenberger Modeli (1974), Edelwich ve Brodsky Modeli (1980), Cherniss Modeli (1980), Maslach Modeli (1981), Perlman ve Hartman'ın Modeli (1982), Mejer Modeli (1983), Golembiewski Modeli (1983), Suran ve Sheridan Modeli (1985) ve Pines Modeli (1988)” olarak bilinmektedir (Çağlıyan,2007: 16). Literatürde genel kabul görmüş tükenmişliğe ilişkin modeller kronolojik sıralamayla aşağıda aktarılmıştır.

#### 2.3.1. Freudenberger Modeli (1974)

Tükenmişlik kavramını literatüre ilk kez kazandıran Freudenberger'e (1974) göre tükenmişlik; “başarısızlık, yorgunluk, enerji ve güç kaybı ya da tatmin edilemeyen arzular sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme” durumudur (Freudenberger, 1974: 159).

Freudenberger çalışmasında tükenmişliğin fiziksel olarak gözlenebileceğini, göreceli olduğunu, etkisinin, şiddetinin ve derinliğinin kişiden kişiye değişebileceğini ifade etmiştir (Güven ve Sezici, 2016: 113). Modelin fiziki ve davranışsal göstergeleri bulunmaktadır. Fiziki göstergeleri arasında; bitkin ve yorgun hissetme, başın ağrması, bağırsak sendromu, yeme bozuklukları, uyku bozuklukları ve solunum güçlüğü kendini gösterebilir. Modelin davranışsal göstergeleri arasında; öfke patlamaları, karamsar düşünceler, sorumluluktan kaçınma vb. gibi belirtiler yoğun olarak gözlemlenebilir. Ayrıca birey sahip olduğu olumsuz hisleri gizlemekte zorlanabilir hatta çoğu kez buna ihtiyaç da duymayabilir (Çeri, 2017: 12).

### 2.3.2. Edelwich ve Brodsky Modeli (1980)

Edelwich ve Brodsky (1980), modellerinde, hizmet sektöründe çalışanların çalışma koşullarına bağlı olarak ortaya çıkan durumları gözlemlemiştir. Modelde tükenmişliğin nedenleri; “iş hayatının koşulları, hizmet verilen kişilerin fazlalığı, düşük ücretler, ödenmeyen fazla mesailerin fazlalığı, işin kişisel hedeflerle tutarsızlığı, bürokrasi veya siyaset” engelleridir. Edelwich ve Brodsky'ye göre yüksek motivasyon, umut ve beklenti ile başlanan mesleğin belirli idealleri karşılamaması tükenmişlik yaratır (Özen, 2017: 13). Dört aşamadan meydana gelen modelin bileşenleri Tablo 2.2’de sunulmuştur.

**Tablo 2.2.** Edelwich ve Brodsky Modelinin Bileşenleri

| Bileşen          | Açıklama                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| İdealist Coşku   | İş hayatına henüz adım atanlarda rastlanan enerjinin, beklentilerin ve enerjinin fazlaca görüldüğü basamaktır.                                                                                                                                                                   |
| Durgunluk Dönemi | Yapılan işin hayalleri karşılamamasıyla eskisi kadar yüksek motivasyonda işe devam edememe ve çabanın azalmasıyla sosyal hayata daha eğilimli olmak ve işten uzaklaşmakla seyreden bir dönemdir.                                                                                 |
| Engellenme       | Başarıdan git gide uzaklaşılmasının bir sonucu olarak kişi birtakım dış faktörler tarafından başarısızlığa uğraması için planlar yapıldığını düşünmekte ve mesleğe devam edip etmeme noktasında çelişkiler yaşamaktadır. Engellenme evresi ilerlediğinde nihai basamağa geçilir. |
| Duyarsızlaşma    | Engellenme sonucunda oluşan psikolojik bir kaçış yöntemidir. Uzun süreli ilgi duyamama, odaklanamama, duygusal küntlük, şikayetçi olma, devamsızlık, karamsarlık hâkimdir. Yapılan işten tek beklenti gelir elde etmek ve yaşamını devam ettirmektir.                            |

**Kaynak:** (Sawalqa, 2017: 61; Toprak, 2013: 24).

### 2.3.3. Cherniss Modeli (1980)

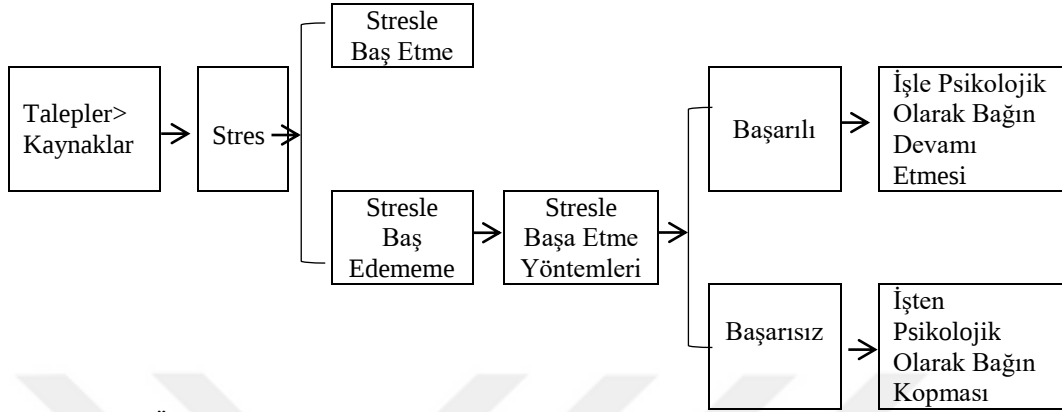
Cherniss'in önerdiği bu modelin temeli, tükenmişliğin zamanla biriken bir süreç olması nedeniyle insanların beklentileri ile stres arasındaki ilişkidir. Cherniss (1980), tükenmişliği sürekli ve aşırı iş stresine tepki olarak başlayan, başa çıkmayı içeren ve kişileri strese dayanmak, alaycı ve duygusuz davranışlar sergilemek ve ardından pes etmek için zihinsel olarak işten ayrılmaya yönlendiren bir süreç olarak tanımlamaktadır (Çam, 1988: 83). Bu süreçle; motivasyon eksikliği, müşterilere, üstlere ve iş arkadaşlarına yönelik olumsuz davranışların gelişmesi, kurumsal hedeflerin azalması ve memnuniyetsizlik gibi durumlar ortaya konmaktadır (Güven ve Sezici, 2016: 114).

Cherniss'in (1980) modeline göre tükenmişlik, bireysel, sosyo-kültürel ve örgütsel faktörler arasındaki karmaşık bir etkileşimin sonucudur. Cherniss, tükenmişliğin üç boyutundan söz etmiş ve bunların; stresli, sinir bozucu veya monoton işlerle başa çıkmak için kullanılan mekanizmalar olduğunu savunmuştur. Cherniss'ın model ve analizinin odak noktası, kuruluşların ve sosyo-kültürel ortamların bireyin işe tepkisini nasıl etkileyebileceğini ortaya koyabilmektir (Altay, 2009: 4; Demir, 2010: 186).

Cherniss, üç aşamadan oluşan bir tükenmişlik süreci tanımlamıştır. İlk aşama; kaynaklar ve ihtiyaçlar arasındaki dengesizliği, yani stresi içermektedir. İkinci aşama; dengesizlik zamanlarında ortaya çıkan kaygı, gerginlik, yorgunluk ve bitkinlik duygularıyla karakterize edilen kısa süreli duygusal tepkilerdir. Üçüncü aşama ise duyarsızlaşmaya yol açan tutum ve davranışlardaki belirli değişikliklerle ilgilidir (Innstrand, Espnes ve Mykletun, 2002: 274).

Cherniss'in modeline göre (Şekil 2.1) tükenmişlik “stresin tetiklemesiyle oluşan ve psikoloji üzerinde olumsuz etkileri olan, aynı zamanda sosyal açıdan işlev yitimini de kapsayan ve bunlarla mücadele etme yollarına gidilmesiyle devam eden bir süreç” olarak ifade edilmiştir (Erdem, 2014: 18).

**Şekil 2.1.** Cherniss'in Tükenmişlik Modeli



Kaynak: (Özen, 2017: 43).

Şekil 2.1' in gösterdiği gibi, birey üzerinde her zaman talepler mevcuttur. Cherniss modeline göre bu talepleri yerine getirmeye çalışan bireyler çeşitli kaynaklardan (sorunlar, aksamalar, sapmalar, zorluklar vb.) ileri gelen nedenlere bağlı olarak stres yaşamaktadır. Bazıları problem çözmeyi savunurken, diğerleri olumsuz tutumları değiştirerek sorunları çözmeye çalışır. Stresli bir durum ortaya çıktığında, insanlar stresin kaynağını ortadan kaldırmak isterler. Bu başarılı olmazsa, baş etme teknikleri ile rahatlamaya başvurur. Yine başarısız olursa, bu sefer duygusal ağırlığını azaltmak için işiyle olan psikolojik ilişkisini koparır. Stres yönetimi teknikleri var olan olumsuzlukları gidermede etkili olduğunda bireyde olumlu bir tutum oluşur (Etyemez, 2013: 18).

#### 2.3.4. Maslach Modeli (1981)

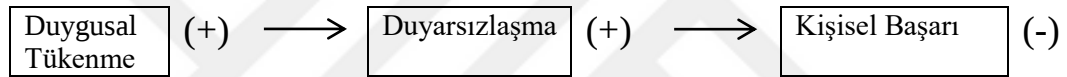
Maslach'ın (1981) modelinde tükenmişlik, bireyin işiyle ilgili kronik duygusal ve kişilerarası strese verdiği bir tepkidir ve bu anlamda; Kişinin yaşamında meydana gelen değişiklikleri ifade eden üç boyut vardır: duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma olmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981: 103). Bu boyutları aşağıdaki şekilde ifade etmek mümkündür (Dalkılıç, 2014: 64-66);

- **Duygusal Tükenme:** Zihinsel yorgunluk, bitkinlik ve umutsuzluğu ifade eder. Bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarının azalması nedeniyle stres yaşadığı

belirtilmektedir. Hizmet sektörü başta olmak üzere yüz yüze çalışma gerektiren işlerde çalışan bireyler olarak ifade edilebilecek olan duygusal tükenme, tükenmişliğin en temel boyutu olarak kabul edilmektedir.

- Duyarsızlaşma: Tükenmişliğin kişilerarası boyutunu içeren duyarsızlaşma, bireyin iş ortamında hizmet verdiği müşterilere ve çalışma arkadaşlarına karşı olumsuz, soğuk ve kayıtsız bir tutum sergilemesidir. Duyarsızlaşma evresinde birey, kendisi ile diğer insanlar arasına bir duvar örmeye başlar.
- Kişisel Başarının Azalması: Kişinin işteki niteliklerini kapsar. İş yerinde duygusal tükenme yaşayan ve sonrasında duyarsızlaşan birey artık kendini suçlar ve yetersiz olduğu düşüncesine kapılır.

**Şekil 2.2.** Maslach Tükenmişlik Modeli



Kaynak: (Maslach ve Jackson, 1981: 103).

### 2.3.5. Pearlman ve Hartman Modeli (1982)

Perlman ve Hartman (1982) tükenmişliği kronik duygusal stres olarak tanımlamışlardır. Modelin temelinde, kişilerin değerleri ve bilişsel özellikleri birinci plana çıkmaktadır. Bu tükenmişlik modelinde kişisel özellikler ve kuramsal çevre tükenmişlik algı boyutunu etkilemektedir (Teltik, 2009: 28). Bu modele göre tükenmişliğin strese bağlı üç boyutu (Sılıg, 2003: 29);

- Fiziksel tükenme, fiziksel belirtilere odaklanan fizyolojik boyut
- Duygusal tükenme, tutum ve davranışlara odaklanan duygusal/bilişsel boyut
- Duyarsızlaşma ile düşük iş verimliliği, semptomatik davranışlara odaklanan boyut

Perlman ve Hartman (1982) modellerinde tükenmişlik sürecinin stresle ilgili faktörlere bağlı olarak dört aşamada geliştiğini bulmuşlardır. Bunlar sırasıyla, strese

götürme derecesi, algılanan stres düzeyi, strese verilen tepki ve son olarak da strese verilen tepkinin sonucudur (İnal, 2023: 43).

**Strese götürme derecesi:** Bir bireyin becerileri ve yetenekleri, kuruluşun gerçek ya da algılanan ihtiyaçlarını karşılamak için yeterli olmayabilir. Ayrıca bireyin işi sizin beklenti, ihtiyaç ve değerlerinizle örtüşmeyebilir. Yani bu aşamada birey ile örgütsel değişken arasındaki uyumsuzluk düzeyi stres düzeyini belirlemektedir.

**Algılanan Stres Düzeyi:** Strese neden olan birçok durum, bireyin kendisi hakkında stresli hissetmesini sağlamaz. Birinciden ikinciye geçiş, bireyin karakterine ve özelliklerine, ayrıca rol ve örgütsel değişkenlere bağlıdır.

**Strese verilen tepki:** Kişisel ve organizasyonel değişkenler, hangi fizyolojik, duygusal ve davranışsal semptomların ortaya çıkacağını belirler.

**Strese verilen tepkinin sonucu:** Psikolojik ve fizyolojik sağlıkta değişiklikler, memnuniyetsizlik ve iş performans düzeyinde değişiklikler olabilir. Bu durumda birey istifa edebilir veya işten ayrılabilir. Tükenmişliğin üstesinden gelmede kişisel özellikler, iş ve sosyal çevre önemlidir.

#### **2.3.6. Meier Modeli (1983)**

Meier'in tükenmişlik modeli, Bandura'nın öz yeterlik modeline dayanmaktadır. Bandura'ya göre beklentileri düşük olan kişiler, tipik olarak kaygı ve korku gibi hoş olmayan duygular yaşamakta, işten kaçınma ve sabırsızlık nedeniyle verimsiz hale gelmektedir (Üresin, 2009: 14).

Meier (1983) modelinde tükenmişlik, bireylerin tekrarlayan iş deneyimlerinden kaynaklanan (a) olumlu pekiştirmenin varlığına ilişkin düşük beklentiler ve iş ortamında cezanın varlığına ilişkin yüksek beklentilere, (b) mevcut iş ilişkilerini

kontrol etme yolları veya (c) pekiştirmeyi kontrol etmek için gerekli davranışları gerçekleştirirken kişisel yeterlilik için düşük beklentilere dayanmaktadır (Meier, 1983: 900). Beklentileri düşük olan insanlar genellikle endişe ve korku gibi duygular yaşarlar. Sonuç olarak, işten kaçınma ve devam etmeme gibi verimsiz davranışlar sergilerler. İlk üç durum sonucunda ortaya çıkan dördüncü durum bağlamsal işlemedir (Meier, 1983: 901).

Bağlamsal işleme, bireyin iş ortamında eylemleri için çok az ödül beklediği, ceza korkusunun yüksek olduğu, kendini hâkim veya kontrol altında hissetmediği tekrarlayan bir iş hayatından kaynaklanan bir durumdur (Şanlı, 2006: 16-17). Model dört temel üzerine önerilmiştir. Bunlar (Meier, 1983: 902-903; Oğuz, 2019: 35);

**Pekiştirme Beklentileri:** Bireyin beklentilerini karşılayan kurumsal yaşamla ilgilidir. Beklentiler karşılanmadığında birey işinden tatmin olmamaya başlar ve bu da tükenmişliğe yol açar. Çalışma hayatındaki memnuniyetsizlik hali, tükenmeye giden yolun başlangıç noktasıdır.

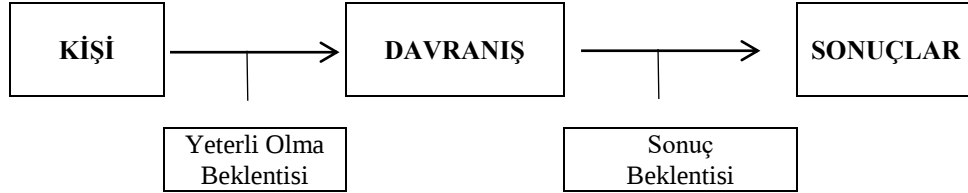
**Sonuç Beklentileri:** Tekrarlayan ve gözlemlenen sonuçları üreten eylemlerin tanımına atıfta bulunurlar. Pekiştirme beklentileri, elde edilen sonuç ile istenen idealler arasındaki uyumu ifade ederken, sonuç beklentileri, belirli bir sonuca ulaşmak için yapılması gereken eylemlerin gerekliliğini vurgular.

**Yeterli Olma Beklentileri:** İdeallere ulaşmak için benimsenmesi gereken davranış kalıplarına saygı duymak kişisel bir yetkinlik meselesidir.

**Davranışları Anlamlandırma:** Tükenmişlik ile başa çıkma yaklaşımlarının en kapsamlısıdır. Beklentilerin nasıl öğrenildiği, sürdürüldüğü ve değiştirildiğine ilişkin açıklamaları içerir. Bağlamsal bilgilerin işlenmesi; Örgütsel yapı, öğrenme stili ve sosyal gruplar gibi bağlamlarda kişinin tutumlarının açıklayıcı süreçlerinin

incelenmesi anlamına gelen bir kavramdır. Sıralanan bu maddeler kapsamında Meier'in (1983) modeli Şekil 2.3' de gösterilmiştir.

**Şekil 2.3.** Meier'in Tükenmişlik Modeli



Kaynak: (Oğuz, 2019: 36).

### 2.3.7. Golembiewski Modeli (1983)

Golembiewski'nin (1983) modelinde tükenmişlik duyarsızlaşma ile başlamaktadır. Duyarsızlaşma, bireyin iş performansına yansır ve başarının değerlendirilmesini etkiler. Bu da azalan kişisel başarı hissi ile sonuçlanır. Bir sonraki aşamada bireyin duygusal tükenmesi ile sonlanır. Modele göre, düşen kişisel başarı duygularının temelinde duyarsızlaşma, duygusal tükenmenin temelinde ise düşen kişisel başarı duyguları yer almaktadır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 134-135).

Başka bir bakış açısıyla, Golembiewski'nin modeline göre, işle ilgili talepler (performans, hedefler, sonuçlar vb.) çoğu zaman kaynaklara (yetkinlik, bağlılık, sıkı çalışma vb.) ağır bastığından, çalışanlar kendilerini stresli durumlar içinde bulurlar ve duygusal tükenme yaşamalarına neden olur. Duygusal tükenme bir süre sonra duyarsızlaşmaya yol açar ve sonunda çalışan kendini izole etmeye başlar. Çalışanlar iş ilişkilerine olan kişisel bağlılıklarını kaybettikçe ve tükenmişlik devam ettikçe başarı dereceleri düşmekte ve bu da tükenmişlik sendromuna neden olmaktadır (Leiter, 1989: 16).

### 2.3.8. Suran ve Sheridan Modeli (1985)

Suran ve Sheridan (1985) modeline göre tükenmişliğin dört aşaması vardır. Her aşama, bireyin yaşına ve mesleki hayatına bağlı olarak ortaya çıkabilecek olumlu ve olumsuz durumların sonuçları şeklinde belirlenmiştir. Aşamalar şu şekildedir;

- Birinci Aşama: Kimlik ve rol karmaşasıdır. Bu aşamanın temel özelliği kişisel ve mesleki rollerin belirlenmesi açısından kritik evre olmasıdır. Bireyin yaşadığı çatışma durumları, profesyonel yönde yapılan seçim ile bireysel projelerin gerçekleştirilmesinde etkilidir (Tunaboğlu, 2015: 17).
- İkinci Aşama: Yeterlilik ve yetersizlik durumudur. Bu süreçte bireyler, insanların gözünde profesyonel bir kimlik geliştirir ve ortaya çıkabilecek her türlü kaygı durumunu azaltır. Bu süre zarfında bireyler kendilerini başkalarıyla kıyaslayarak karşılaştırmalar yaparlar. Sonuç olarak, bireyler kişisel yetersizlik ve mesleki aşağılık duyguları yaşayabilirler. Bu evrede kariyer beklentileri olan bireyler tükenmişlik açısından yüksek risk altındadır (Başören, 2005: 10).
- Üçüncü Aşama: Verimlilik ve durgunluk aşamasıdır. Bu dönemin en önemli boyutlarından biri kişilerin kariyer ve kişisel mutluluk arasındaki ilişkiyi sorgulayan seçim sürecidir. Bireyin yeteneklerini yaratıcı bir şekilde kullanamaması birçok olumsuz duruma neden olabilir. Ayrıca, önceki bulgular önemli görünmese bile birey ne yapacağını bilemeyebilir. Bu sürecin sonunda tükenmişlik meydana gelebilir (Tunaboğlu, 2015: 17).
- Dördüncü Aşama: Yeniden yapılanma ve hayal kırıklığıdır. Bu aşamada bireyler arasında iş tatminsizliği ortaya çıkabilir. Yaşanmış olabilecek stresli durumdan kaynaklanan mesleki hayal kırıklığı duygusu, başarı ihtiyacının yeniden değerlendirilmesinde ve mesleki hedeflerin yeniden tanımlanmasında rol oynamaktadır. Yeniden yapılanma süreci ise bireylerin mesleki ve sosyal yaşamlarında amaç haline gelmelerini sağlayan sebepleri bulma sürecidir (Başören, 2005: 11).

### 2.3.9. Pines Modeli (1988)

Pines ve Aronson (1988) tükenmişliği; “bireyi sürekli duygusal olarak tüketen ortamların neden olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu” olarak tanımlamaktadırlar (Üresin, 2009: 12). Pines'a göre tükenmişliğin temeli, birey üzerinde her zaman duygusal baskıya neden olan çalışma ortamıdır. Bu modelde motivasyon kavramı ön plandadır (Dalkılıç, 2014: 44). Yüksek düzeyde işyeri stresi ve düşük düzeyde ödül ve destek, birçok çalışanın başarısız olmasına ve fırsatları kaybetmesine neden olabilir. Bu süreçte, mesleklerinde başarılı olmaya, kendilerine değer vermeye ve silinmez izler bırakmaya motive olmuş bireylerde tükenmişliğe yol açan başarısızlıklar utanç ve zarar verici olarak deneyimlenmekte ve bu durum tamamen ayrılığa ve hatta terke yol açabilmektedir (Sürgevil ve Fettahlıoğlu, 2007: 39).

Modele göre tükenmişlik süreci, “fiziksel bitkinlik, duygusal bitkinlik ve zihinsel bitkinlik” olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Bunlar (Akten, 2007: 38; Dalkılıç, 2014: 44);

- Fiziksel bitkinlik; bireyin yorgunluk ve enerji tükenmesi yaşadığı boyuttur.
- Duygusal bitkinlik; çaresizlik, umutsuzluk ve hayal kırıklığı gibi duygu durumlarının olduğu boyuttur.
- Zihinsel bitkinlik; bireyin kendisiyle, ailesiyle, mesleğiyle ve yaşamıyla mücadele ettiği boyuttur (Özen, 2017: 43).

Genel olarak bakıldığında yukarıda verilen modeller araştırmacıların yaklaşımlarında ve kendi uzmanlık alanlarına göre sürekli geliştirilmiştir. Bu kapsamda modellerin kendi içerisinde karşılaştırılması Tablo 2.3’ te sunulmuştur.

**Tablo 2.3.** Tükenmişlik Modellerinin Karşılaştırılması

| Modelin Adı                 | Modele Göre Tükenmişliği Ortaya Çıkaran Nedenler                                                        | Olası Sonuçlar                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Freudenberger Modeli (1974) | Çalışanları başarıya ve eyleme sevk eden içsel kaynaklarındaki bitkinlik, isteksizlik hissinin varlığı. | Fizyolojik bitkinlik-yorgunluk-ağrı hissi, sindirim sistemi rahatsızlıkları, nefes almada yaşanan güçlükler, duygusal dengesizlik, engellenme duygusuna kapılma, kronikleşmiş tabloda ise güvensizlik, paranoya ve değişime |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Edelwich ve Brodsky Modeli (1980) | Örgütsel koşullar, müşteri yoğunluğu, düşük ücret, bürokratik ve politik baskılar, uzun çalışma saatleri veya yüksek idealler ile ulaşılabilen nokta arasındaki farklılıktan kaynaklanan enerji kaybı ve amacın yitirilmesiyle birlikte kendini göstermekte, ilerleyen süreçte bireyde hayal kırıklığı yaratmaktadır.                                           | Modele göre tükenmişliğin gelişim süreci birbirini izleyen idealistik coşku, durgunluk, engelleme ve duyarsızlaşma aşamalarından oluşmaktadır.                                                                                                                                                                                                               |
| Chemiss Modeli (1980)             | Müşterilerle yoğun ve yakın temas, tanımsız hedefler, örgütsel desteğin zayıf oluşu ve yönetim ile ilgili sorunlar, rol belirsizliği, çalışanların kişilik özellikleri ve yaşam kalitesi özetle; örgütsel ve bireysel özelliklerin sunduğu tablo, örgütsel ve bireysel beklentileri karşılayamamasına bağlı olarak yaşanan stresle birlikte ortaya çıkmaktadır. | İlk olarak stresi oluşturan kaynak birey tarafından ortadan kaldırılmaya çalışılır. Şayet başarısız olunursa kişisel stresle başa çıkma teknikleri denenerek rahatlama yoluna gidilecektir. Fakat bu tekniklerde bir sonuç vermezse birey iş ile arasında oluşan psikolojik bağı keserek olumsuz tutum ve davranışların ortaya çıkması söz konusu olacaktır. |
| Pearlman ve Hartman Modeli (1982) | Stres iki ana kaynağa bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. İlk kaynak bireyin yeteneklerinin, beklentiler karşısında yetersiz kalmasıdır. İkincisi ise; yapılan işin, bireyin beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılayamamasıdır.                                                                                                                                   | Bu aşamada bireyin işine karşı duyarsızlaşması, işten çıkartılması ya da işten ayrılması, sağlık sorunları yaşaması durumları görülmektedir.                                                                                                                                                                                                                 |
| Meier Modeli (1983)               | Tükenmişlik, iş deneyimlerinin tekrarı ile sonuçlanan bir durum (iyimser beklentilerin düşük, karamsar beklentilerin ise yüksek) olarak ele alınmaktadır.                                                                                                                                                                                                       | Korku ya da anksiyete gibi olumsuz duygu durumları ortaya çıkmaktadır.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Golembiewski Modeli (1983)        | İş yerinde sürekli devam eden stres ya da baskı sonucu ortaya çıkmaktadır.                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Kronik, fiziksel, duygusal ve zihinsel yıpranma görülmektedir.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Suran ve Sheridan Modeli (1985)   | Erken ve orta yetişkinlik süresince gelişimsel açıdan benzer özellikler gösteren fenomenlerde (kimlik, rol karmaşası, yeterlilik, yetersizlik vb.) yaşanan çatışmaların ya da doyumsuzluk durumunun varlığına bağlı olarak ortaya çıkmaktadır.                                                                                                                  | Birey, hayata ve işine karşı tamamen olumsuz duygular beslemekte, mesleği ile ilgili stres baskılarına hoşgörü ile yaklaşamamakta ve iş doyumsuzluğu, işten ayrılma eğiliminde artış, kararlara katılımda azalma, olumsuz duygu durumlarında artış ve verimlilikte düşme eğilimleri görülebilmektedir.                                                       |
| Pines Modeli (1988)               | İş ortamındaki başarısızlıklar çerçevesinde bireyi devamlı bir baskı altında tutan çalışma koşullarıdır. Bu durumun belirleyicisi ise bireyin motivasyon düzeyinin yüksek (tükenmişlik yüksek) ya da düşük (tükenmişlik düzeyi düşük) olmasına bağlı olarak gelişme göstermektedir.                                                                             | Kronik yorgunluk, enerji azalması, bezginlik ve çaresizlik, umutsuzluk, hayal kırıklığı, işe yaramama, değersizlik, suçluluk duyguları ve kendine karşı olumsuz tutumlar içinde olma vb.                                                                                                                                                                     |
| Maslach Modeli (1981)             | Yorgunluk ve duygusal yönden kendilerini aşırı yıpranmış hissetme ile kendini göstermektedir.                                                                                                                                                                                                                                                                   | Fiziksel yorgunluk ve bitkinlik hissi, iş ve hizmet verilenlerden soğuma, kendi kendinden şüphelenmeye varan ruhsal yorgunluk.                                                                                                                                                                                                                               |

**Kaynak:** (Güven ve Sezici, 2016: 117).

## **2.4. Tükenmişlik Belirtileri**

Tükenmişlik, iş ve özel yaşamda karşılıksız duygusal talepler ve aşırı yüklenme sebebiyle ortaya çıkabilir. Bu sebepler; çaresizlik, umutsuzluk, hayal kırıklığı, olumsuz bir benlik kavramı gelişimi, işe ve işyerine yabancılaşma, arkadaşlardan uzaklaşma, depresyon, bitkinlik ve verimsizlik gibi birçok şey olabilir (Salvagioni ve ark, 2017: 2).

Tükenmişlik belirtilerinin ortaya çıkışı ani şekilde değil, yavaşça ve sinsice gelişen belirtiler kümesidir. Bu belirtileri göz ardı etmek, tükenmişliğin ilerlemesine ve daha büyük sorunları beraberinde getirmesine neden olur. Bu nedenle tükenmişliğin belirtilerini bilmek ve zamanında tespit etmek önemlidir. Tükenmişlik, kişiden kişiye değişmek ile birlikte genellikle belirtileri; “fiziksel, psikolojik ve davranışsal” olarak 3 grupta ele alınmıştır (Sürgevil, 2006: 20).

### **2.4.1. Fiziksel Belirtiler**

Hayattaki enerjilerinin ve arzularının tükendiğini hissederek ve hayatta hiçbir beklentisi veya hedefi olmadığını düşünmeye başlayan birey, var olan olumsuzlukları kabullenir ve sonunda bağışıklık sisteminin çöküşü görülebilir. Bu olumsuzlukla mücadele etmeyi reddeden birey, zayıflamış bir bağışıklık sistemi nedeniyle ölüme yol açabilecek çeşitli hastalıklarla karşı karşıya kalabilir (Dolgun, 2010: 289). Bu durumlardan kaynaklanan rahatsızlık ve fiziksel zararlardan bazıları; sürekli yorgunluk, güç kaybı, enerji yitimi, yıpranma, kronik ağrılar, kas hastalıkları, yüksek kolesterol, uykusuzluk (uyku güçlüğü), nefes darlığı, tansiyon, halsizlik, sıklıkla görülen soğuk algınlığı, deri problemleri şeklinde belirtilmiştir (Demirel ve Seçkin, 2009: 150).

### **2.4.2. Psikolojik Belirtiler**

Tükenmişlikte psikolojik belirtiler, çok başarılı olmak için yoğun çalışan, yaptıkları her şeyde sorumluluklarının ötesine geçen ve sınırları umursamayan bireylerde daha

yaygındır (Negiz ve Tokmakçı, 2011: 4044). Bu durumda bireyin çalışma motivasyonu zamanla azalır, özgüven ve öz inanç kaybı, artık eskisi gibi değer verilmediğini hissetme, işe ve meslektaşlarına karşı davranışlarda rahatsızlık, sürekli şüphecilik, korku, huzursuzluk, dışlanmışlık duyguları, aşırı öfke, kaygı, tepki verme, dikkat eksikliği, sorunlar karşısında kendini çaresiz hissetme, zihinsel aktiviteleri sağlıklı sürdürememe ve düzensizlik, bilişsel becerilerde ortaya çıkan belirtiler görülebilir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 142). Ayrıca güvensizlik, aşırı sinirlilik, kaygı, umutsuzluk, gerginlik, öfke, sabırsızlık gibi durumların yanı sıra nezaket, saygı, dostluk gibi olumlu duygulardan uzaklaşma gibi durumlar da gözlenmiştir (Naktiyok ve Karabey, 2005: 183).

#### **2.4.3. Davranışsal Belirtiler**

Davranışsal belirtiler, başkaları tarafından fiziksel ve psikolojik belirtilere göre daha kolay gözlemlenir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 31). Bu belirtiler; ani ve sert tepkiler, aşırı duyarlılık, unutkanlık, sinirli ve sabırsız davranışlar, aile içi çatışmalar, yalnız kalma isteği ve başarısızlık duygusu gibi olabilir. Bireyin meslek hayatındaki davranışlarına da yansıyabileceği söylenebilir. Bunlar; olaylara soğukkanlı yaklaşmamak, işten uzaklaşmak, iş kurallarının uygulanmasında kesin ve katı bir tutum sergilemek, mesai saatleri içinde iş dışı konularla ilgilenmek, sürekli kendini savunmak ve başkalarını suçlayıcı tavırlar sergilemek, sorunları inkâr etmek, iş tatminsizliği ve işten ayrılma gibi belirtiler olabilir (Gülbayrak ve Mavili Aktaş, 2020: 417). Ayrıca tükenmişlik yaşayan bireylerde, kendilerine, işlerine ve yaşamlarına yönelik doyumsuzluk, olumsuz tutum ve davranışlar, önemli iş ve görevlerin ertelemek, diğer zihinsel faaliyetlere yatkınlık, alkol, uyuşturucu ya da madde kullanımı gibi durumlarda da gözlemlenebilmektedir (Negiz ve Tokmakçı, 2011:4045).

Birey sadece psikolojik bir varlık değil, aynı zamanda sosyal bir varlıktır. Böylece tükenmişlikten kaynaklanan belirtiler zamanla çevreleri, meslek yaşamları ve toplumla olan ilişkilerinde belirleyici olmaktadır. Tükenmişliğin belirtileri çok değişkenlik gösterse de ayrıntılar tükenmişliğin sinsi doğasını ortaya koymaktadır. Bireysel olarak alınan fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtilerin her biri farklı sorunlar yaratabilir. Ancak bu belirtileri bireyin çalışma hayatında yaşadığı şiddetli

tükenmişlik belirtileri olarak görmek mantıklıdır. Bireylerin ve liderlerin bu durumun farkında olması tükenmişlikle mücadelede önemli bir adım olacaktır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 142).

## 2.5. Tükenmişlik Evreleri

Tükenmişlik ne kadar ani ortaya çıkarsa çıksın, tekrarlayan bir durumdur. Haftalar, aylar ve hatta yıllar boyunca bireyler profesyonel hedeflerine ulaşmak için çabalar ve mücadele eder, birikim neticesinde kendilerini tükenmiş hisseder ve ardından tüm davranışları olumsuz yönde değişir (Girgin ve Baysal, 2005: 174).

Tükenmişlik yavaş yavaş ve bireysel olarak gelişir. Bireylerde; sinirlilik, yalnızlık arzusu, mesleğe devam etmemek veya mesleği bırakmak isteme, örgütlenmede zorluk, ilaç kullanma eğilimi, evlilik içi çatışmalar ve boşanmalar, aile içi çatışmalar, iş adamlarına karşı önyargı, iş adamlarına karşı aşırı güvensizlik, mesleki hayatta ya da sosyal yaşamda yaşanabilecek değişikliklere kapalı olma gibi durumlar oluşabilir (Akten, 2007: 32). Tükenmişlik yavaş ve sinsi bir şekilde başlamakta olup dört evrede gelişmektedir. Bu evreler Tablo 2.4'te sunulmuştur.

**Tablo 2.4.** Tükenmişliğin Evreleri

| Tükenmişliğin Evreleri | Açıklama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Şevk ve coşku evresi   | Şevk ve coşku evresinde yüksek bir mutluluk ve hayali boyutlardan meydana gelen mesleki ihtiyaçlar ortaya çıkmaktadır. Bireylerin bu evrede meslek yaşamı odak noktasındadır. Uykusuzluk ile birlikte sosyal yaşamda oluşan olumsuzluklara alışma süreci içerisinde                                                            |
| Durağanlaşma evresi    | Durağanlaşma evresinde amaç ve umut olgularında kaybolma görülür. Sorgulanmaya başlanan işten başka bir şey yapmıyor olmak düşüncesi bu evrede hakim görüşdür. Bireyler bu dönemde işten başka bir şey yapmıyor olmak durumundadır.                                                                                            |
| Engellenme evresi      | Bu evrede yardımlaşma duygusu artan bireyler, karşılaştığı olumsuz durumlara yönelik süreçteki şartları düzenlemenin zorluğunu anlar. Bireyler bu evrede engellenmişlik durumu yaşar. Ortaya çıkan durumdan kurtulmak adına bireyler davranışsal yönden savunmaya geçerek ortaya çıkan durumdan kaçınma davranışı sergilerler. |
| Umursamazlık evresi    | Umursamazlık evresinde bireylerde derin bir umutsuzluk duygusu yaşanır. Yapılan meslekte istek ve arzu ortadan kalkmış olup maddi kaygı ile mesleki devamlılık ortaya çıkmaktadır.                                                                                                                                             |

**Kaynak:** (Yılmaz, 2019: 93).

Tablo 2.4'te görüldüğü gibi farklı aşamalarda ve derecelerde işlenen tükenmişlik, her kademedeki farklı davranışlarla gözlemlenebilir. Sonuç olarak tükenmişlik; düşük, orta ve şiddetli olmak üzere üç grupta incelenir ve ortaya çıkan davranış aşağıdaki gibi belirtilebilir (Girgin ve Baysal, 2005: 174);

- Birinci derecede (düşük) iş tükenmişliği; kısa süreli sinirlilik, duyarlılık, bitkinlik, endişeler ve bunun sonucunda ortaya çıkan gerginlikler olabilir.
- İkinci derecede (orta) iş tükenmişliği; öncekiyle aynı semptomlara sahiptir, ancak bu semptomlar iki haftada bir ya da daha sık ortaya çıkabilir
- Üçüncü derecede (şiddetli) iş tükenmişliği; fiziksel problemler ve çeşitli kronik ağrılar olarak görülebilir.

## **2.6. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler**

Tükenmişlik, daha önce belirtildiği üzere bir dizi süreç sonucunda ortaya çıktığı bilinmektedir. Başka bir ifade ile tükenmişlik, küçük sinyallerle başlayan birikimli bir süreçtir. Tükenmişlik üzerine yapılan araştırma ve gözlemler sonucunda, onu olumlu ya da olumsuz etkileyen faktörler, tükenmişliğin daha iyi tanınması ve tedavi edilmesi açısından önemlidir (Ardıç ve Polatçı, 2015: 23).

Tükenmişliğin temel faktörleri şu şekilde sıralanmıştır (Potter, 2005: 37-55);

- Her şeyi eleştiren ve başarıyı teşvik etmekten kaçınan bir işveren ve şirket kültürünün varlığı,
- Aşırı mükemmeliyetçiliğe dayalı ve karşılanması güç beklentilerin olması,
- Çalışanın yeteneklerinin ötesinde yüksek performans beklentilerine ve hedeflerine sahip olmak,
- Örgütsel bağlamda adalet, liyakat ve motivasyon araçlarının yetersizliğini göz ardı etmek,

- Yetersiz veya adaletsiz ücret, özlük ve yan haklar,
- İş tanımı ve çalışan arasındaki uyumsuzluk
- Eksik istihdam nedeniyle aşırı çalışmaya zorlanması, iş, görev, sorumluluk, roller vb. hususlarında belirsizlik olması.

Açıklamalar kapsamında tükenmişliğe neden olan faktörler genel olarak kişisel ve örgütsel olmak üzere iki grupta incelenmiştir. Bunlar hakkında ayrıntılı açıklamalar yapılmıştır.

### **2.6.1. Kişisel Faktörler**

Kişisel faktörler, bireyin çalışma ortamının özelliklerinin dışında kalan, örgüt içinden kaynaklanan ve tükenmişliğe neden olan sorunlardır. Kişisel faktör kişiden kişiye farklılık gösteren demografik ve bireysel değişkenlerden oluşmaktadır. Bu faktördeki farklılık nedeniyle olumsuz olaylar karşısında bireyler arasındaki tükenmişlik oranı değişebilmektedir. Bireylerin aynı ortamda ve aynı koşullar altında farklı düzeylerde tükenmişlik yaşamasının nedeni, farklı kişisel özellikler ve tükenmişliğe neden olan faktörlerin farklı algılanması ile açıklanabilir. Bazı bireyler aynı olay karşısında tükenmişliğe dirençli olurken, diğer bireyler daha kolay tükenmişliğe düşebilir (Güvenli, 2014: 20). Tükenmişliğe etki eden kişisel faktörler yaş, cinsiyet, eğitim ve medeni durum gibi olabilir.

Yaş: Tükenmişlik ve yaş faktörü arasında negatif bir ilişki vardır. Tükenmişlik genç ve tecrübesiz kişilerde daha yaygındır. Tükenmişliğin özellikle ilk iki boyutunun “duygusal tükenme ve duyarsızlaşma” ile erken dönemde karşı karşıya kaldığı ve tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu bilinmektedir (Gümü, 2006: 61). Ancak düşünceler yaşlılıkta gelişip olgunlaştıkça tükenmeye karşı daha dirençli hale gelir. Sonuç olarak, insanlar yaşla birlikte tükenmişlikte azalma yaşarlar (Ertürk, 2014: 23).

Cinsiyet: Tükenmişlik ve cinsiyet arasındaki ilişkiye bakıldığında, kadın ve erkek arasında birtakım farklılıklar bulunmaktadır. Kadınların erkeklere göre tükenmişliğe daha açık olduğu görülmektedir. Bunun nedeninin, kadınların erkeklere göre daha duyarlı ve duygusal bir yapıya sahip olmaları ve çalışma ortamından istedikleri desteği alamamaları olduğu ileri sürülmektedir (Toprak, 2013: 18).

Eğitim: Maslach'a göre, eğitim düzeyi ne kadar yüksekse, tükenmişlik yaşama olasılıkları da o kadar fazladır. Çünkü eğitim düzeyi yüksek bireylerin beklentileri daha yüksektir. Daha yüksek eğitim düzeyine sahip bireylerin daha büyük sorumluluklara ve daha stresli işlere sahip olmaları olasıdır. Eğitim düzeyi düşük olan bireylerin beklentileri ve hayal kırıklıkları daha azdır (Okutan, 2010: 92).

Medeni durum: Bu faktör incelendiğinde farklı sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Özellikle evli bireyler, bekârlara göre daha fazla tükenmişlik riski altındadır. Bekârlar, boşanmışlardan daha yüksek tükenmişlik seviyelerine sahiptir. Boşanmış bireyler genellikle bu iki grup arasında tükenmişlik yaşarlar (Çoban,2014: 30).

Benzer şekilde Katkat Özçelik'in (2020) de belirttiği gibi pandemi döneminde iş aksaklıklarının yol açtığı iş düzeni karmaşası ve belirsizliği, yararlanıcı kurumların pandemi kurallarına göre çalışması nedeniyle izleme faaliyetindeki zorluk ve karmaşıklık, mükellefle usule ilişkin anlaşmazlıklar, yeni tür tanımları ve beklentilerin artması tükenmişliği tetikleyebilecek nedenler olarak belirlenmiştir.

Tükenmişliğe neden olan kişisel faktörlerin örgütsel faktörlerle birlikte incelenmesi gerekmektedir. Literatürde tükenmişliğin kaynağı olarak bireysel faktörlerden çok kurumsal faktörlerin ortaya çıktığı belirtilmektedir (Göktepe, 2016: 29).

## **2.6.2. Örgütsel Faktörler**

Tükenmişliğin örgütsel faktörleri çalışma hayatının fiziksel, bilimsel, sosyal, kültürel, ekonomik ve psikolojik bileşenleri ile açıklanabilir. Bireylerin mesleki yaşamlarında kurdukları iletişim ve etkileşimler sonucunda ortaya çıkar. Çalışma ortamı, sosyal davranış ortamı olarak da adlandırılır. Birey, bilgi ve becerilerine bağlı

olarak mesleki rolüne uygun tutum ve davranışlar gösterir (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008: 132). Öte yandan birey, kendisinden profesyonel olarak performans göstermesini bekleyenlerin önünde görev ve sorumluluklarını yerine getirirken karmaşık bir yaşam ortamında hayatta kalmaya çalışır (Ardıç ve Polatçı, 2008: 73).

Maslach ve Leiter (1999), tükenmişliğe neden olan örgütsel faktörleri iş yükü, kontrol, ödül, aidiyet, adalet ve değerler şeklinde sıralamışlardır. Bunlar özetle şu şekildedir (Maslach ve Letiter,1999: 412-415);

- İş yükü: “Belirli bir zamanda ve belirli bir kalitede yapılması gereken iş miktarı” olarak tanımlanabilir. Kurumsal hayatta bireyin mesai saatleri içinde yapması gereken görevlerdir. Ayrıca, organizasyonun etkinliğinin yanı sıra işi bireysel olarak yürütmek için kullanılan zaman ve enerjiyi ifade eder.
- Kontrol: Şirketin hedeflerine ulaşmadaki başarısını izlemek, makul güvence sağlamak ve bu hedeflere ulaşmadaki etkinliğini ölçmek ve geliştirmek için uygulanan prosedürler dizisi olarak tanımlanabilir. Kurumun katı denetim ve karar alma mekanizması, bireyin işini tek başına yapmasını engeller. Kurallar dâhilinde işini doğru yapmaya çalışan birey bitkin haldedir. İnsanlar, işlerini etkileyen konularda kendi yetki alanları dâhilinde kendi kararlarını verebilmeleri gerekir. Ancak katı kuralların baskısı altında kaldığında depresif ve zorda hisseder. Bu nedenle görev tanımında rollerin, yetkilerin ve sorumlulukların net bir şekilde tanımlanması ve bireyin belirlenen sınırlar içinde karar verme yetkisine sahip olması önerilir.
- Ödül: Çalışanları yeni hedefler belirlemeye ve sonuçlarını takdir etmeye teşvik etmek ve ayrıca iş başarısının önemini vurgulamak için kurulmuş bir sistem olarak tanımlanabilir. Maaş artışları, terfiler vb. kurumların yöneticileri tarafından yürütülür. Resmi ödüllerin çalışan motivasyonu üzerinde olumlu etkileri vardır. Bir kişi başarısı için ödüllendirildiğinde, işlerinde takdir edildiğini hisseder ve başarılı olarak görülmekten gurur duyar. Ancak maddi ödüllerin yetersiz olması, orantısız maaşlar, sosyal yardımlar ve sosyal ödüllerin olmaması insanları

olumsuz etkilemektedir. Bu nedenle kurumlar ödül sistemini ciddi bir şekilde uygulamalıdır.

- **Aidiyet:** Bireyin mesleğine karşı tutumu veya mesleğin bireyin hayatındaki önemi olarak tanımlanabilir. Örgüt içindeki bireylerin tutum ve davranışlarını gösterir. Birey ve örgüt arasındaki uyum, ekip ruhu ve destek, mükemmel iç iletişim ve etkileşim sağlayarak çalışan bağlılığını yaratabilir. Ancak örgütün iç ilişkilerine ait olmaması; İnsanları kızdırabilir, korkutabilir, sıkıntılı, şüpheli ve saygısız hale getirebilir.
- **Adalet:** Herkes için tutarlı ve eşit kuralları olan örgüt olarak tanımlanabilir. Kurum çalışanlarının değerlendirilmesinde ve ödüllendirilmesinde eşit muamele gereklidir. Bireyler, kurumların çalışanlara yönelik haksız tutum ve davranışlarından şüphe duyacaktır. Bu durumda çalışanlar arasındaki karşılıklı saygı olumsuz etkilenecektir.
- **Değerler:** “Hangi davranışların iyi, doğru ve arzu edilir olduğunu gösteren, paylaşılan kriterler veya fikirler” olarak tanımlanabilir. İş tanımının üstlendiği görev ve sorumluluklar, anlamlı ve bireyin kişisel ilke ve değerleriyle uyumlu olmalıdır. Çalışanlar bazen etik olmayan veya kişisel değerlerine aykırı işler yapmaları istenebilir. Bu durumda bireyler; kendine ve işine karşı özgüvenini yitirebilir. İş tanımının üstlendiği vazife ve sorumluluklar, anlamlı ve bireyin kişisel ilke ve değerleriyle uyumlu olmalıdır.

## **2.7. Tükenmişlik Sonuçları**

Tükenmişliğin hem kişisel hem de örgütsel olmak üzere birbiriyle yakından ilişkili iki sonucu vardır. Çünkü tükenmişlik, verimsizlik, performans düşüklüğü, devamsızlık, memnuniyetsizlik vb. sonuçlara bağlı olarak hem örgütsel süreçlerde hem de bireysel durumlarda olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir (Bakker, Demerouti ve Verbeke, 2004: 85). Araştırmalara göre tükenmişlik sonuçlarından bazıları şu şekildedir (Çağlıyan, 2077: 41);

- İş performansı ve hizmet kalitesinde düşüş yaşanabilir.

- Kişilerarası uyumsuzluklarda artış yaşanabilir.
- Bireyde umutsuzluk ve yalnızlık hisleri oluşabilir.
- Bireyde depresyon, asabiyet vb. Psikolojik rahatsızlarda artış görülebilir.
- Enerji ve güç kaybı yaşayabilir.
- Sindirim güçlüğü problemleri yaşayabilir.
- Halsizlik ve yorgunluk yaşanabilir.
- Birey şimdiki zamanla değil, geçmişle yaşar.
- Zararlı maddelere (tütün ve alkol vb.) karşı eğilim artış gösterebilir.
- Güçsüzlük, memnuniyetsizlik ve tatminsizlik yaşamaya başlar.
- Halsizlik ve düşük tansiyon kendini gösterebilir.

### **2.7.1. Kişisel Sonuçlar**

Tükenmişlik geliştikçe, birey zamanla direncini kaybeder. Tükenmişliğin psikolojik sağlığı, fiziksel sağlığı ve ilişkileri etkileyen sonuçları vardır. Psikolojik sorunları tespit etmek genellikle zor ve çok çeşitlidir. Bazı temel belirtiler; hayal kırıklığı, başkalarını eleştirme, kronik sinirlilik, başarısızlık duyguları, temelsiz şüphe ve bazen paranoya, ilgisizlik, düşük benlik saygısı, eleştiriye karşı yüksek hassasiyet, korku, kaygı, üzüntü, konsantre olma güçlüğü, depresyon, huzursuzluk, suçluluk ve umutsuzluk duyguları olarak sayılabilmektedir (Köse, 2014: 39).

Tükenmişlik bireyin sadece psikolojik sağlığını değil, aynı zamanda fiziksel sağlığını da tehdit etmektedir. Fiziksel sorunlar arasında uyku bozuklukları, yorgunluk, bitkinlik, baş ağrıları, yüksek tansiyon, kolesterol, mide ve bağırsak sorunları, akut (kronik olmayan) soğuk algınlığı, kas ağrıları, şeker hastalığı, genel vücut ağrıları, alerjiler, cilt sorunları vb. gibi etkenler bulunmaktadır (Dalkılıç, 2014: 138-139).

Tükenmişlik, davranış sorunları yoluyla bireylerin iş, aile ve sosyal yaşamlarını da etkilemektedir. Bu davranış sorunları arasında öfke ve ani tepkiler, işe gitmek istememe ve işe geç kalma, hiperaktivite, takdir edilmediğini hissetme, konsantrasyonda azalma, evlilik ve aile içi çatışmalar, uyuşturucu, alkol ve sigara kullanımına eğilim veya artış, devamsızlık, fiziksel enerji eksikliği, rol çatışması, rol ve sorumluluklarda kafa karışıklığı, örgüte veya işe karşı ilgi kaybı, çalışmaya karşı direnç, alaycı ve suçlama, ani öfke patlamaları veya ağlama, değişime karşı direnç ve katılık gibi sorunlara da yol açabilmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 33; Dalkılıç, 2014: 138-139).

### **2.7.2. Örgütsel Sonuçlar**

Tükenmişlik çoğunlukla kişisel düzeyde hissedilse de bireyin iç dünyasının ötesine geçerek iş dâhil yaşamın her alanına nüfuz eder. Dolayısıyla tükenmişliğin örgütler için de olumsuz sonuçları vardır. Örgütler, yüksek devir hızı, devamsızlık, müşteriler ve iş arkadaşları ile ilişkilerde sorunlar, tükenmişlik nedeniyle performans düşüklüğü gibi olumsuz durumlarla karşılaşabilmektedir (Ardahan ve Ağyar 2012: 188).

Örgüt ile ilgili sonuçlar arasında iş memnuniyetsizliği, zayıf müşteri hizmetleri, yüksek hata oranları, işten ayrılma veya işten ayrılma niyeti de olabilir. Sonuçları analiz ederken, kuruluşların farklı sonuçlar üretmeleri muhtemel olduğundan tükenmişlik boyutları arasında ayırım yapmaları da önemlidir. Tükenmişlik bulaşıcıdır denilebilir. İnsanlar duyguları, tutumları ve konuşmalarıyla birbirlerini etkilerler ve enfekte olabilirler. Bu nedenle işverenler, bireysel tükenmişlik vakalarının toksik olabileceğinin farkında olmalı ve bunları ciddiye almalıdır. Aksi takdirde daha büyük bir ekip, bölüm veya çalışma grubu tükenmişlik yaşayabilir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 33).

## 2.8. Stres ve İş Stresi Kavramı

### 2.8.1. Stres

Stres, bilim dünyasında ilk olarak 17. yüzyılda fizikçi Robert Hook tarafından “elastik bir nesne ile ona uygulanan dış kuvvet arasındaki ilişkiyi” tanımlamak için kullanılmış ve ardından Young tarafından formüle edilerek “maddenin kendi içinde olan bir güç ya da direnç” olarak tanımlanmıştır (Aksoy, 2005: 458). 17. yüzyılda yaşanan afet, zorluk, ıstırap, keder, acı gibi anlamlarda kullanılan terim, 18. ve 19. yüzyıllarda nesnelere, insanlara, organlara ve manevi yapıya uygulanan güç, baskı ve zorlama anlamında kullanılmıştır. (Aydın, 2004: 50). Sonuç olarak, stres, bu tür kuvvetlerin etkisi altında nesnenin ve kişinin deformasyona uğramasına ve bozulmasına karşı gösterilen direnci ifade etmek için kullanılmaya başlanmıştır (Pehlivan, 2000:2).

Stres, Latince'den türetilen ve İngilizce dilinde kullanılan bir terimdir. Kelime olarak Latince'de *estricia* olarak geçer ve hayatımızın birçok noktasında karşılaştığımız tükenmişlik sorunlarından biridir. İnsanların yaşadığı koşulları tanımlamada kullanılmadan önce fizik ve mühendislikte kullanılmıştır. Stres, vücudun bir dış uyarana verdiği tepki veya farklı bir değişim gerektiren duygusal, fiziksel, sosyal, ekonomik veya diğer faktörlerin bir sonucu olarak tanımlanır. Çok kullandığımız kelimelerden biri olan stres, genellikle belirli durumlarda memnuniyetsizliği ifade etmek anlamına gelir. Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre stres şiddet, zor, tazyik, endişe, gerginlik, zorlanma olarak tanımlanmıştır (TDK, 2019).

Hemen hemen herkes günlük hayatında stres kelimesini kullanır. Literatürde stres kavramını ifade eden birçok tanım bulunmaktadır. Ancak en basit ve anlaşılır tabirle stres, bireyi bir ihtiyacından vazgeçmeye ya da bir tepki göstermeye zorlayan, bireyin içinden ya da dışından gelen ve sıklıkla bireyde gerginliğe ve depresyona neden olan güçtür (Ok, 2006: 6).

Walter Cannon, duygusal tepkiler ile hastalığa yol açabilecek fiziksel değişiklikler arasındaki ilişkiyi ilk kez 1914'te incelemiştir. Cannon'a göre stres kavramı, istenmeyen ortam faktörlerinin bozduğu iç fizyolojik dengeyi yeniden sağlamak için gerekli fizyolojik uyarılar anlamında kullanılmıştır (Erdoğan, 1999:269).

Bununla birlikte, birçok yazar stres terimini farklı tanımlamıştır. Çünkü bu konuda çalışan her sosyal bilimci farklı bir tanımla karşımıza çıkmıştır. Hans Selye'ye (1976) göre stres, vücudun baskı ve taleplere verdiği ince tepkidir (Selye, 1976:5). Cüceloğlu stresi, “bireyin fiziksel ve sosyal çevrenin uyumsuz koşulları nedeniyle fiziksel ve psikolojik sınırlarının ötesinde gösterdiği çaba” olarak ifade ederken, Lazarus (1985), stresin insan dayanıklılığı ile ters orantılı olduğunu belirtmekte ve stresi kişiden sonra insanı tehdit eden, kişinin kendi içinden kaynaklanan ve kişisel dayanıklılığı aşan tüm bağlantılar olarak tanımlamıştır.

Magnuson (1990), Bireyin gerçek yaşamı ile hayalleri ve beklentileri arasındaki farktan kaynaklanan tepki olarak tanımlarken, Davis (1982) Bireyin çevresiyle baş etme yeteneğini tehdit eden duygu, düşünce evreleri ya da fiziksel durumlarında kaygı ve gerginlik hali olarak tanımlamıştır (Tekin ve Deniz, 2019: 71).

### **2.8.2. İş Stresi**

Günümüzde stres, küreselleşme, teknolojik değişim, ayrımcılık, iletişim sorunları, gelecekle ilgili kararsızlık ve belirsizlik vb. kurumsal ve çevresel faktörlerden kaynaklanabilirler. Bu faktörlerin profesyonel yaşamdaki ağırlığı, algılara ve korkulara göre değişebilmektedir. Bu stres nedeniyle çalışanların yaşadığı fiziksel ve zihinsel yorgunluk, iş stresi olarak adlandırılabilir. İş stresi kısaca, bireylerin kapasite eksiklikleri, fiziksel veya psikolojik nedenlerle ortaya çıkan, kişide korku ve gerginlik yaratan durumu ifade eder. Başka bir deyişle iş stresi, işin gereklilikleri çalışanın becerileri veya ihtiyaçları ile eşleşmediğinde ortaya çıkan zararlı duygusal ve fiziksel tepkidir.

İş stresi günümüzde giderek daha önemli hale gelmektedir. Çünkü çalışan verimliliği ve sağlığı üzerinde doğrudan etkisi olduğu bilinmektedir. *“İşyeri stresi, çalışanların ruhsal ve fizyolojik sağlığını etkileyen, üretkenliği ve etkinliği etkileyen, personele ve örgüte çeşitli maliyetlere neden olan bir sorundur. Bu soru sadece çalışanları değil, çalışanın ait olduğu kurumu da etkilemektedir. Ancak iş stresi, çalışanların tek başlarına karşılaştabilecekleri özel bir sorun değildir ve çalışanlar özel yaşamlarındaki stresi işe taşıyabilecekleri için bireylerle sınırlandırılmaz, ancak iş stresini de özel yaşamlarına taşıyabilirler.”* Bu nedenle işteki stres hem bireysel hem de organizasyonel çözümler gerektirir (Baklacı, 2013: 9).

Çalışma ortamı ana stres faktörlerinden biridir. İnsanların çalışma ortamında stres yaşama olasılığı daha yüksektir. Stres; aşırı ses, ışık, ısı, fazla sorumluluk, aşırı veya yetersiz denetim nedeniyle olabilir. Ancak aynı stresli ortamdaki tüm çalışanlar bu stresli duruma aynı tepkiyi göstermeyebilir. İşle ilgili kabul edilebilir düzeyde bir stres, bir kişiyi güçlü bir başarıma arzusuyla motive ederken, aynı durum başka bir kişinin saldırganlık veya işten kaçınma gibi tepkiler göstermesine neden olabilir (Akgemci, 2001:302). Çalışma ortamları, kararların alındığı ve çıkar çatışmalarının yoğun olarak yaşandığı yerlerden biridir. İçinde yaşadığımız 21. yüzyılın zorlu, rekabetçi ve aşırı çalışan endüstriyel hayatı, iş başındaki stres etkeninin daha net ortaya çıkmasına ve insanları tehdit eden büyük bir tehlike haline gelmesine neden olmuştur.

Stres her zaman kötüdür diyemeyiz çünkü değişen koşullarda ve özellikle çalışma ortamlarında beceri ve çalışma yeteneğini geliştiren bir faktör olarak bireye fayda sağlayabilir. Bazı uzmanlar, işçilerin orta düzeyde stres koşullarında daha iyi performans gösterdiğini söylüyor. Yararlı etkinlikler ve yeni yöntemler öğrenmede biraz stres psikolojik gelişim için gerekli olabilir (Akgemci,2001:302). Çalışma hayatında iş başarısı açısından stres durumuna bakarsanız dört fonksiyonel ilişki önemlidir (Kayışyapar, 2019:44 ).

- İş, önemli bir stres kaynağıdır ve çalışanların becerileri üzerinde önemli ve ikna edici bir etkiye sahiptir.

- Belirli iş dışı durumlardan kaynaklanan stresörler, belirli bir süre içinde işyerini etkilemeye başlar.
- Kişi yaptığı işle birlikte bazı stresli durumları azaltmaya veya ortadan kaldırmaya çalışabilir.
- İş performansı veya performansındaki azalma stres ölçüsü olarak alınabilir.

Bu dört fonksiyona bakıldığında, çalışan verimliliği ile iş-yaşam stresinin yoğunluğu arasında bir ilişki vardır. Verimliliği artırmak için iş hayatında stresin yönetilmesi gerekebilir. Stresli bir iş hayatı, çalışanların olumlu kişisel niteliklerini olumsuz etkileyerek, olumsuz çalışan ilişkilerine ve düşük performansa yol açabilir.

### **2.8.3. Stres Belirtileri**

Stres kavramının ne olduğunu ve insan yaşamını nasıl etkilediğini anlamak için insanlarda hangi stres belirtilerinin görülebileceğini bilmek oldukça önemlidir. Stres tepkisi ya da değişime uyum sağlama süreci kısa ve uzun vadede vücudu riske atmakta ve çeşitli hasarlara yol açmaktadır. Stres belirtilerini fiziksel, davranışsal ve psikolojik olarak etiketlemek, stresin kişi üzerindeki etkilerini tanımlamayı kolaylaştırır.

Stres belirtilerini fiziksel, zihinsel ve duygusal stres olarak sınıflandırmak mümkündür.

**Fiziksel Stres Belirtileri:** Sindirim Bozukluğu, Nefes Darlığı, Kalp Çarpıntısı, Kas Ağrıları, Uykusuzluk, Alerji, Baş Ağrısı, Kronik Rahatsızlıklar vb. olarak söylenebilir.

**Zihinsel Stres Belirtileri:** Hafıza Kaybı, Endişelenme, Kafa Karışıklığı, Geçimsizlik, Yetersizlik Duygusu, İş Birliğinden Kaçınma, Karamsarlık vb. olarak söylenebilir.

**Duygusal Belirtiler:** Huzursuzluk, Depresyon, Bitkinlik, Sürekli Ağlama, Sinirlilik ve Öfke hali, Saldırganlık, Kâbus Görme vb. olarak söylenebilir.

#### 2.8.4. Strese Neden Olan Faktörler

Bir örgütte strese neden olan ana faktörler arasında bireysel ve örgütsel faktörler yer alırken, bunun örgütsel sonuçları da vardır. Tablo 2.5, stresin örgütsel nedenlerini ve sonuçlarını göstermektedir (Nahavandi ve Malekzadeh, 1999: 537).

**Tablo 2.5.** Strese Yol Açan Faktörler ve Örgütsel Sonuçları

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | STRES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Örgütsel Faktörler</b> <ul style="list-style-type: none"><li>-İşin doğası,</li><li>-Ulaşım ve iklim koşulları</li><li>-İşin fiziksel koşulları</li><li>-Çalışma koşulları</li><li>-İş yükü (workload)</li><li>-Rol stresi (işle ilgili rol belirsizliği ve rol çatışması)</li><li>-İş ilişkileri</li><li>-Yetersiz ve bozuk iletişim</li><li>-Psikolojik şiddet</li><li>-Aşırı rekabet</li><li>-Örgütsel; kültür / liderlik, yapı, değişim</li><li>-Kariyer sorunları</li><li>-Amaç farklılığı</li><li>-İş güvenliği</li><li>-Zaman baskısı</li><li>-Tüketici Davranışları</li><li>-Kaçamama</li></ul> | <b>Örgütsel Sonuçlar</b> <ul style="list-style-type: none"><li>-İş devamsızlığında yükseklik (absenteeism)</li><li>-İşten eleman çıkışının hızı (çalışan devir hızı, turno ver) ve işe eleman alımındaki yükseklik</li><li>-Performans düşüşü</li><li>-Verimlilik düşüşü</li><li>-Kalite düşüşü</li><li>-Çalışanlarda şikâyet ve rahatsızlıkların artışı</li></ul> | <b>Bireysel Faktörler</b> <ul style="list-style-type: none"><li>-Sosyo-demografik faktörler (yaş, cinsiyet, medeni durum ve çocuk sahibi olamama, eğitim düzeyi)</li><li>-İşteki çalışma süresi ve iş ile ilgili memnuniyet algısı</li><li>-A ve B tipi kişilik</li><li>-Bireysel ilişkiler, iletişim kurma, entelektüel yetersizlik</li><li>-Yaşamla ilgili olaylar (ölüm, doğum, aniden zengin olma/fakirleşme vb.)</li><li>-Ezilmişlik ve sevgisizlik</li><li>-Kalıtsal faktörler (etnik köken, kültürel ve inançsal farklılıklar)</li><li>-Fiziksel yetersizlikler</li><li>-Hastalıklar</li><li>-Yetersiz olgunlaşma</li></ul> |

Kaynak: (Nahavandi ve Malekzadeh, 1999: 537'den akt. Özmutaf ve Mizrahi, 2017: 3).

### 2.8.5. Stresle Başa Çıkmak İçin Geliştirilen Bireysel Yöntemler

Örgütsel stres yönetimi bağlamında Klarreich stres tekniğinden bahsetmek faydalı olacaktır. Stres yönetimi çatışmaları yaşayan Klarreich'in bir buçuk dakikalık stres yönetimi tekniğinde yerleştirdiği mücadele biçimleri Tablo 2.6'da gösterilmiştir (Klarreich, 1994: 100-101, akt; Akgemci, 2001:306).

**Tablo 2.6.** Klarreich'in Stresle Mücadele Tekniği

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.Adım | Stresle ilgili belirtileri fark edince, önce yapmakta olduğunuz işi bırakın. Vücudunuzun size söylemek istediklerini dinleyin. Bir süre için huzur ve sessizliğe zaman ayırın. Huzur veren bir hayali zihninizde canlandırabilirsiniz veya kendi kendinize yatıştırıcı bazı sözcükleri ya da adım cümleleri tekrarlayabilirsiniz. Düzenli olarak belirli bir sakinleşme tekniği uyguluyorsanız kendinizi kolayca yatıştırabileceğinizi anlamışsınızdır. Gevşeyip stres düzeyinizi indirdikten sonra daha berrak bir şekilde düşünmeye başlayabilirsiniz. |
| 2.Adım | İşin hangi evresinde alt üst olduğunuzu, sinirlendiğinizi saptayın. Sonra kendi kendinize aklınızdan neler geçtiğini ve kendinize neler söylemiş olduğunuzu sorun.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3.Adım | Kafanızda ne gibi mantıksız düşüncelerin dolaştığını bulmaya çalışın. Sizi neyin ve hangi düşüncelerin strese soktuğunu saptadıktan sonra bu düşüncelerin üzerine gidin, kendinizle küçük bir tartışmaya girin. Gerçek Adım dışı ve mantıksız fikirleriniz inceleyin ve sonunda daha mantıklı ve anlamlı bir şeye ulaşmaya çalışın. Fanteziye değil gerçeğe dayalı düşünceler üretin.                                                                                                                                                                    |
| 4.Adım | Daha mantıklı ve akılcı fikirler üretebilmek için kendinizle tartışın. Artık daha berrak ve mantıklı düşünebildiğinize göre strese hangi davranışın neden olduğunu bulabilirsiniz.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5.Adım | Eski, başarısız alışkanlıklarınızı kırmak için yeni bir şeyler yapmayı göze alın ve daha etkili davranış biçimleri edinin. Kısaca daha başarılı olmanızı sağlayacak olan yeni davranışlar edinmek riskini göze alın                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

Kaynak: (Klarreich, 1994: 100-101, akt; Akgemci, 2001:306).

Bu Klarreich tekniği, kuruluşlarda çalışan kişilerin bireysel olarak uygulayabilecekleri bir tekniktir. Stresle etkin bir şekilde baş edebilmek için gerekli olan bu beş adımı şu şekilde özetleyebiliriz:

- Durun! Strese girdiğiniz an, yaptığınız her işi bırakın.

- Gevşeyin: Zihniniz dağınık ve dalgın olmamalıdır.
- Düşünün: Strese neden olan mantıksız fikirleri belirleyin.
- Karşı-düşünün: Bu mantıksız fikirlere karşı çıkın. Onların yerine daha gerçekçi şeyler düşünün.
- Riske girin: Eski davranış alışkanlıklarınız kırın. Yeni bir şeyler deneyin.

#### **2.8.6. Muhasebe Mesleği ve İş Stresi İle İlgili Yapılan Araştırmalar**

Hargreavas (1999) tarafından farklı iş sektörlerinde yapılan araştırmada “güvenlik görevlisi, polis, öğretmen, itfaiyeci, muhasebeci, doktor” gibi mesleklerin en stresli meslekler olduğu; “Astronomi, seracılık, çevre koruma ve berberlik” gibi mesleklerin en az stres yaratan meslekler olduğu sonucuna varılmıştır. En stresli mesleğin belirlendiği başka bir çalışmada ise 250 mesleğe ve mesleği icra edenlere bakıldığında muhasebe mesleği 173. sırada yer almakta ve stres oranı %31,1 olarak belirlenmiştir (Robbins, 1998:653 akt. Yıldız, 2012: 53).

Collins'e (1993) göre muhasebe meslek mensuplarının iş yükü ve stresi aile yaşamlarını olumsuz etkilemektedir. Daha genç ve daha az deneyimli kişilerin işte yaşadıkları sorunları kişisel yaşamlarına taşıma olasılıkları daha yüksektir.

Bekçi, Ömürbek ve Teksen (2007), muhasebe meslek mensuplarının strese ilişkin düşüncelerini öğrenmek için Burdur ve Isparta illerinde görev yapan 118 muhasebe meslek mensubunun katılımıyla bir anket gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucunda katılımcıların stresli olduklarını ve stresin kaynağının genellikle yaptıkları iş ve iş yükü ile ilgili olduğunu bulmuşlardır. Ayrıca stresin katılımcıların performansını olumsuz etkilediği ve stres düzeyi arttıkça performans düzeyinin düştüğü belirlenmiştir.

Yıldırım (2008), Türkiye'de görev yapan 48 muhasebe meslek mensubu ve 25 akademisyen ile yaptığı araştırma sonucunda işle ilgili stresin üst düzeyde olduğunu bulmuştur. Anket katılımcılarından elde edilen verilere göre cinsiyet değişkenine göre kadınların stres düzeyinin erkeklere göre daha yüksek olduğu, unvan ve ortalama stres değişkenine göre stres düzeyinin değişmediği belirlenmiştir. Ayrıca 20-29 yaş grubunun yaş gruplarına oranının diğer yaş gruplarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Kaplanoğlu (2014) iş stresinin nedenlerini bulmak için Manisa'da kayıtlı 319 muhasebeci üzerinde bir araştırma yapmıştır. İşle ilgili stres ile niteliksel aşırı rol yükü, rol çatışması, nicel aşırı rol yükü ve kariyer gelişimi kaygısı arasında bir ilişki bulunmuş, ancak rol belirsizliği ile ilişki bulunamamıştır. Aşamalı regresyon analizlerinde, niteliksel aşırı rol yükü ve rol çatışmasının birlikte işle ilgili stresi açıkladığı, rol çatışması, rol belirsizliği ve kariyer gelişimi kaygılarının ise iş tatminini açıklama gücüne sahip olduğunu bulmuştur.

Kayıhan, Tepeli, Heybeli ve Bakan (2015) yaptıkları çalışmada, muhasebeciler arasında çalışma hayatında strese neden olan faktörlerin iş doyumu ile ilişkisini incelemişlerdir. “Söz konusu çalışmada 299 meslek mensubu ankete katılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, strese neden olan faktörler ile çalışanlarda içsel memnuniyet düzeyi arasında herhangi bir ilişki ortaya çıkmamıştır. Dış memnuniyet düzeyleri ile teknolojik sorunlar, iş beklentileri, standartlar ve sınav faktörleri arasındaki ilişki pozitif iken, etik ve finansal sorunlar arasındaki ilişki negatif” olarak tespit edilmiştir.

Selimoğlu, Cengiz, Özdemir ve Yalı (2021) yaptıkları çalışmada, “COVID-19 virüsünün muhasebe meslek mensupları üzerindeki etkisini ve mesleki bağlamda stres yaratan kaynakları göstermeyi amaçlamıştır. Görüşmelerde, COVID-19'un neden olduğu stresle mücadele etmenin bilişsel ve davranışsal yollarını ifade etmiştir. Ancak, meslek mensuplarının karşılaştıkları zorluklara rağmen hak ettikleri profesyonel değeri ve saygıyı göremedikleri” tespit edilmiştir.

### **3. COVID-19 PANDEMİSİ DÖNEMİNDE MUHASEBE MESLEĞİNDE TÜKENMİŞLİK**

#### **3.1. Covid-19 Pandemisi ve Etkileri**

Viral kaynakların ortaya çıktığı Çin'in Wuhan kentinde belirli bir neden olmaksızın tanımlanamayan hastaların ortaya çıkması ve bunların tedavilere cevap vermemesi yeni bir hastalık türünün ortaya çıkışının ilk işareti olmuştur. Nitekim bu gelişmeler üzerinde 1 Aralık 2019'da SARS-CoV-2 adı verilen yeni bir tip koronavirüs teşhisi konularak viral enfeksiyon 1 Ocak 2020'de dünyaya duyurulmuştur. Önce Çin, ardından Avrupa, Kuzey Amerika ve Asya-Pasifik ülkelerinde virüs vakaları bildirilmeye başlanınca, Dünya Sağlık Örgütü (DTÖ) 11 Mart 2020'de küresel bir pandemi ilan etmiş ve tüm ülkeleri harekete geçmeye çağırmıştır (WHO, 2021; CIRRAP, 2020).

Türkiye'de T.C. Bilim Kurulu, Sağlık Bakanlığı tarafından 10 Ocak 2020 tarihinde kurulmuş olup, ilk etap önlemler kapsamında ülkeye giriş ve çıkışlar kontrol edilmeye başlanmıştır. İlk vakanın 11 Mart 2020'de görülmesinin ardından vaka sayısı hızla artmaya başlamıştır (TC. Bakanlığı Sağlık, 2020). Önce kurumlarda kısmi kapanma, ardından tam kapanma ve uzaktan eğitim, kamu ve özel sektör kurumlarında, acil duruma uygun hibrit çalışma biçimleri, zaman zaman sokağa çıkma kısıtlamaları, karantina vb. gibi çok sayıda önlem alınmıştır.

10 Ocak 2023 itibariyle dünya genelinde 313,3 milyon vaka, 261,5 milyon iyileşme ve 5,51 milyon ölüm kaydedilmiştir. Aynı tarih için dünyanın ilk 20 ülkesine ilişkin veriler Tablo 3.1'de listelenmiştir.

**Tablo 3.1.** Covid-19 Vaka ve Ölüm Sayıları İlk 20 Ülke (10 Ocak 2023)

|    | Ülke      | Vaka Sayısı | Ölüm Sayısı | İyileşen Sayısı | Test Sayısı | Vakaya Göre Ölüm (%)* | Vakaya Göre İyileşme (%)* |
|----|-----------|-------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------------|---------------------------|
|    | Dünya     | 313.310.311 | 5.519.368   | 261.498.313     | N/A         | 1,76%                 | 83,46%                    |
| 1  | ABD       | 62.997.892  | 862.931     | 42.586.716      | 843.604.987 | 1,37%                 | 67,60%                    |
| 2  | Brezilya  | 22.629.460  | 620.238     | 21.626.836      | 63.776.166  | 2,74%                 | 95,57%                    |
| 3  | Hindistan | 36.060.902  | 484.359     | 34.615.308      | 693.155.280 | 1,34%                 | 95,99%                    |
| 4  | Rusya     | 10.684.204  | 317.687     | 9.732.018       | 243.900.000 | 2,97%                 | 91,09%                    |
| 5  | Meksika   | 4.136.440   | 300.412     | 3.353.723       | 12.733.342  | 7,26%                 | 81,08%                    |
| 6  | Peru      | 2.388.289   | 203.097     | N/A             | 22.430.563  | 8,50%                 | N/A                       |
| 7  | İngiltere | 14.732.594  | 150.609     | 10.945.874      | 425.464.553 | 1,02%                 | 74,30%                    |
| 8  | Endonezya | 4.267.451   | 144.144     | 4.116.648       | 66.083.942  | 3,38%                 | 96,47%                    |
| 9  | İtalya    | 7.774.863   | 139.559     | 5.500.938       | 150.147.466 | 1,80%                 | 70,75%                    |
| 10 | İranlı    | 6.210.298   | 13.194      | 6.054.670       | 42.908.102  | 0,21%                 | 97,49%                    |
| 11 | Kolombiya | 5.357.767   | 130.395     | 5.059.323       | 30.473.966  | 2,43%                 | 94,43%                    |
| 12 | Fransa    | 12.573.263  | 126.059     | 8.672.310       | 188.795.159 | 1,00%                 | 68,97%                    |
| 13 | Arjantin  | 6.399.196   | 117.543     | 5.613.991       | 29.458.499  | 1,84%                 | 87,73%                    |
| 14 | Almanya   | 7.631.453   | 115.274     | 6.792.300       | 89.622.218  | 1,51%                 | 89,00%                    |
| 15 | Polonya   | 4.232.386   | 100.254     | 3.737.797       | 27.977.381  | 2,37%                 | 88,31%                    |
| 16 | Ukrayna   | 3.709.871   | 97.544      | 3.522.547       | 16.995.958  | 2,63%                 | 94,95%                    |
| 17 | G. Afrika | 3.534.131   | 92.649      | 3.298.672       | 21.611.050  | 2,62%                 | 93,34%                    |
| 18 | İspanya   | 7.592.242   | 90.383      | 5.200.054       | 66.213.858  | 1,19%                 | 68,49%                    |
| 19 | TÜRKİYE   | 10.117.954  | 83.980      | 9.394.089       | 123.056.383 | 0,83%                 | 92,85%                    |
| 20 | Romanya   | 1.857.502   | 5.907       | 1.760.487       | 17.624.082  | 0,32%                 | 94,78%                    |

**Kaynak:** (Worldometers, 2023)

\* Worldometers (2023) elde edilen verilere göre araştırmacı tarafından hesaplanmıştır.

Tablo 3.1’de görüldüğü üzere dünyada ABD, hem vaka sayısı hem de ölüm sayısı açısından ilk sırada yer almaktadır. Ölüm sayısı bakımından toplam vaka içerisinde Peru %8,5 ile ilk sırada, Meksika %7,26 ile ikinci, Endonezya %3,38 ile üçüncü, Rusya %2,97 ile dördüncü ve Brezilya %2,74 ile beşinci sırada yer almıştır. Türkiye’de toplam 10.11 milyon vaka ve %0.83 ölüm oranı söz konusu olmuştur. ABD’de 862.9 bin, Hindistan’da 620.2 bin, Rusya’da 317,6 bin, Meksika’da 300 ve bin erkek Covid-19 nedeniyle hayatını kaybedenlerin sayısı ilk beşte yer almıştır. Türkiye’de ise 83,9 bin kişi hayatını kaybetmiştir.

Covid-19 salgını ve sonrasında yaşanan gelişmeler, sağlık konusunda dünyayı olduğu kadar Türkiye’yi de etkilemiştir. Günümüzde hala varlığını sürdüren Covid-19 virüsü etkisi görece azalsa da ekonomik, siyasi ve sosyal etkiler yaratmaya devam etmektedir

### **3.2. COVID-19’un Genel Psikososyal Etkileri**

Koronavirüs, ideolojik, dini, ekonomik veya sosyal statü gözetmeksizin tüm insanları etkileyen bir virüs olması nedeniyle insan yaşamının her alanında olumsuz etkiler yaratmaktadır. Ülkeler salgına hazırlıksız yakalanırken ekonomileri, sağlık sistemleri ve sosyal hayatları krize girmiştir. Covid-19 pandemisi bir sağlık sorununun krize dönüşmesine yol açmış ve kısa sürede dünya genelinde birçok krizi de beraberinde getirmiştir. Psikolojik, sosyolojik ve ekonomik sorunlara neden olan Covid-19 kişisel ve sosyal hayatta etkili olmuştur. Bu kapsamda izolasyon, işsizlik, ekonomik baskı, belirsizlik gibi nedenlerle insanlarda stres, kaygı, madde kullanımı, alkol tüketimi ve şiddet gibi istenmeyen sonuçlara yol açmıştır (WHO, 2021b).

Pandemi araştırmalarının ortak noktalarından biri enfeksiyon ve karantina uygulamalarının psikolojik etkilerinin sadece virüs kapma korkusuyla sınırlı olmasıdır (Barbisch, Koenig ve Shih, 2015: 3-5). Pandemi, insanların sevdiklerinden ayrılma, özgürlük kaybı ve hastalığın ilerlemesine bağlı olarak belirsizlik ve çaresizlik duygusu gibi derin kişisel ve sosyal etkilere sahiptir (WHO, 2021b). Bunların sonucunda da umutsuzluk, güven kaybı, madde kullanımı, intihar

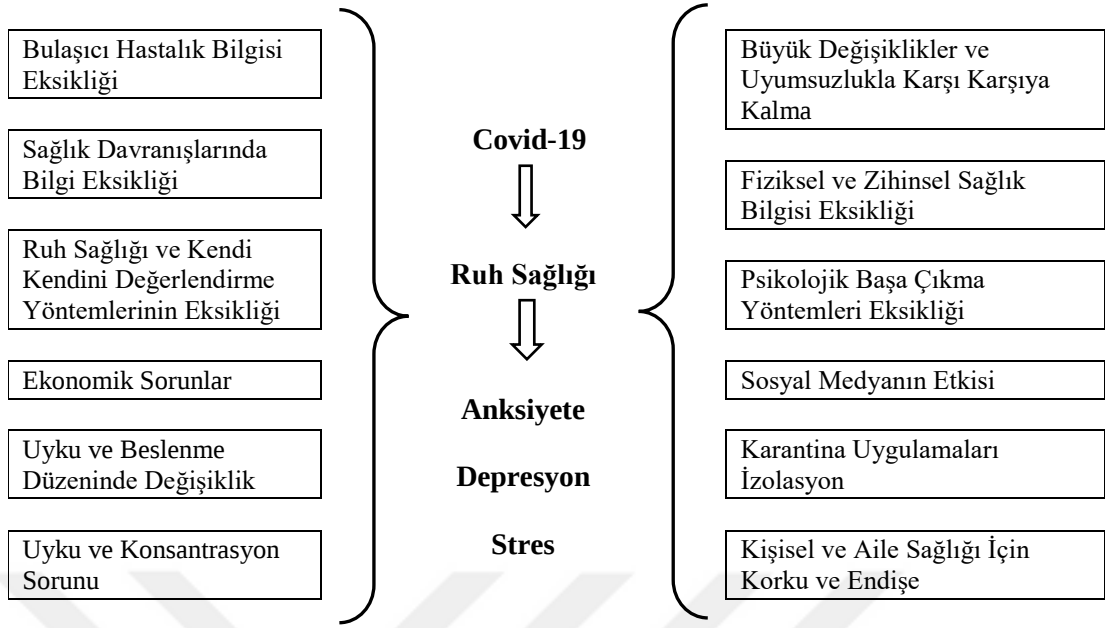
eğilimleri, şiddet vb. birçok dramatik durum ortaya çıkabilmektedir. Diğer yandan bazı araştırmalarda pandemiden etkilenme derecesi, pandemi kaynaklı olumsuz durumlar ile özellikle intihar davranışı arasında doğrusal bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur (Mazza, 2020: 3-4).

Covid-19 pandemisi, yaşlılarda olduğu kadar çocuklarda ve genç yetişkinlerde de kaygı belirtilerine neden olmuştur. 3 ila 18 yaşları arasında çocuğu olan 1.143 İtalyan ve İspanyol ebeveynle yapılan bir araştırmada, ebeveynlerin karantina ve izolasyon önlemleri sırasında çocuklarda duygusal ve davranışsal değişiklikler gözlemlediği bildirilmiştir. Bunlar; konsantrasyon (%76,6), can sıkıntısı (%52), sinirlilik (%39), huzursuzluk (%38,8), yalnızlık duygusu (%31,3) ve kaygı (%30,1) şeklindedir. Karşılaştırma yapıldığında, İtalyan ebeveynlerin çocuklarında İspanyol ebeveynlere göre daha fazla semptom tespit edilmiştir (Orgilés, 2020: 1).

Pek çok çalışmada Covid-19 pandemisinin stresör kaynağı olarak; kaygı düzeyini artırdığı bu artışla kentsel alanlarda yaşama, ailenin ekonomik durumu ve birlikte yaşama-yalnızlık, enfekte yakınlar gibi kişisel durumlar arasında güçlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu stresörler sonucunda kişilerin kaygı ve depresyon yaşama olasılığının arttığı ortaya konulmuştur (WHO, 2021b). Yapılan bir çalışmada karantina ve sosyal izolasyon yaşayanlarda gözlenen psikolojik semptomlar sırasıyla; duygusal rahatsızlık, depresyon, stres, öfke, keder, duygudurum değişikliği, uykusuzluk, travma sonrası stres belirtileri, öfke ve duygusal tükenme prevalansının yüksek olduğu bildirilmiştir (Serafini, 2020: 530-532).

Covid-19 pandemisinin genel popülasyon üzerinde psikolojik reaksiyonları Şekil 3.1’de gösterilmiştir.

### **Şekil 3.1. Covid-19 Pandemisinin Ruh Sağlığı Üzerindeki Etkileri**



**Kaynak:** Salari, 2020: 1-14'ten uyarlanmıştır.

Şekil 3.1'de boyutları verilen Salari, vd., (2020: 3-6) tarafından yapılan meta analiz çalışmasına göre Covid-19 pandemisinin psikososyal sağlık üzerinde önemli bir etkisi vardır. Covid-19 pandemisi sırasında hem kişilerde hem de toplumda stres, kaygı ve depresyonun yaygınlığı gözlenmektedir. Araştırma sonucunda örneklem büyüklüğü 9.074 olan 5 çalışmada stres prevalansı %29,6; 63.439 örneklem büyüklüğüne sahip 17 çalışmada anksiyete prevalansı %31,9; örneklem büyüklüğü 44.531 kişi olan 14 çalışmada depresyon prevalansı %33,7 olarak bulunmuştur. Sonuç olarak Covid-19'un sadece fiziksel sağlık endişelerine neden olmakla kalmayacağı, aynı zamanda bir takım psikolojik rahatsızlıklara da yol açabileceği belirtilmiştir. Bu nedenle, Covid-19 pandemisi sırasında bireylerin ruh sağlığını korumak ve savunmasız grupların ruh sağlığını iyileştirebilecek psikolojik müdahaleler geliştirmenin şart olduğu ileri sürülmüştür. Ayrıca Covid-19'un psikososyal etkileri toplumlar arasında değişim gösterebilmektedir. Benzer şekilde Serafini, vd. (2020: 531) çalışmalarında enfeksiyona bağlı spesifik ve kontrolsüz korkuların en sık görülen psikolojik tepkilerden biri olduğunu belirtmişlerdir. Enfeksiyon riskine maruz kalanların sağlıkları hakkında yaygın korkular geliştirebileceğini, bulaşma-bulaştırma endişeleri ve aile üyelerine bulaşma korkusu geliştirebileceğini ifade etmişlerdir.

Brooks, vd. (2020: 912-13) tarafından yapılan bir çalışmada, Covid-19 tanısı ya da şüphesi olanların travma sonrası stres bozukluğu, panik bozukluk, paranoid ve psikotik belirtilere de yol açabilen olumsuz duygusal ve davranışsal deneyimler yaşadığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlar karşısında intihara eğilim gibi uç davranışlar bile söz konusu olabilmektedir. Ayrıca söz konusu semptom ve sonuçlar karantinaya alınan bireylerde çok daha güçlü olabilmektedir. Covid-19 teşhisi konmamış ancak grip gibi semptomları olan kişilerde bile korku, şüphe ve endişe yaşandığı görülmüştür.

Jafri, vd. (2023: 3-4) sistemik/ruhsal bozuklukları, devam eden maligniteleri, üst/alt motor bozuklukları ve onam alamamaları olan kişileri çalışma dışı bırakarak 23'ü (%32,9) asemptomatik, 47'si (%67,1) Covid-19 semptomlu ve 53'ü (%75,7) iyileşme sonrası semptomlar gösteren 18-60 yaş arası Covid-19 tanısı almış yetmiş bireyle yaptıkları çalışmalarında; Covid-19 tanılı 41 katılımcının (%58,5) hafif depresyon gösterdiğini, 29 katılımcının (%41,5) ise travmatik olay olarak gördüğünü ve bunun da ruh sağlıkları üzerinde yüksek etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Araştırmalarının sonucunda Covid-19'dan iyileşen katılımcılar arasında, özellikle semptomatik olan hastalarda yüksek düzeyde travma sonrası stres görüldüğünü, bunlar arasında hafif depresyon ve anksiyete de kaydedildiğini bildirmişlerdir. Yapılan açıklamalar ve literatürden elde edilen veri ve bilgilere dayanarak genel bir bakışla Covid-19 kaynaklı psikososyal durum ve sorunları aşağıda yer aldığı şekilde sınıflamak ve sıralamak mümkündür.

### **3.2.1. Kontrolsüz Korkular**

Pandemi döneminde, bireylerde spesifik ve kontrolsüz enfeksiyon korkuları olabilir. Bu tür durumlar genellikle pandemilere karşı en yaygın psikolojik tepkilerden biridir. Mevcut çalışmaların büyük çoğunluğu, enfeksiyon riski altındaki bireylerin kendi sağlıkları hakkında genel korkular, başkalarına ve aile üyelerine bulaştırma korkusu geliştirebileceğini göstermiştir. Bu bireyler enfeksiyona bağlı fiziksel belirtiler

gösterdiğinde, maruziyetten birkaç ay sonra dahi ruhsal sorunlarının devam ettiğı gözlemlenmiştir (Serafini, 2020: 531-532).

### **3.2.2. Yaygın Kaygı**

Kısıtlamalar ve önleyici tedbirlerle ilgili sosyal izolasyon, gelecekle ilgili belirsizlik duyguları, kaygıda anormal bir artışa neden olan yeni ve bilinmeyen bulaşıcı ajanlardan korkma ile ilgilidir. Kaygı, duyusal yoksunluk ve yaygın yalnızlık ile doğrudan ilişkili olabilir ve uykusuzluk, depresyon ve travma sonrası stres oluşabilir. Ayrıca kaygı sağlık çalışanlarında yorgunluk, tükenmişlik ve düşük performans ile yakından ilişkilirken; can sıkıntısı ve yalnızlık, karantina kısıtlamalarıyla ilişkili öfke, hayal kırıklığı ve ıstırapla doğrudan ilişkilidir. Pandemi sırasında yaygın kaygı ile ilişkili ek trajik etkiler arasında daha düşük algılanan sosyal destek, sevdiklerinizden ayrılma, özgürlük kaybı, belirsizlik ve can sıkıntısı sayılabilir (SAVE, 2020; WHO, 2021).

### **3.2.3. Stres**

Günlük yaşamın bir parçası haline gelen stres kavramı, çevresel baskı, can sıkıntısı ve gerginlik gibi pek çok farklı anlamda, günlük yaşamın getirdiğı olumsuz bir durum olarak değerlendirilmektedir (Yumuşak, 2007: 102-103). Stres, özünde, zor ve hayati olaylar karşısında canlıların gerekli enerjiyi, dikkati ve çabayı toplamasına yardımcı olan duygusal bir durumdur. Ancak stresin seviyesi arttığında ve süreklilik kazandığında birey üzerinde fizyolojik ve psikolojik sorunlara yol açan zararlar ortaya çıkabilmektedir. Başka bir tanıma göre stres olaylara karşı gösterilen tepkidir. Bu tepki ise içsel ve dışsal kaynaktan ortaya çıkan tehdit ya da herhangi bir itici faktöre istinaden geliştirilen bir savunma durumudur (Soysal, 2009: 19). Covid-19'un bireyler üzerindeki etkileri arasında stres yaygındır. Bu bağlamda ortaya çıkan stres, insanların hissettikleri veya geliştirdikleri olumsuzluklara ve tehlikelere karşı algılarını, davranışlarını, duygularını ve fizyolojik tepkilerini içerir. Bu tepkilerin sonuçları kişiden kişiye değişebilmektedir (Yumuşak, 2007: 102-103).

### 3.2.4. Yalnızlık

Pandemi, bireylerin yalnızlaşmasına, sosyal çevresinin sadece aile bireyleriyle sınırlandırılmasına yol açtığından hem fiziksel hem de zihinsel refah üzerinde yaygın yalnızlık hissi ve can sıkıntısına neden olabilmektedir. Dolayısıyla pandemi, yaygın yalnızlık ve artan depresyon ardından gelen tecrit, kaygı, panik veya toplu histeri gibi durumlara neden olabilmektedir. Ayrıca, pandemi döneminde madde kullanımı, şiddete eğilim, alkol vb. bağımlılıklar söz konusu olabilmektedir. Pandemi döneminde sosyal izolasyon ve yalnızlık da alkol ve uyuşturucu bağımlılığı ile ilişkilidir. Hem hayal kırıklığı hem de yaygın yalnızlık, günlük aktivitelerin engellenmesi, sosyal ihtiyaçların kesintiye uğraması, sosyal ağ etkinliklerinin kısıtlanması, özel bağlamda umutsuzluk ve buna bağlı durumlar için tetikleyici olabilmektedir (WHO, 2021b; SAVE, 2020).

Erol'a göre (2020: 110), bazı ülkelerde Covid-19 pandemisi nedeniyle yaşanan ekonomik sorunların yanı sıra karantina ruh sağlığını da önemli ölçüde etkilemiştir. Karantinayla ilişkili ruhsal sağlık sorunları arasında depresyon, uykusuzluk, sinirlilik, öfke ve duygusal tükenme öne çıkmaktadır. Karantinanın yarattığı bir diğer tehdit de sosyal medyada cinsel istismar riskinin artmasıdır. Salgın başladığından beri çocuklar ve gençler ekran başında daha fazla vakit geçirdiklerinden istenmeyen gruplara erişimini artırmıştır.

Daha önce ifade edildiği üzere Covid-19'un psikososyal etkilerin toplumlar arasında değişim gösterebilmektedir. Salari, vd., (2020: 3-6) tarafından belirtildiği üzere Covid-19 pandemisi sırasında bireylerin ruh sağlığını korumak ve savunmasız grupların ruh sağlığını iyileştirebilecek psikolojik müdahaleler geliştirmek gerekmektedir.

Genel olarak pandeminin psikolojik ve sosyal yönleriyle mücadele edilmesi görece ikincil plandadır. Bu kapsamda kişilere ve topluma yönelik farkındalıkların genel yaklaşımlarla birlikte özelleştirilmesi gerekmektedir. Örneğin maske, sosyal mesafe ve hijyen konuları kadar pandemik etkilerin de gündeme getirilerek bireylerin ve

toplumun yönlendirilmesinde fayda vardır. Öte yandan pandemi kaynaklı kriz yaratan ekonomik etkiler, istihdam kaybı, hane halkı gelirlerinde azalma, sosyal güvenlik ve sağlık sistemlerinde aşırı yüklenme, ülke ekonomileri ve bütçelerine gelen ilave yük, GSYİH gerilemesi, tedarik zincirlerinde bozulmalar vb. hem kişisel hem de sosyal anlamda pek çok gerilim, kırılma ve sorunlara neden olmaktadır (Erol, 2020: 110-111).

### **3.3. Covid-19 Pandemisi Döneminde Muhasebe Mesleği ve Tükenmişlik**

#### **3.3.1. Muhasebe Mesleği**

Muhasebe mesleği, “gerçek ve tüzel kişilerin, sermayesi, borç ve alacakları, gelir-gider ve kar hesaplarının önceden belirlenmiş kurallara göre hak ve sorumluluklarını belirlemek üzere kendilerine ve bunlarla ilişki içinde olanlara kaydedilmesi, ilke ve kanunlar, yorum yapma işidir” (Çil Koçyiğit, Uzuner, Salgın ve Yüksek, 2017: 178).

Muhasebe mesleğinin en belirgin özelliği, topluma karşı büyük sorumluluğudur. Meslek, ekonominin işleyişinde etkilidir. Çünkü ticari müşteriler, borç verenler, hükümetler, işverenler, çalışanlar ve yatırımcılar, kararları muhasebecilerin güvenilirliğine ve tarafsızlığına göre alırlar. Bu güven, muhasebe mesleğine kamu yararına hizmet etme sorumluluğu vermektedir (Özçelik ve Keskin, 2017: 138-140).

Türkiye’de muhasebe 1989 yılında çıkarılan 3568 sayılı “Serbest Muhasebe, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu” belgesi ile “muhasebe mesleği” haline gelmiştir. Görev kapsamı “Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (SMMM) ve Yeminli Mali Müşavir (YMM)” olarak belirlenmiştir. Kanun’un 2/a maddesinde muhasebecilik ve mali müşavirlik mesleği aşağıdaki gibi tanımlanmıştır;

a) “Genel kabul görmüş muhasebe ilkelerine ve ilgili kanunlara uygun şekilde defter tutmak, bilanço, kar-zarar hesapları, çizelgeler ve benzeri diğer belgeleri düzenlemek ve işleri yapmak.”

b) “Muhasebe sistemlerinin kurulması ve geliştirilmesi, iş organizasyonu, muhasebe, mali ve mali mevzuat ve bu konulardaki uygulamaları düzenlemek veya müşavirlik yapmak.”

c) “Yukarıdaki hususlarda belgelere dayanılarak inceleme, analiz, denetim yapmak, mali tablo ve tablolara ilişkin hususlarda yazılı görüş vermek, rapor ve benzerlerini hazırlamak, tahkim, bilirkişi görüşleri ve benzeri işleri yapmak.”

Yasal olarak gerekli tüm çalışmalardan sorumlu kişilere SMMM denir. Öte yandan, YMM'ler Madde 2/a (3568 Sayılı Kanun, Madde 2/b) kapsamındaki görevlerine ek olarak belgelendirme çalışmaları da yürütürler. Geniş bir uygulama alanına sahip olan ve ekonomik ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak her geçen gün genişlemekte olan muhasebe mesleği, karmaşık ve meşakkatli bir meslektir. Muhasebe mesleğini icra edenlerin sorumluluk düzeyi oldukça geniştir (TÜRMOB, 2018).

Türkiye'de muhasebe mesleğini icra edebilmek için dört yıllık temel eğitim ve üç yıllık stajı tamamladıktan sonra uzmanlık sınavlarını geçmek gerekmektedir. Muhasebe meslek mensubu olabilmek için gerekli hususlar 3568 sayılı kanunun 4. maddesinde açıklanmaktadır. Diğer yandan Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odası (TÜRMOB) verilerine göre Türkiye’de 2019 yılında 112.904 muhasebe meslek mensubu bulunmaktadır (Tablo 3.2 ).

**Tablo 3.2.** Türkiye’deki Muhasebe Meslek Mensubu Sayıları

| Nitelik       |               | SM    |        | SMMM  |        | YMM  |        | Toplam |
|---------------|---------------|-------|--------|-------|--------|------|--------|--------|
|               |               | Adet  | Yüzde  | Adet  | Yüzde  | Adet | Yüzde  |        |
| Cinsiyet      | Erkek         | 6862  | 82,3%  | 69336 | 69,5%  | 4397 | 92,0%  | 80595  |
|               | Kadın         | 1478  | 17,7%  | 30447 | 30,5%  | 384  | 8,0%   | 32309  |
|               | Toplam        | 8340  | 100,0% | 99783 | 100,0% | 4781 | 100,0% | 112904 |
| Eğitim Durumu | İlk Öğretim   | 1251  | 15,0%  | 0     | 0,0%   | 0    | 0,0%   | 1251   |
|               | Lise          | 11973 | 143,6% | 0     | 0,0%   | 0    | 0,0%   | 11973  |
|               | Ön Lisans     | 4027  | 48,3%  | 0     | 0,0%   | 0    | 0,0%   | 4027   |
|               | Lisans        | 2432  | 29,2%  | 81140 | 81,3%  | 3753 | 78,5%  | 87325  |
|               | Yüksek Lisans | 42    | 0,5%   | 7112  | 7,1%   | 706  | 14,8%  | 7860   |

|                |                 |       |        |       |        |      |        |        |
|----------------|-----------------|-------|--------|-------|--------|------|--------|--------|
|                | Doktora         | 1     | 0,01%  | 145   | 0,1%   | 322  | 6,7%   | 468    |
|                | Toplam          | 8340  | 236,5% | 99783 | 88,6%  | 4781 | 100,0% | 112904 |
| Çalışma Durumu | Serbest Çalışan | 8692  | 44,1%  | 40306 | 45,6%  | 2671 | 55,9%  | 51669  |
|                | Bağımlı Çalışan | 11034 | 55,9%  | 48091 | 54,4%  | 2110 | 44,1%  | 61235  |
|                | Toplam          | 19726 | 100,0% | 88397 | 100,0% | 4781 | 100,0% | 112904 |

**Kaynak:** (TÜRMOB, 2019).

Tablo 3.2' nin gösterdiği gibi, SMMM'ler mesleğin büyük bir bölümünü oluşturmaktadır. Bunun temel nedeni, 2008 yılında 5786 sayılı kanun ile SM mesleğinin kaldırılması ve mevcut SM'lerin çoğunun çeşitli sınavlarla SMMM olmaya hak kazanmasıdır. 3568 sayılı kanuna göre, SMMM'ler ve YMM'ler mesleğin kapsamını oluşturmaktadır. 3568 sayılı meslek kanununun 2/b maddesi, meslek mensuplarının mesleğinde icra edeceği işin kapsamını belirlemiştir.

Serbest Muhasebeci Mali Müşavir: *“Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirlerin faaliyet alanı; Çalışma Usul Ve Esasları Hakkındaki Yönetmelik’e ilişkin gerçek ve tüzel kişilerin teşebbüs ve işletmelerini genel olarak kabul gören muhasebe ilkeleri ve ilgili mevzuat hükümleri gereğince defterleri tutarak finansal şablonlar ve beyannamelerle başka belgelerini düzene sokmak ve benzeri işlemleri yapmak, işletmelerin muhasebe uygulamalarını kurmak ve geliştirmek; işletmecilik, muhasebe, finans ve mali mevzuatlarla ilgili uygulamaları düzene sokmak ve bu konularda danışmanlık yapmaktır.”*

Yeminli Mali Müşavir: *“Serbest muhasebecilerin ve mali müşavirlerin yapmış olduğu danışmanlık yapmak ve denetleme faaliyetlerinin yanı sıra, onay işlemleri yapma yetkisine de sahiptir. Onay verme işlemleri, vergi bildirileri ile bunların ekleri ve finansal tablolara ilişkin olarak yapılır. Ayrıca yıllık hesapların ve finansal tabloların kanunlara, muhasebe ilkelerine ve muhasebe standartlarına uygun olduğunu ve muhasebe denetiminin standartlara uygun olup olmadığını ve hesaplamaların denetim standartlarına uygun olarak kontrol edildiğini teyit eder.”*

### 3.3.2. Muhasebe Mesleği ve Tükenmişlik

Muhasebe meslek mensuplarının konu edinildiği tükenmişlik üzerine yapılan araştırmalarda birbirini destekleyen sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir.

Ay ve Avşaroğlu (2010) tarafından yapılan çalışmada “Türkiye'deki muhasebe meslek mensuplarının durumları, aldıkları eğitim, meslekten belediklerini bulamama, yaptıkları işe karşı duyarlılıkları, hizmet ettikleri kişilere karşı tutumları, ekonomik durumları ve beklentilerinin belirlenmesi gereken önemli süreçler olduğu” tespit edilmiştir.

Doğan ve Nazlıoğlu (2010), Kayseri ilinde 120 katılımcıyla muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik durumlarını inceledikleri çalışmalarında, “muhasebe meslek mensuplarında farklı düzeylerde tükenmişlik yaşandığını ve tükenmişlik boyutlarının genellikle orta düzeyde olduğunu ve duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında çift yönlü nedensellik ilişkisi olduğunu” tespit etmişlerdir.

Gökgöz ve Zeytin (2012); çalışmalarında muhasebecilerin tükenmişlik düzeylerini ve iş doyumlarını ölçmeyi amaçlamışlardır. Yapılan çalışmalar sonucunda; “Meslek mensuplarının aşırı iş yükü, alınan ücretlerin yapılan işin karşılığının ödenmemesi, mükelleflerin kendilerine istenilen belge ve bilgileri tam zamanlı olarak vermemeleri, tahsilat ücretlerini tahsil edememeleri gibi sorunları olduğunu tespit etmişler ve uygun öneriler” sunmuşlardır.

Taysı (2012) muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu durumunu incelediği çalışmasında cinsiyete göre tükenmişliğin değiştiği, gelir bakımından erkeklere göre daha düşük olan kadınların daha fazla tükenmişlik yaşadığını, çocuk sahibi olmayan meslek mensuplarının daha fazla tükenmişlik yaşadığını tespit etmiştir.

Deran ve Beller (2015) Giresun il merkezinde bulunan 34 muhasebe meslek mensubunun katılımıyla, “meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını inceledikleri çalışmalarında, muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları açısından yüksek düzeye tekabül ettiği” sonucuna varmışlardır.

Kotan (2016), Van ilinde faaliyet gösteren 71 muhasebe meslek mensubunun katılımıyla yaptığı çalışmada; “meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin tüm alt boyutlarda orta düzeyde olduğu, medeni durum, yaş ve deneyim ile tükenmişlik düzeylerinin alt boyutları arasında anlamlı bir fark olmadığı” tespit edilmiştir.

Öz ve Çeviren (2017) muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerini tespit etmek üzere Mersin'de 320 profesyonelin katılımıyla yaptıkları çalışmada, muhasebe “meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında düşük, kişisel başarı alt boyutlarında ise yüksek olduğu” sonucuna varmışlardır.

Yalçın, S. (2018) muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik ve iş doyum düzeylerini ölçmek amacıyla yaptığı çalışmada; “Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarından orta düzeyde tükenmişlik olduğu, meslek mensupları mesleki kariyerlerinde ilerledikçe duygusal tükenmişlik düzeylerinin düştüğü, meslek mensubu işe yöneldikçe iş doyumunun arttığı” tespit etmiştir.

Kılınçarslan ve Küçüksüleymanoğlu (2019) Bursa’da 391 “muhasebe meslek mensubunun katılımıyla yaptıkları çalışmada muhasebe uzmanları yüksek düzeyde tükenmişlik yaşarlar; tükenmişlik düzeylerinin alt boyutlarının cinsiyete, yaşa, eğitim düzeyine ve çalışma şekline göre farklılık göstermediği sonucuna varmışlardır.”

Yatmaz ve Bilge (2021) Manisa ve İzmir illerinde 237 katılımcı ile serbest muhasebeci-mali müşavirler ve çalışanlarının tükenmişlik derecelerini inceledikleri çalışmalarında, “cinsiyet, yaş, medeni durum, meslek seçim şekli, günlük çalışma süresi ve SMMM belgesine sahip olma değişkenler arasında anlamlı farklılıklar” olduğunu bulmuşlardır.

Ağ ve Aydın (2023) çalışmalarında Gümüşhane-Bayburt illerinde görev yapan muhasebe meslek mensuplarının iş tatminleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlamışlardır. Yürütülen çalışmada “muhasebe meslek mensuplarının sosyo-demografik özellikleri, iş tatminleri ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu, ancak meslek mensuplarının iş doyumu arttıkça tükenmişlik düzeyinin düştüğünü” tespit etmişlerdir.

### **3.3.3. Covid-19’un Muhasebe Mesleğine Etkileri**

Muhasebe mesleği, doğası gereği dikkat, özen, bilgi ve iyi insan ilişkileri gerektiren bir meslek dalıdır. Genel olarak muhasebe meslek mensupları mesleklerini icra ederken yüksek düzeyde sorunlar yaşamaktadırlar. Bu sorunlardan en önemlisi, verdikleri emeğin karşılığını yeterince alamadıkları düşüncesidir. Bu sorunu, iş yükünün çok fazla olması ve mükelleflerin belgelerini zamanında teslim etmemeleri izlemektedir. Muhasebe meslek mensupları, mükelleflerden kaynaklanan sorunları sıklıkla yaşamakla birlikte, bunların düzeltilmesi noktasında da çaba sarf etmektedirler. Örneğin mükelleflerin mevzuattan kaynaklanan sorunları, diğer mesleki sorunları, kamu kurumlarındaki sorunları ile meslek mensupları ve kuruluşlardan kaynaklanan sorunlarla baş etmek durumunda kalmaktadırlar. Bunlar bütüncül olarak meslek mensuplarının tükenmişliğinde etkili olurken aynı zamanda onların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile karşı karşıya kalmalarına yol açabilmektedir. Bu sorunlar meslek mensuplarının eğitim seviyesi, deneyimi, cinsiyeti vb. gibi değişkenlere göre çeşitli düzeylerde söz konusu olabilmektedir (Öztürk ve Şimşek, 2017: 852-853).

Covid-19 pandemisi yaşamın her alanında olduğu gibi muhasebe mesleğini de etkilemiştir. Buyruk, Akbaba ve Bulut (2021: 45) tarafından yapılan bir çalışmada Covid-19 pandemisinin muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğinde önemli bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu etkiler şu şekilde sıralanmaktadır;

- Pandemi döneminde alınan önlemlerin çalışma koşullarını zorlaştırması,
- Görev tanımlarında bulunmayan işlerin yapılması ya da ortaya çıkması,
- Mükelleflerin işlerinin bozulmasından dolayı tahsilatların yapılamaması,
- Çalışanların karantinaya alınmak zorunda kalınması ya da enfekte olması,
- Personel ücretleri ve diğer giderlerin karşılanamaması,
- Meslek odalarının destek vermemesi ya da oldukça zayıf destek sağlanması.

Pandeminin muhasebe meslek mensuplarının çalışma düzenleri üzerinde önemli etkileri olduğunu belirten Katkat Özçelik'e (2020: 255-257) göre meslek mensuplarının iş akışını ve iş yoğunluğunu pandemi sürecinde en çok etkileyen uygulama, mevcut istihdamı korumak, zorunlu sebeplerden dolayı işçi çıkarımlarının önüne geçmek amacıyla getirilen kısmi çalışma ödeneği olmuştur. Diğer nedenler ise şu şekildedir;

- Pandemi döneminde uygulanan çalışma düzeninin karışıklığı ve iş kesintilerinin ortaya çıkardığı belirsizlik söz konusu olmuştur.
- Muhatap kurumların da pandemi kurallarına göre çalışmasından dolayı iş takiplerinde yaşanan zorluk, karmaşıklık ve gecikmelere yol açmıştır.
- Resmî kurumlar arasında uyumsuzluğun olması, bunun da işlemlerin yanlış yapılmasına yol açması, hatalı işlemlerin düzeltilmesi için çok fazla çaba sarf edilmesi, uzayan işlerin zaman ve emek maliyetine neden olmuştur.
- Mükelleflerin pandemi döneminde teşvik uygulamaları hakkında bilgilendirilmesi, uygulamalar arasında farklılık olması, iş-işveren arasında

prosedürel anlaşmazlıkların yaşanması vb. bunların da pek çoğunda meslek mensuplarına görev tanımı dışında iş yükü oluşturmıştır.

- Mükelleflere beyanname, vergi bildirimi ve ödeme sürelerinin ertelenmesi gibi getirilen kolaylıkların evrak tesliminde gecikmelere, evrak yenilemelerine, işlerin çok artmasına, beyan zamanında olağan dışı mesai yapılmasına vb. neden olmuş, tüm bunlar da meslek mensuplarının mental ve fiziksel olarak yıpranmasına yol açmıştır.

Pandemi, muhasebe meslek mensuplarının duygusal bağlılığını birçok yönden azaltabilecek etkilere neden olmuştur (Buyruk Akbaba ve Bulut, 2021: 45-46). Nitekim Kalay'ın (2020: 1-2) muhasebe meslek mensuplarını tükenmişlik ve örgütsel bağlılık kavramları altında incelediği çalışmasında ortaya koyduğu gibi, muhasebe meslek mensuplarının duygusal bağlılıkları azaldıkça tükenmişlikleri artmaktadır.

Yapılan pek çok çalışma muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri ile onların iş doyum düzeyleri arasında ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Pandeminin genel olarak iş doyumunu üzerinde etkileri meslek mensuplarında da söz konusu olduğundan; umutsuzluk hissi, sağlıklarını ortaya koymalarına rağmen bunun karşılığını alamamama, belirsizlik vb. gibi nedenler tükenmişliği artırabilmektedir (Buyruk Akbaba ve Bulut, 2021: 43).

Pandemi döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik hissi yaşamalarına yol açan faktörleri Selimoğlu, vd., (2021: 4) şu şekilde sıralamışlardır;

- Pandeminin yarattığı belirsizlik ve tehdit algısı ile ortaya çıkan yeni düzenlemeler,
- İş ve çalışma koşulları ile iş yapış biçimlerindeki sürekli değişim,
- Görev tanımı dışında yer alan yeni iş ve sorumlulukların ortaya çıkması,
- Yeni süreçler karşısında bilişsel ve davranışsal mücadelede başarısızlık ya da aşırı yüklenme,

- Nitel-nicel iş yükünde karşılanabilirliğin üzerinde artış,
- Bürokrasinin yoğunluğu, aşırı sorumluluk, mesleki eğitimin yetersizliği, uzun ve yorucu çalışma, teknolojik sorunlar, mükelleflerin etik dışı talepleri,
- Aileye zaman ayıramama, meslektaşlar arası rekabet, iş ve kişilik çatışması.

Literatürde pandeminin muhasebe mesleğine etkilerini inceleyen az sayıda çalışma olduğundan mevcut çalışmaların özetleri aşağıda aktarılmıştır.

Mihai, Stan, Radu ve Dumitru (2020) Romanya’da profesyonel muhasebecilerle yaptıkları çalışmalarında pandeminin muhasebe uzmanları üzerinde yarattığı sosyo-ekonomik etkileri ve finansal muhasebe bölümünün etkilenen dönemde kuruluşlar içindeki faaliyetlerini araştırmışlardır. Çalışmalarının sonucunda pandemi döneminde katılımcıların normal döneme göre ek stres ve yorgunluk yaşadıklarını, uzaktan çalışmaya kolay uyum sağladıklarını, uzaktan çalışma imkanının ise onların iş-aile ilişkileri ve üretkenlikleri üzerinde olumlu etkisi olduğunu tespit etmişlerdir.

Tosunoğlu ve Ertaş (2020), pandemi döneminde “kadın muhasebe meslek mensuplarına yönelik tükenmişliğin iş-aile çatışması üzerine etkisini incelemişlerdir. Çalışmalarında meslek mensuplarının yaşamış olduğu duygusal tükenmişliğin, üzerlerinde baskı oluşturduğunu ve onları yıprattığını, mesleki tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarının iş-aile çatışmasını büyük oranda artırdığını” tespit etmişlerdir.

Tuğay ve Dokur (2020) Koronavirüsün muhasebe meslek mensuplarının çalışma alışkanlıkları üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla yaptıkları araştırmada, “Muhasebe meslek mensuplarının; %38,5’i çalışma sürelerinin azaldığını, %47,8’i virüs kapma endişesi ile iş streslerinin arttığını, %23,1’i hafta sonları çalışmayı bıraktığını, %15,4’ü evden çalışmaya başladıklarını” tespit etmişlerdir.

Beder (2021) muhasebe meslek mensuplarının Covid-19'un getirdiği değişimler karşısında onların "desteklenmesinin ve yeterlilik düzeylerinin yükseltilmesinin, nihai olarak örgütsel gelişim ve değişimi de sağlayabileceği ve birlikte öğrenmenin, ani çevresel değişimler karşısında, proaktif yanıt verebilme becerisi geliştirmeye imkân vereceğini" ileri sürmüştür.

Buyruk Akbaba ve Bulut (2021), "Bitlis ve Diyarbakır illerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 pandemi sürecinde tükenmişlik düzeylerini inceledikleri çalışmalarında Covid-19 döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin yüksek olduğunu" tespit etmişlerdir.

Erol ve Ayboğa (2021), "Covid-19'un muhasebe meslek mensuplarının mesleki faaliyetlerine etkisini belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmada, Katılımcı meslek mensuplarının %92'si Covid-19 döneminde iş yüklerinin arttığını, muhasebe meslek mensuplarının %97'si iş yüklerinin arttığını belirtmiştir. %92'si mesleğinin olumsuz etkilendiğini belirtirken, %79'u alınan önlemlerin yeterli olmadığını düşünürken, %97'si pandemi döneminde psikolojik olarak etkilendi, %90'ı maaşını zamanında alamadığını, %56'sı çalışma saatlerini değiştirdiğini, %54'ü ofiste çalıştığını, çeşitli zorluklar yaşamadıklarını ve %74'ü çalışanlarının olumsuz etkilenmediğini" bulmuşlardır.

Güngör Karyağdı (2021), muhasebe meslek mensuplarının covid-19 pandemisi döneminde yaşadıkları durumu incelediği çalışmasında; "pandemi süreci, muhasebe meslek mensuplarının gerek işlerin işleyişi açısından gerekse maddi açıdan oldukça olumsuz yönde etkilediklerini; meslek mensuplarının tahsilat sorunu yaşadıklarını ve buna bağlı olarak gelir sorunlarıyla karşılaştıklarını; fazladan ve görev tanımında yer almayan işlerin ortaya çıktığını ve bu durumun iş yükünü artırdığını" tespit etmiştir.

Selimoğlu, Cengiz, Özdemir ve Yalı (2021), pandeminin muhasebe meslek mensupları üzerindeki etkisi ve mesleki bağlamda strese neden olan kaynakları araştırmışlardır. "Pandeminin muhasebe meslek mensupları üzerinde yarattığı stresin

nedenleri arasında klasik muhasebe mesleğinin işleyişinin bozulması ve iş yapma biçimlerinin değişmesi, artan iş yükü ve iş yükü, mesleki mevzuat değişikliklerinden kaynaklanan belirsizlikler, evrak teması ve virüs bulaşma riski stres yaşamalarına neden olduğunu” tespit etmişlerdir.

Topcu ve Demirkol, (2021), “Yalova SMMMO üyesi muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 öncesi ve Covid-19 sürecinde karşılaşmış oldukları değişkenler arasında herhangi bir farklılık olup olmadığını incelemişlerdir. Sonu olarak Covid-19 öncesine göre çalışma saatinde ve iş yükü seviyesinde bir farklılık tespit edilmemiştir. Ancak gelirlerinde, alacakların tahsilinde, iş yükünde, iletişim ve iş stresi seviyesinde, uzaktan çalışma sıklığında Covid-19 öncesine göre anlamlı farklılık olduğunu” tespit etmişlerdir.

#### **4. SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLERİN COVID 19 DÖNEMİNDE İŞ STRESLERİNİN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ ÜZERİNE ETKİSİ: ANKARA İLİ ÖRNEĞİ**

##### **4.1. Metodoloji**

Çalışmanın bu bölümü, Covid 19 pandemisi dönemi özelinde yaşadıkları tükenmişlik ve iş stresi durumlarının muhasebe mesleği üzerindeki etkilerinin araştırılması ve bulguların yorumlanmasına yönelik çalışma metodolojisini içermektedir.

##### **4.1.1. Amaç ve Önem**

Literatürde Covid 19'un sağlık, eğitim, turizm, ulaştırma vb. gibi sektörlerde yer alan meslek mensupları üzerindeki etkileri hakkında çok sayıda çalışma olduğu görülmüştür. Ancak muhasebe meslek mensupları özelinde Covid 19 pandemisinin etkilerinin incelendiği nispeten az sayıda çalışma vardır. Pandemi sürecinde muhasebe meslek mensuplarının yaşadıkları problemlerin başında görev tanımlarının ucu açık şekilde değişmesi vardır (Erol ve Ayboğa, 2021: 2). Ekonomik paketlerin oluşturulması ve pandeminin etkisiyle mücadele, ekonomik ve idari süreçler, profesyonellerin akışını ve olağan iş süreçlerini çeşitlendirmekle kalmamış, onları bu işlerin yürütülmesinden sorumlu ve görevli kişiler arasına yerleştirmiştir (Buyruk Akbaba ve Bulut, 2021: 39). Bunlara ek olarak muhasebe meslek mensuplarının kendi mesleki faaliyetleri esnasında gelir kaybı, iş yükümde ve iş stresinde artış gibi sorunları söz konusu olmuştur (Azaltun, vd. 2023: 67-68; Şıtak ve Yardımcıoğlu, 2023: 140). Bahsedilen unsurlar bir araya geldiğinde diğer meslek mensuplarında olduğu gibi muhasebe meslek mensuplarının da tükenmişlik sendromu yaşaması muhtemel olmuştur. Bu kapsamda çalışmanın amacı; Covid 19 pandemisi döneminde muhasebe meslek mensuplarının yaşadıkları sorunların tükenmişlik ve iş stresi açısından incelenebilmesidir. Böylece, pandemi gibi kriz dönemlerinde meslek mensuplarının yaşadıkları sorunların ortaya konmasının literatüre katkı sağlayabileceği düşünülmüştür.

#### 4.1.2. Örneklem

Araştırmanın evrenini Ankara ilinde faaliyet gösteren, halen serbest muhasebeci ve mali müşavir olarak görev yapan muhasebe meslek mensupları oluşturmaktadır. Evrenin tamamına ulaşmak mümkün olmadığından örnekleme yoluna gidilmiş olup araştırma 305 meslek mensubu ile sürdürülmüştür.

Bilimsel çalışmalarda çok veri temin etmekten ziyade nitelikli, güncel ve sağlam veri elde ederek evrenin temsilinin sağlanması ilkesi (Karasar, 2012) gereği hareket edilmiştir. Bununla birlikte örneklemin, evreni temsil edebilmesi adına en temel kuralar olan tesadüfilik, seçkisizlik ve eşitlik kapsamında hareket edilmiştir. Söz konusu ilkelerden tesadüfilik, evrenden örneklem seçilirken herhangi bir şekilde amaç, sınırlama, kısıtlama ya da hedefleme yapmadan verilerin toplanmasını ifade etmektedir (Karasar, 2012). Seçkisizlik ise örnekleme yapılırken evrenin temsilinde özel bir tercih ya da seçim yapmama durumudur (Balcı, 2013). Eşitlik ise örnekleme seçiminde elde edilmesi amaçlanan verilerin toplanmasında dağılımın dengeli bir şekilde yapılmasıdır (Büyüköztürk, vd. 2011).

#### 4.1.3. Çalışmanın Hipotezleri

Duyarsızlaşma kişinin mesleğine ve iş arkadaşlarına soğuk, umursamaz ve katı davranışlarda bulunmalıdır. Duyarsızlaşan kişiler, hizmet verdikleri kişilere olumsuz davranmakta ve işlerine karşı da ilgisiz hale gelebilmektedir. Duyarsızlaşan kişiler, istemeden diğer çalışanlardan, işinden ve müşterilerden kendisini uzaklaştırabilmektedir (Yıldırım ve İçerli, 2010:124-125). Duyarsızlaşan kişinin performansında azalma, ilişkilerinde anlaşmazlık, özgüveninde azalma görülür (Basım ve Şeşen, 2010: 205; Güven ve Sezici, 2016: 115). Covid 19 döneminde mesleğe yönelik duyarsızlaşmanın temelinde, hastalık korkusu, stres, aşırı iş yükü vb. nedenlerin olduğu belirtilmektedir (Reyhandalı, S. ve Cinnioğlu, 2021: 450). Tükenmişliğin en önemli faktörlerinden biri olan duygusal tükenme ise kişinin fizyolojik ve psikolojik olarak mesleğinden uzaklaşmaya başlaması, belirsizlik ve baskıdan dolayı günlük rutinlerinden vazgeçmesidir (Kaçmaz, 2005: 29). Bu kapsamda; Covid 19 döneminde muhasebe meslek mensupları, artan iş yükleri,

karmaşık hale gelen süreçler, görev tanımlarının belirsizleşmesi, iş arkadaşlarının hastalığa maruz kalması vb. nedenlerle kişisel başarılarında performans düşüklüğü gibi durumlarla karşılaşmışlardır. Bu da onların tükenmişliğin ortaya çıkardığı kişisel başarı kaybı yaşamalarına neden olmuştur. Yukarıda verilen açıklamalar kapsamında çalışmanın hipotezleri aşağıdaki şekilde belirlenmiştir.

H1: Covid-19 döneminde iş stresinin muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik durumları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1a: Covid-19 döneminde iş stresinin muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme durumları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1b: Covid-19 döneminde iş stresinin muhasebe meslek mensuplarının duyarsızlaşma durumları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H1c: Covid-19 döneminde iş stresinin muhasebe meslek mensuplarının kişisel başarı durumları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H2: Covid-19 döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H3: Covid-19 döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H4: Covid-19 döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H5: Covid-19 döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri çocuk sayısına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H6: Covid-19 döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H7: Covid-19 döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H8: Covid-19 döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri Covid 19 geçirme durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

#### **4.1.4. Veri Toplama Aracı**

Araştırmada veri toplama sürecinde anket yönteminden yararlanılmıştır. Mevcut çalışmada Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanan geçerlilik-güvenilirlik çalışması yapılan tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, 0-Hiçbir zaman 1-Nadiren 2-Bazen 3-Çoğu Zaman ve 4-Her zaman olmak üzere toplam 22 sorudan oluşan 5'li Likert tipi bir ölçektir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği duygusal tükenme için 9 madde, duyarsızlaşma için 5 madde ve kişisel başarı için 8 madde olmak üzere üç alt ölçeğe sahiptir. Veri toplama aracında yer alan 1-6 arası sorular Duygusal Tükenme, 7-16 arası sorular Duyarsızlaşma ve 17-22 arası sorular Kişisel Başarı boyutlarına yöneliktir.

Muhasebe meslek mensuplarının tükenmiş durumlarının belirlenebilmesi amacıyla 22 soruya yer verilmiştir. Anket formundaki sorular; hiçbir zaman, nadiren, bazen, çoğu zaman, her zaman şeklinde derecelendirilmiştir. Araştırma verilerinin elde edilmesinde evrenini büyüklüğü ve dağılımı bakımından sınırlılık teşkil eden güçlüğü aşmak ve sağlıklı veri toplayabilmek için online anket uygulaması kullanılmıştır. Bu kapsamda TÜRMOB Ankara Odası'nın desteği ile muhasebe meslek mensuplarına toplu mail ve iletişim gruplarında doğrudan talep gönderilmiş ayrıca katılımcıların kendilerine yöneltilen anket sorunları diğerlerine ulaştırması (kartopu) talep edilmiştir. Böylece toplam 305 meslek mensubunun katılımı sağlanmıştır.

#### **4.1.5. Verilerin Analizi**

Bu araştırma muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde yaşadıkları stresin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisini test etmek amacıyla tasarlanmıştır. Katılımcılardan elde edilen verilerin analizinde SPSS-25 istatistik programı kullanılmıştır.

Yapılan analizlerde ilk olarak, muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde değerlerine yer verilmiştir. Ardından katılımcıların tükenmişlik ve iş stresi düzeylerine yönelik tanımlayıcı istatistikler

(minimum değer, maksimum değer, aritmetik ortalama, standart sapma) hesap edilmiştir. Daha sonra ise araştırma değişkenlerine yönelik normallik testleri yapılmıştır. Bu kapsamda, verilerin çarpıklık ve basıklık değerleri referans alınmıştır. Mesleki tükenmişliğin demografik değişkenlere dayalı kıyaslanmasında bağımsız gruplar t testi ve anova analizi kullanılmıştır. Ayrıca, katılımcı puanları arasındaki ilişkiyi incelemek için pearson korelasyonu ve iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemek için regresyon analizi kullanılmıştır.

## 4.2. Bulgular

Araştırma kapsamında kendilerine anket uygulananlardan elde edilen bulgular aşağıda aktarılmıştır.

### 4.2.1. Demografik Bulgular

Bu araştırma, Ankara ilinde faaliyet gösteren 305 muhasebe meslek mensubunun katılımı ile yürütülmüştür. Bu kişilerin demografik özelliklerine ait frekans ve yüzde değerleri Tablo 4.1’de sunulmuştur.

**Tablo 4.1.** Muhasebe Meslek Mensuplarının Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

| Değişken       | Grup            | <i>f</i> | %    |
|----------------|-----------------|----------|------|
| Cinsiyet       | Kadın           | 144      | 47.2 |
|                | Erkek           | 161      | 52.8 |
| Yaş Grubu      | 20-30 yaş       | 38       | 12.5 |
|                | 31-40 yaş       | 165      | 54.1 |
|                | 41-50 yaş       | 95       | 31.1 |
|                | 51 yaş ve üzeri | 7        | 2.3  |
| Medeni Durum   | Evli            | 199      | 65.2 |
|                | Bekar           | 106      | 34.8 |
| Çocuk Sayısı   | Yok             | 138      | 45.2 |
|                | 1-2 çocuk       | 128      | 42.0 |
|                | 3-4 çocuk       | 39       | 12.8 |
| Eğitim Durumu  | Ön lisans       | 17       | 5.6  |
|                | Lisans          | 240      | 78.7 |
|                | Lisansüstü      | 48       | 15.7 |
| Çalışma Süresi | 1-5 yıl         | 97       | 31.8 |

|                         |                      |     |       |
|-------------------------|----------------------|-----|-------|
|                         | 6-10 yıl             | 92  | 30.2  |
|                         | 11-15 yıl            | 68  | 22.3  |
|                         | 16-20 yıl            | 40  | 13.1  |
|                         | 21 yıl ve daha fazla | 8   | 2.6   |
| Covid-19 Geçirme Durumu | Evet                 | 168 | 55.1  |
|                         | Hayır                | 137 | 44.9  |
| Toplam                  |                      | 305 | 100.0 |

Tablo 4.1'e göre, araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları genel olarak; erkek (%52.8), 31-40 yaş grubunda (%54.1), evli (%65.2), çocuk sahibi olmayan (%45.2), lisans mezunu (%78.7), 1-5 yıl aralığında çalışma süresine sahip (%31.8) ve Covid-19 geçirmiş (%55.1) kişilerden oluşmaktadır.

#### 4.2.2. Mesleki Tükenmişlik Düzeyine Yönelik Bulgular

Araştırma değişkenine ilişkin tanımlayıcı istatistikler Tablo 4.2'de sunulmuştur.

**Tablo 4.2.** Mesleki Tükenmişliğe İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

| Ölçek Maddeleri                                                                                     | n   | min  | max  | $\bar{x}$ | ss   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|------|-----------|------|
| 1. İşimden soğuduğumu hissediyorum                                                                  | 305 | 1.00 | 5.00 | 2.88      | 1.18 |
| 2. İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.                                                   | 305 | 1.00 | 5.00 | 3.00      | 1.15 |
| 3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.                            | 305 | 1.00 | 5.00 | 2.85      | 1.19 |
| 4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.                              | 305 | 1.00 | 5.00 | 3.95      | .70  |
| 5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum. | 305 | 1.00 | 5.00 | 1.51      | .89  |
| 6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcıdır.                             | 305 | 1.00 | 5.00 | 2.93      | 1.12 |
| 7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.               | 305 | 1.00 | 5.00 | 4.08      | .64  |
| 8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.                                                           | 305 | 1.00 | 5.00 | 2.86      | 1.18 |
| 9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.                        | 305 | 1.00 | 5.00 | 3.82      | .83  |
| 10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.                                | 305 | 1.00 | 5.00 | 2.18      | 1.07 |
| 11. Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.                                             | 305 | 1.00 | 5.00 | 2.36      | 1.07 |
| 12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.                                                                | 305 | 1.00 | 5.00 | 3.82      | .85  |
| 13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.                                                         | 305 | 1.00 | 5.00 | 2.94      | 1.15 |
| 14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.                                                      | 305 | 1.00 | 5.00 | 3.14      | 1.18 |
| 15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.                                   | 305 | 1.00 | 4.00 | 1.45      | .81  |
| 16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres                                      | 305 | 1.00 | 5.00 | 2.81      | 1.17 |

|                                                                                                               |     |      |      |      |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|------|------|------|
| yaratıyor.                                                                                                    |     |      |      |      |      |
| 17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım.                                    | 305 | 1.00 | 5.00 | 3.74 | .82  |
| 18. İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.                                           | 305 | 1.00 | 5.00 | 3.40 | .88  |
| 19. Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.                                                             | 305 | 1.00 | 5.00 | 4.02 | .61  |
| 20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.                                                                      | 305 | 1.00 | 5.00 | 1.92 | 1.02 |
| 21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.                                                 | 305 | 1.00 | 5.00 | 3.12 | 1.18 |
| 22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum. | 305 | 1.00 | 5.00 | 2.09 | 1.08 |
| <i>Toplam</i>                                                                                                 | 305 | 1.86 | 4.86 | 2.95 | .48  |
| <i>Duygusal Tükenme</i>                                                                                       | 305 | 1.00 | 5.00 | 2.82 | 1.03 |
| <i>Duyarsızlaşma</i>                                                                                          | 305 | 1.00 | 4.40 | 1.92 | .79  |
| <i>Kişisel Başarı</i>                                                                                         | 305 | 2.25 | 5.00 | 3.74 | .55  |

Tablo 4.2'ye göre, muhasebe meslek mensuplarının en çok katılım gösterdikleri yargı İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum. ( $4.08 \pm .65$ ) şeklinde tespit edilmiştir. Ayrıca, en az katılım gösterilen yargı ise İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurunda değil. ( $1.45 \pm .81$ ) şeklinde belirlenmiştir.

Tablo 4.2'ye göre, muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişliklerinin orta düzeyde ( $2.95 \pm .48$ ) olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, duyarsızlaşma boyutu en düşük ( $1.92 \pm .79$ ) ve kişisel başarı boyutu ise en yüksek ( $3.74 \pm .55$ ) boyut olarak belirlenmiştir. İş stresine yönelik olarak araştırmada elde edilen tanımlayıcı istatistikler Tablo 4.3'de yer almaktadır.

**Tablo 4.3.** Pandemi Döneminde İş Stresine Ait Tanımlayıcı İstatistikler

| Ölçek Maddeleri                                                                                        | n   | min  | max  | $\bar{x}$ | ss   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|------|-----------|------|
| 1. Beklenmedik şekilde gerçekleşen olaylardan dolayı üzüldünüz mü?                                     | 305 | 1.00 | 5.00 | 3.18      | 1.09 |
| 2. Yaşamınızdaki önemli olan şeyleri kontrol edemediğinizi hissettiniz?                                | 305 | 1.00 | 5.00 | 3.12      | 1.08 |
| 3. Kendinizi gergin ve stresli hissettiniz?                                                            | 305 | 1.00 | 5.00 | 2.99      | 1.09 |
| 4. Yaşamınızdaki can sıkıcı durumlarla başarılı bir şekilde baş ettiniz?                               | 305 | 1.00 | 5.00 | 3.10      | 1.10 |
| 5. Yaşamınızda meydana gelen önemli değişiklikler ile etkili bir şekilde başa çıktığınızı hissettiniz? | 305 | 1.00 | 5.00 | 3.11      | 1.17 |
| 6. Yapmak zorunda olduğunuz her şeyin üstesinden gelemeyeceğinizi hissettiniz?                         | 305 | 1.00 | 5.00 | 2.91      | 1.11 |
| 7. Yaşamınızdaki rahatsız edici olayları kontrol edebildiniz?                                          | 305 | 1.00 | 5.00 | 2.89      | 1.12 |

|                                                                          |     |      |      |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------|-----|------|------|------|------|
| 8. Kontrolünüz dışında gerçekleşen şeylerden dolayı öfkelenediniz?       | 305 | 1.00 | 5.00 | 3.15 | 1.16 |
| 9. Üstesinden gelmek zorunda olduğunuz şeyler üzerinde düşündünüz?       | 305 | 1.00 | 5.00 | 3.07 | 1.07 |
| 10. Zamanınızı nasıl geçirdiğinizi kontrol edebildiniz?                  | 305 | 1.00 | 5.00 | 3.10 | 1.08 |
| 11. Güçlüklerin üstesinden gelemeyeceğiniz kadar çoğaldığını hissettiniz | 305 | 1.00 | 5.00 | 2.61 | 1.26 |
| Toplam                                                                   | 305 | 1.00 | 5.00 | 3.02 | .99  |

Tablo 4.3'e göre, muhasebe meslek mensuplarının iş stresleri konusunda en çok katılım gösterdikleri yargı Beklenmedik şekilde gerçekleşen olaylardan dolayı üzüldünüz? ( $3.18 \pm 1.09$ ) şeklinde tespit edilmiştir. Ayrıca, en az katılım gösterilen yargı ise Güçlüklerin üstesinden gelemeyeceğiniz kadar çoğaldığını hissettiniz. ( $2.61 \pm 1.26$ ) şeklinde belirlenmiştir. Tablo 4.3'ye göre, muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde iş streslerinin orta düzeyde ( $3.02 \pm .99$ ) olduğu belirlenmiştir.

Hipotez testlerine geçmeden önce verilerin normal dağılıma sahip olup olmadığı kontrol edilmiştir. Normallik kontrolleri Shapiro-Wilk ve Kolmogorov-Smirnov testi kullanılarak da değerlendirilebilir. (Büyüköztürk, 2010). Sosyal bilimlerdeki normallik kontrolleri, yaygın olarak çarpıklık ve basıklık değerlerinin incelenmesi ile kontrol edildiğinden bu çalışmada tercih edilmiştir (Yalçıntaş, 2019).

Çarpıklık ve basıklık değerlerinin normal dağılım varsayımını karşılamaında kullanılan farklı referanslar vardır. Büyüköztürk (2010)'e göre çarpıklık ve basıklığın -1 ile +1; Tabachnick ve Fidell (2013)'e göre -1,5 ve +1,5; George ve Mallery (2010)'ye göre ise -2 ile +2 değerleri arasında yer alması normal dağılıma işaret etmektedir. Mesleki tükenmeye ilişkin çalışmada elde edilen çarpıklık ve basıklık değerleri Tablo 4.4'te sunulmuştur.

**Tablo 4.4.** Katılımcıların Mesleki Tükenmişliklerine İlişkin Normallik Analizi

| Ölçek Maddeleri                                                                                               | Çarpıklık | Basıklık |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|
| 1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.                                                                           | -.37      | -.99     |
| 2. İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.                                                             | -.53      | -.77     |
| 3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.                                      | -.33      | -1.07    |
| 4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.                                        | -1.26     | 1.49     |
| 5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.           | 1.68      | 1.97     |
| 6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcıdır.                                       | -.45      | -.90     |
| 7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.                         | -.97      | 1.60     |
| 8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.                                                                     | -.28      | -1.06    |
| 9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.                                  | -.54      | .58      |
| 10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.                                          | .56       | -.44     |
| 11. Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.                                                       | .39       | -.66     |
| 12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.                                                                          | -.26      | -.27     |
| 13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.                                                                   | -.48      | -.84     |
| 14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.                                                                | -.60      | -.67     |
| 15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.                                             | 1.72      | 1.98     |
| 16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.                                     | -.25      | -1.08    |
| 17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım.                                    | -.60      | .86      |
| 18. İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.                                           | .12       | .13      |
| 19. Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.                                                             | -1.08     | 1.04     |
| 2. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.                                                                       | .89       | .10      |
| 21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.                                                 | -.26      | -.79     |
| 22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum. | .56       | -.69     |
| <i>Toplam</i>                                                                                                 | .39       | .60      |
| <i>Duygusal Tükenme</i>                                                                                       | -.43      | -.81     |
| <i>Duyarsızlaşma</i>                                                                                          | .77       | -.21     |
| <i>Kişisel Başarı</i>                                                                                         | .38       | .30      |

Muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde tükenmişlik düzeylerine yönelik veriler normal dağılım gösterdiği için araştırmaya parametrik testler ile devam edilmiştir. Tablo 4.3'e göre, muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeylerine ait toplam puan ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları ve ölçek yargılarının çarpıklık ile basıklık değerleri -2 ile +2 arasında yer almaktadır. Bu kapsamda, araştırma verilerinin normal dağıldığı görülmüş, çalışmaya parametrik testler ile devam edilmiştir. Bu kapsamda katılımcıların mesleki tükenmişlik düzeyleri cinsiyet, medeni durum ve

Covid-19 geçirme durumuna göre karşılaştırılırken bağımsız gruplar t testi; yaş grubu, ocuk sayısı, eēitim durumu ve çalışma süresine göre karşılaştırılırken ise anova analizi kullanılmıştır. Katılımcıların iş streslerine ilişkin çalışmada elde edilen arpıklık ve basıklık deēerleri Tablo 4.5’te gösterilmiştir.

**Tablo 4.5.** Katılımcıların İş Streslerine İlişkin Normallik Analizi

| lek Maddeleri                                                                                        | arpıklık | Basıklık |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|
| 1. Beklenmedik şekilde gerçekleşen olaylardan dolayı üzüldünüz?                                        | -.70      | -.44     |
| 2. Yaşamınızdaki önemli olan şeyleri kontrol edemediēinizi hissettiniz?                                | -.66      | -.48     |
| 3. Kendinizi gergin ve stresli hissettiniz?                                                            | -.58      | -.78     |
| 4. Yaşamınızdaki can sıkıcı durumlarla başarılı bir şekilde baş ettiniz?                               | -.62      | -.65     |
| 5. Yaşamınızda meydana gelen önemli deēiřiklikler ile etkili bir şekilde başa ıktıēınızı hissettiniz? | -.46      | -.84     |
| 6. Yapmak zorunda olduēunuz her şeyin üstesinden gelemeyeēinizi hissettiniz?                           | -.38      | -.93     |
| 7. Yaşamınızdaki rahatsız edici olayları kontrol edebildiniz?                                          | -.36      | -.99     |
| 8. Kontrolünüz dışında gerçekleşen şeylerden dolayı fkelandiniz?                                      | -.53      | -.76     |
| 9. stesinden gelmek zorunda olduēunuz şeyler üzerinde düşündünüz?                                     | -.56      | -.60     |
| 10. Zamanınızı nasıl geirdiēinizi kontrol edebildiniz?                                                | -.58      | -.61     |
| 11. Güçlüklerin üstesinden gelemeyeēiniz kadar oēaldıēını hissettiniz                                 | -.05      | -1.45    |
| Toplam                                                                                                 | -.63      | -.54     |

Tablo 4.5’e göre, muhasebe meslek mensuplarının pandemi döneminde iş stresi düzeyleri ve ölçek yargılarının arpıklık ile basıklık deēerleri -2 ile +2 arasında yer almaktadır. Bu kapsamda, araştırma verilerinin normal daēılmaktadır. Dolayısıyla, pandemi döneminde iş yaşamında karşılaşılan deēiřiklik düzeyine ilişkin verilerin analizinde bağımsız gruplar t testi ve anova analizi kullanılmıştır. Mesleki tükenmeye ilişkin çalışmada elde edilen arpıklık ve basıklık deēerleri Tablo 4.6’da sunulmuştur.

**Tablo 4.6.** Katılımcıların Mesleki Tükenmişliklerine İlişkin Döndürülmüş Varyans Değerleri

| Faktör | Öz değerler |                     |                     |
|--------|-------------|---------------------|---------------------|
|        | Öz değer    | Açıklanan Varyans % | Birikimli Varyans % |
| 1      | 10.88       | 49.47               | 49.47               |
| 2      | 2.42        | 11.01               | 60.48               |
| 3      | 1.84        | 8.34                | 68.82               |

Tablo 4.6'ya göre, katılımcıların mesleki tükenmişliklerine yönelik veri toplama aracının öz değeri 1'den büyük olan 3 bileşenden meydana geldiği tespit edilmiştir. Birinci bileşen toplam varyansın %49.47'sini açıklarken, ikinci bileşen %11.01'ini ve üçüncü bileşen %8.34'ünü açıklamaktadır.

Pandemi döneminde iş yaşamında karşılaşılan stres düzeyine ilişkin elde edilen döndürülmüş varyans değerleri Tablo 4.7'de sunulmuştur.

**Tablo 4.7.** Pandemi Döneminde İş Yaşamında Karşılaşılan Strese Ait Döndürülmüş Varyans Değerleri

| Faktör | Öz değerler |                     |                     |
|--------|-------------|---------------------|---------------------|
|        | Öz değer    | Açıklanan Varyans % | Birikimli Varyans % |
| 1      | 8.61        | 78.29               | 78.29               |

Tablo 4.7'ye göre, katılımcıların pandemi döneminde iş yaşamında karşılaşılan strese yönelik veri toplama aracının öz değeri 1'den büyük olan tek bileşenden meydana geldiği tespit edilmiştir. Bu bileşen toplam varyansın %78.29'unu açıklamaktadır. Katılımcıların mesleki tükenmişlik düzeylerine ilişkin çalışmada elde edilen faktör analiz sonuçları Tablo 4.8'de gösterilmiştir.

**Tablo 4.8.** Katılımcıların Mesleki Tükenmişliklerine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

| Boyut                      | Ölçek Maddeleri                                                                                               | Faktör Yüğü |         |     |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|-----|
| Duygusal Tükenme           | 2. İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.                                                             | .91         |         |     |
|                            | 8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.                                                                     | .90         |         |     |
|                            | 13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.                                                                   | .89         |         |     |
|                            | 6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcıdır.                                       | .89         |         |     |
|                            | 3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.                                      | .88         |         |     |
|                            | 16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.                                     | .87         |         |     |
|                            | 1. İşimden soğuduğumu hissediyorum.                                                                           | .86         |         |     |
|                            | 14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.                                                                | .81         |         |     |
|                            | 11. Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.                                                       | .75         |         |     |
| Duyarsızlaşma              | 18. İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.                                           |             | .74     |     |
|                            | 10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.                                          |             | .73     |     |
|                            | 20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.                                                                      |             | .73     |     |
|                            | 22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum. |             | .67     |     |
|                            | 5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı hissediyorum.              |             | .49     |     |
|                            | 7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.                         |             | .49     |     |
|                            | 15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.                                             |             | .41     |     |
|                            | 21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.                                                 |             | .37     |     |
| Kişisel Başarı             | 12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.                                                                          |             |         | .64 |
|                            | 17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım.                                    |             |         | .60 |
|                            | 19. Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.                                                             |             |         | .52 |
|                            | 4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.                                        |             |         | .50 |
|                            | 9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.                                  |             |         | .50 |
| Yeterlik                   |                                                                                                               | Değer       |         |     |
| Barlett's Küresellik Testi |                                                                                                               | $\chi^2$    | 6003.62 |     |
|                            |                                                                                                               | df          | 231     |     |
|                            |                                                                                                               | p           | .000    |     |
| KMO Örneklem Yeterliliği   |                                                                                                               |             | .94     |     |

Tablo 4.8'e göre, muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişliklerine yönelik veri toplama aracındaki 22 maddenin öz değeri 0.40'tan büyük 3 faktörde toplandığı belirlenmiştir. Bu bulgulardan hareketle, ölçeğin güncel hali 22 madde ve 3 faktör olarak kabul edilmiştir. Faktörlerde yer alan maddeler göz

önünde bulundurulurken veri toplama aracının alt boyutları; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olarak adlandırılmıştır. Ayrıca, katılımcıların mesleki tükenmişliklerine yönelik veri toplama aracının Barlett's Küresellik Testi sonuçları anlamlı bulunmuştur. Ayrıca, KMO Örneklem Yeterliliği de 94 olarak tespit edilmiştir. Bu bulgulardan hareketle, verilerin faktör analizine uygun olduğu belirlenmiştir. İş stresi ölçeğine yönelik elde edilen faktör analiz sonuçları Tablo 4.9'da gösterilmiştir.

**Tablo 4.9.** İş Stresi Ölçeğine Yönelik Faktör Analizi Sonuçları

|                                                                                                        |             |         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------|
| Madde                                                                                                  | Faktör Yüğü |         |
| 10. Zamanınızı nasıl geçirdiğinizi kontrol edebildiniz?                                                | .95         |         |
| 9. Üstesinden gelmek zorunda olduğunuz şeyler üzerinde düşündünüz?                                     | .94         |         |
| 2. Yaşamınızdaki önemli olan şeyleri kontrol edemediğinizi hissettiniz?                                | .92         |         |
| 4. Yaşamınızdaki can sıkıcı durumlarla başarılı bir şekilde baş ettiniz?                               | .92         |         |
| 3. Kendinizi gergin ve stresli hissettiniz?                                                            | .91         |         |
| 7. Yaşamınızdaki rahatsız edici olayları kontrol edebildiniz?                                          | .91         |         |
| 6. Yapmak zorunda olduğunuz her şeyin üstesinden gelemeyeceğinizi hissettiniz?                         | .90         |         |
| 1. Beklenmedik şekilde gerçekleşen olaylardan dolayı üzüldünüz?                                        | .88         |         |
| 8. Kontrolünüz dışında gerçekleşen şeylerden dolayı öfkelendiniz?                                      | .82         |         |
| 5. Yaşamınızda meydana gelen önemli değişiklikler ile etkili bir şekilde başa çıktığınızı hissettiniz? | .81         |         |
| 11. Güçlüklerin üstesinden gelemeyeceğiniz kadar çoğaldığını hissettiniz                               | .77         |         |
| Yeterlik                                                                                               | Değer       |         |
| Barlett's Küresellik Testi                                                                             | $\chi^2$    | 5085.37 |
|                                                                                                        | df          | 55      |
|                                                                                                        | $p$         | .000    |
| KMO Örneklem Yeterliliği                                                                               | .93         |         |

Tablo 4.9'a göre, katılımcıların pandemi döneminde iş yaşamında karşılaşılan stres düzeylerine yönelik veri toplama aracındaki 11 maddenin öz değeri 0.40'tan büyük 1 faktörde toplandığı belirlenmiştir. Ölçekte yer alan 3 maddenin faktör yükleri 0.40'ın altında olduğundan elimine edilmiştir. Bu bulgulardan hareketle, ölçeğin güncel hali 11 madde ve tek boyutlu olarak kabul edilmiştir.

Ayrıca, katılımcıların mesleki tükenmişliklerine yönelik veri toplama aracının Barlett's Küresellik Testi sonuçları anlamlı bulunmuştur. Ayrıca, KMO Örneklem Yeterliliği de .93 olarak tespit edilmiştir. Bu bulgulardan hareketle, verilerin faktör

analizine uygun olduğu belirlenmiştir. Araştırma değişkenine ilişkin güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 4.10' da belirtilmiştir.

**Tablo 4.10.** Katılımcıların Mesleki Tükenmişliklerine İlişkin Güvenirlik Analizleri

|                  | Cronbach's $\alpha$ | Güvenirlik Düzeyi |
|------------------|---------------------|-------------------|
| Toplam           | .84                 | Yüksek            |
| Duygusal Tükenme | .97                 | Yüksek            |
| Duyarsızlaşma    | .68                 | Orta              |
| Kişisel Başarı   | .82                 | Yüksek            |
|                  | Cronbach's $\alpha$ | Güvenirlik Düzeyi |
| Toplam           | .97                 | Yüksek            |

Tablo 4.10'a göre muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde tükenmişliklerine ilişkin güvenilirlik düzeyleri incelendiğinde toplam puan, duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı boyutları yüksek; duyarsızlaşma boyutu ise orta düzeyde güvenilir sonuçlar verirken, çalışma hayatında yaşanan değişimlere ilişkin güven düzeyleri incelendiğinde ise yüksek düzeyde güvenilir sonuçlar verdiği belirlenmiştir.

Pandemi döneminde katılımcıların iş yaşamında karşılaştıkları stres düzeyine ilişkin güvenilirlik analiz sonuçlarına göre, Cronbach's  $\alpha$  değeri 0.97 olarak elde edilmiştir. Bu durumda sonucun yüksek düzeyde güvenilir olduğu ifade edilebilir.

Araştırma amaçları kapsamında, muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeyi ile pandemi döneminde iş yaşamında karşılaşılan stres düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu incelemelerde pearson korelasyon analizi ve regresyon analizi kullanılmıştır.

**Tablo 4.11.** Mesleki Tükenmişlik Düzeyi İle Pandemi Döneminde İş Yaşamındaki Stres Düzeyi Arasındaki İlişki

|                                    |   | 1       | 2       | 3      | 4       | 5   |
|------------------------------------|---|---------|---------|--------|---------|-----|
| <b>Tükenmişlik (Toplam)</b>        | r | 1       |         |        |         |     |
|                                    | p |         |         |        |         |     |
|                                    | n | 305     |         |        |         |     |
| <b>Duygusal Tükenme</b>            | r | .894**  | 1       |        |         |     |
|                                    | p | .000    |         |        |         |     |
|                                    | n | 305     | 305     |        |         |     |
| <b>Duyarsızlaşma</b>               | r | .743**  | .444**  | 1      |         |     |
|                                    | p | .000    | .000    |        |         |     |
|                                    | n | 305     | 305     | 305    |         |     |
| <b>Kişisel Başarı</b>              | r | -.220** | -.540** | -.059  | 1       |     |
|                                    | p | .000    | .000    | .306   |         |     |
|                                    | n | 305     | 305     | 305    | 305     |     |
| <b>Pandemi Döneminde İş Stresi</b> | r | .787**  | .857**  | .415** | -.434** | 1   |
|                                    | p | .000    | .000    | .000   | .000    |     |
|                                    | n | 305     | 305     | 305    | 305     | 305 |

Tablo 4.11'e göre, katılımcıların stres düzeylerinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları ile toplam tükenmişlik arasında pozitif korelasyon olduğu, buna karşılık kişisel başarı boyutu ile anlamlı bir negatif ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. [Mesleki Tükenmişlik (Toplam): ( $r = .787^{**}$ ;  $p=.000$ ); Duygusal Tükenme: ( $r = .857^{**}$ ;  $p=.000$ ); Duyarsızlaşma: ( $r = .415^{**}$ ;  $p=.000$ ); Kişisel Başarı: ( $r = -.434^{**}$ ;  $p=.000$ )].

Araştırmanın birinci hipotezinde (H1) iş stresinin tükenmişlik üzerine pozitif yönlü bir etkisinin olacağı öngörülmüştür. Bu bağlamda H1 hipotezini test etmek için regresyon analizi yapılmış sonuçlar Tablo 4.12'de gösterilmiştir.

**Tablo 4.12.** Pandemi Döneminde İş Yaşamındaki Stres Düzeyinin Mesleki Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi

| Bağımsız Değişken                                                     | B    | SH  | $\beta$ | t     | p    |
|-----------------------------------------------------------------------|------|-----|---------|-------|------|
| Sabit                                                                 | 1.80 | .06 |         | 32.97 | .000 |
| Pandemi Döneminde İş Yaş. Değişiklikler                               | .38  | .02 | .79     | 22.22 | .000 |
| R=.79; $R^2=.62$ ; $\Delta R^2=.62$ ; $F_{(1,303)}=493.89$ ; $p=.000$ |      |     |         |       |      |

Tablo 4.12'ye göre muhasebe meslek mensuplarının pandemi döneminde iş yaşamındaki stres düzeylerinin mesleki tükenmişlik üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır [ $F_{(1,303)}=493.89$ ;  $p=.000$ ]. Ayrıca, pandemi döneminde iş yaşamında karşılaşılan değişikliklerin mesleki tükenmişlik varyansının %62'sini açıkladığı belirlenmiştir.

Araştırmanın birinci hipotezinin alt hipotezinde (H1a) iş stresinin duygusal tükenme üzerine pozitif yönlü bir etkisinin olacağı öngörülmüştür. Bu bağlamda H1a alt hipotezini test etmek için regresyon analizi yapılmış sonuçlar Tablo 4.13'de gösterilmiştir.

**Tablo 4.13.** Pandemi Döneminde İş Yaşamındaki Stres Düzeyinin Duygusal Tükenme Üzerindeki Etkisi

| Bağımsız Değişken                                                              | B   | SH  | $\beta$ | t     | p    |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------|-------|------|
| Sabit                                                                          | .17 | .10 |         | 1.68  | .09  |
| Pandemi Döneminde İş Yaş. Değişiklikler                                        | .89 | .03 | .86     | 28.92 | .000 |
| R=.86; R <sup>2</sup> =.73; $\Delta R^2$ =.73; $F_{(1,303)}=237.25$ ; $p=.000$ |     |     |         |       |      |

Tablo 4.13'e göre muhasebe meslek mensuplarının pandemi döneminde iş yaşamında karşılaşılan değişikliklerin duygusal tükenme üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi olduğu bulunmuştur [ $F_{(1,303)}=237.25$ ;  $p=.000$ ]. Ayrıca, pandemi döneminde iş yaşamında karşılaşılan değişikliklerin duygusal tükenme varyansının %73'ünü açıkladığı belirlenmiştir.

Araştırmanın birinci hipotezinin alt hipotezinde (H1b) iş stresinin duyarsızlaşma üzerine pozitif yönlü bir etkisinin olacağı öngörülmüştür. Bu bağlamda H1b alt hipotezini test etmek için regresyon analizi yapılmış sonuçlar Tablo 4.14'de gösterilmiştir.

**Tablo 4.14.** Pandemi Döneminde İş Yaşamındaki Stres Düzeyinin Duyarsızlaşma Üzerindeki Etkisi

| Bağımsız Değişken                                                                  | B    | SH  | $\beta$ | t     | p    |
|------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|---------|-------|------|
| Sabit                                                                              | 1.86 | .08 |         | 22.79 | .000 |
| Pandemi Döneminde İş Yaş. Değişiklikler                                            | .20  | .03 | .42     | 7.95  | .000 |
| R=.42; R <sup>2</sup> =.17; $\Delta R^2$ =.17; F <sub>(1,303)</sub> =63.20; p=.000 |      |     |         |       |      |

Tablo 4.14'e göre muhasebe meslek mensuplarının pandemi döneminde iş yaşamında karşılaşılan değişikliklerin duyarsızlaşma üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi olduğu bulunmuştur [ $F_{(1,303)}=63.20$ ;  $p=.000$ ]. Ayrıca, pandemi döneminde iş yaşamında karşılaşılan değişikliklerin duyarsızlaşma varyansının %17'sini açıkladığı belirlenmiştir.

Araştırmanın birinci hipotezinin alt hipotezinde (H1c) iş stresinin kişisel başarı üzerine pozitif yönlü bir etkisinin olacağı öngörülmüştür. Bu bağlamda H1c alt hipotezini test etmek için regresyon analizi yapılmış sonuçlar Tablo 4.15'de gösterilmiştir.

**Tablo 4.15.** Pandemi Döneminde İş Yaşamında Stres Düzeyinin Kişisel Başarı Üzerindeki Etkisi

| Bağımsız Değişken                                                                  | B    | SH  | $\beta$ | t     | p    |
|------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|---------|-------|------|
| Sabit                                                                              | 4.65 | .10 |         | 47.77 | .000 |
| Pandemi Döneminde İş Yaş. Değişiklikler                                            | -.26 | .03 | -.43    | -8.83 | .000 |
| R=.43; R <sup>2</sup> =.19; $\Delta R^2$ =.19; F <sub>(1,303)</sub> =70.28; p=.000 |      |     |         |       |      |

Tablo 4.15'e göre muhasebe meslek mensuplarının pandemi döneminde iş yaşamında karşılaşılan değişikliklerin kişisel başarı üzerinde negatif yönde anlamlı etkisi olduğu bulunmuştur [ $F_{(1,303)}=70.28$ ;  $p=.000$ ]. Ayrıca, pandemi döneminde iş yaşamında karşılaşılan değişikliklerin kişisel başarı varyansının %19'unu açıkladığı belirlenmiştir.

Araştırmanın ikinci hipotezi (H2) tükenmişliğin cinsiyete göre farklılık göstereceği öngörülmüştür. İlgili hipotezi test etmek için t-testi yapılmış ve ilgili sonuçlar Tablo 4.16’da belirtilmiştir.

**Tablo 4.16.** Muhasebe Meslek Mensuplarının Covid-19 Döneminde Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

| Boyut                        | Cinsiyet | n   | $\bar{x}$ | ss   | sd  | t     | p   |
|------------------------------|----------|-----|-----------|------|-----|-------|-----|
| Mesleki Tükenmişlik (Toplam) | Kadın    | 144 | 2.91      | .48  | 303 | -1.32 | .19 |
|                              | Erkek    | 161 | 2.98      | .48  |     |       |     |
| Duygusal Tükenme             | Kadın    | 144 | 2.74      | .99  | 303 | -1.92 | .05 |
|                              | Erkek    | 161 | 2.98      | 1.05 |     |       |     |
| Duyarsızlaşma                | Kadın    | 144 | 2.51      | .46  | 303 | 1.26  | .21 |
|                              | Erkek    | 161 | 2.44      | .50  |     |       |     |
| Kişisel Başarı               | Kadın    | 144 | 3.87      | .62  | 303 | -.06  | .95 |
|                              | Erkek    | 161 | 3.87      | .55  |     |       |     |

Tablo 4.16’ye göre, muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeyleri cinsiyete göre karşılaştırıldığında; toplam puan ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında anlamlı fark bulunamamıştır [Mesleki Tükenmişlik (Toplam): ( $t_{303}=-1.32$ ;  $p=.19$ ); Duygusal Tükenme: ( $t_{303}=-1.92$ ;  $p=.05$ ); Duyarsızlaşma: ( $t_{303}=1.26$ ;  $p=.21$ ); Kişisel Başarı: ( $t_{303}=-.06$ ;  $p=.95$ )].

Araştırmanın üçüncü hipotezi (H3) tükenmişliğin yaşa göre farklılık göstereceği öngörülmüştür. İlgili hipotezi test etmek için t-testi yapılmış ve ilgili sonuçlar Tablo 4.17’de belirtilmiştir.

**Tablo 4.17.** Muhasebe Meslek Mensuplarının Covid-19 Döneminde Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Yaş Grubuna Göre Karşılaştırılması

| Boyut                        | Yaş Grubu       | n   | $\bar{x}$ | ss   | F     | p    | Fark  |
|------------------------------|-----------------|-----|-----------|------|-------|------|-------|
| Mesleki Tükenmişlik (Toplam) | 20-30 yaş       | 38  | 2.73      | .54  | 21.32 | .000 | 3>1,2 |
|                              | 31-40 yaş       | 165 | 2.83      | .40  |       |      |       |
|                              | 41-50 yaş       | 95  | 3.24      | .45  |       |      |       |
|                              | 51 yaş ve üzeri | 7   | 3.03      | .52  |       |      |       |
|                              | Total           | 305 | 2.95      | .48  |       |      |       |
| Duygusal Tükenme             | 20-30 yaş       | 38  | 2.35      | 1.03 | 21.88 | .000 | 3>1,2 |
|                              | 31-40 yaş       | 165 | 2.62      | .98  |       |      |       |
|                              | 41-50 yaş       | 95  | 3.50      | .82  |       |      |       |
|                              | 51 yaş ve üzeri | 7   | 2.89      | 1.01 |       |      |       |
|                              | Total           | 305 | 2.86      | 1.03 |       |      |       |
| Duyarsızlaşma                | 20-30 yaş       | 38  | 2.47      | .44  | 6.73  | .000 | 3>1,2 |
|                              | 31-40 yaş       | 165 | 2.37      | .40  |       |      |       |
|                              | 41-50 yaş       | 95  | 2.63      | .58  |       |      |       |
|                              | 51 yaş ve üzeri | 7   | 2.64      | .57  |       |      |       |
|                              | Total           | 305 | 2.47      | .48  |       |      |       |
| Kişisel Başarı               | 20-30 yaş       | 38  | 3.84      | .73  | 2.39  | .07  |       |
|                              | 31-40 yaş       | 165 | 3.95      | .60  |       |      |       |
|                              | 41-50 yaş       | 95  | 3.75      | .46  |       |      |       |
|                              | 51 yaş ve üzeri | 7   | 3.91      | .78  |       |      |       |
|                              | Total           | 305 | 3.87      | .58  |       |      |       |

Tablo 4.17’ye göre, muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeyleri yaş grubuna göre karşılaştırıldığında; toplam puan ile duygusal

tükenme, duyarsızlaşma boyutlarında anlamlı fark bulunmuştur. Fakat kişisel başarı boyutunda yaş grubuna göre anlamlı fark bulunamamıştır [Mesleki Tükenmişlik (Toplam): ( $F_{(3,301)}=21.32$ ;  $p=.000$ ); Duygusal Tükenme: ( $F_{(3,301)}=21.88$ ;  $p=.000$ ); Duyarsızlaşma: ( $F_{(3,301)}=6.73$ ;  $p=.000$ ); Kişisel Başarı: ( $F_{(3,301)}=2.39$ ;  $p=.07$ )].

Muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeylerinde yaş grubuna göre meydana gelen anlamlı farkın yönünü tespit edebilmek için post-hoc (izleme) testi yapılmıştır. Buna göre, muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeylerine ait toplam puan ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında 41-50 yaş grubundakilerin puanı 20-30 yaş ve 31-40 yaş grubundakilerin puanından anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Araştırmanın dördüncü hipotezi (H4) tükenmişliğin medeni duruma göre farklılık göstereceği öngörülmüştür. İlgili hipotezi test etmek için t-testi yapılmış ve ilgili sonuçlar Tablo 4.18’de belirtilmiştir.

**Tablo 4.18.** Muhasebe Meslek Mensuplarının Covid-19 Döneminde Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

| Boyut                        | Medeni Durum | n   | $\bar{x}$ | ss   | sd  | t     | p    |
|------------------------------|--------------|-----|-----------|------|-----|-------|------|
| Mesleki Tükenmişlik (Toplam) | Evli         | 199 | 3.04      | .45  | 303 | 4.70  | .000 |
|                              | Bekâr        | 106 | 2.78      | .48  |     |       |      |
| Duygusal Tükenme             | Evli         | 199 | 3.09      | .94  | 303 | 5.48  | .000 |
|                              | Bekâr        | 106 | 2.44      | 1.07 |     |       |      |
| Duyarsızlaşma                | Evli         | 199 | 2.49      | .53  | 303 | 1.14  | .26  |
|                              | Bekâr        | 106 | 2.43      | .38  |     |       |      |
| Kişisel Başarı               | Evli         | 199 | 3.83      | .53  | 303 | -1.77 | .08  |
|                              | Bekâr        | 106 | 3.95      | .67  |     |       |      |

Tablo 4.18’e göre, muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeyleri medeni duruma göre karşılaştırıldığında; toplam puan ile duygusal tükenme boyutlarında evlilerin puanı bekârların puanından anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Fakat duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında medeni

duruma göre anlamlı fark bulunamamıştır [Mesleki Tükenmişlik (Toplam): ( $t_{303}=4.70$ ;  $p=.000$ ); Duygusal Tükenme: ( $t_{303}=5.48$ ;  $p=.000$ ); Duyarsızlaşma: ( $t_{303}=1.14$ ;  $p=.26$ ); Kişisel Başarı: ( $t_{303}=-1.77$ ;  $p=.08$ )].

Araştırmanın beşinci hipotezi (H5) tükenmişliğin çocuk sayısına göre farklılık göstereceği öngörülmüştür. İlgili hipotezi test etmek için t-testi yapılmış ve ilgili sonuçlar Tablo 4.19’da belirtilmiştir.

**Tablo 4.19.** Muhasebe Meslek Mensuplarının Covid-19 Döneminde Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çocuk Sayısına Göre Karşılaştırılması

| Boyut                        | Çocuk Sayısı | n   | $\bar{x}$ | ss   | F     | p    | Fark  |
|------------------------------|--------------|-----|-----------|------|-------|------|-------|
| Mesleki Tükenmişlik (Toplam) | Yok          | 138 | 2.79      | .47  | 16.68 | .000 | 2,3>1 |
|                              | 1-2 çocuk    | 128 | 3.05      | .45  |       |      |       |
|                              | 3-4 çocuk    | 39  | 3.19      | .45  |       |      |       |
|                              | Total        | 305 | 2.95      | .48  |       |      |       |
| Duygusal Tükenme             | Yok          | 138 | 2.49      | 1.10 | 19.40 | .000 | 2,3>1 |
|                              | 1-2 çocuk    | 128 | 3.11      | .85  |       |      |       |
|                              | 3-4 çocuk    | 39  | 3.38      | .86  |       |      |       |
|                              | Total        | 305 | 2.86      | 1.03 |       |      |       |
| Duyarsızlaşma                | Yok          | 138 | 2.39      | .37  | 3.93  | .02  | 2,3>1 |
|                              | 1-2 çocuk    | 128 | 2.52      | .54  |       |      |       |
|                              | 3-4 çocuk    | 39  | 2.59      | .61  |       |      |       |
|                              | Total        | 305 | 2.47      | .48  |       |      |       |
| Kişisel Başarı               | Yok          | 138 | 3.97      | .67  | 3.73  | .03  | 1>2   |
|                              | 1-2 çocuk    | 128 | 3.78      | .50  |       |      |       |
|                              | 3-4 çocuk    | 39  | 3.81      | .46  |       |      |       |
|                              | Total        | 305 | 3.87      | .58  |       |      |       |

Tablo 4.19'a göre muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde tükenmişlik düzeyleri çocuk sayısına göre karşılaştırıldığında; Toplam puan ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel tatmin boyutları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. [Mesleki Tükenmişlik (Toplam): ( $F_{(2,302)}=16.68$ ;  $p=.000$ ); Duygusal Tükenme: ( $F_{(2,302)}=19.40$ ;  $p=.000$ ); Duyarsızlaşma: ( $F_{(2,302)}=3.93$ ;  $p=.02$ ); Kişisel Başarı: ( $F_{(2,302)}=3.73$ ;  $p=.03$ )].

Muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeylerinde çocuk sayısına göre meydana gelen anlamlı farkın yönünü tespit edebilmek için post-hoc (izleme) testi yapılmıştır. Buna göre, muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeylerine ait toplam puan ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında 1-2 ve 3-4 çocuğu olanların puanı çocuğu olmayanların puanından anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Kişisel başarı boyutunda ise çocuğu olmayanların puanı 1-2 çocuğu olanların puanından anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Araştırmanın altıncı hipotezi (H6) tükenmişliğin eğitim durumuna göre farklılık göstereceği öngörülmüştür. İlgili hipotezi test etmek için t-testi yapılmış ve ilgili sonuçlar Tablo 4.20'de belirtilmiştir.

**Tablo 4.20.** Muhasebe Meslek Mensuplarının Covid-19 Döneminde Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

| Boyut                        | Eğitim Durumu | n   | $\bar{x}$ | ss  | F    | p   | Fark |
|------------------------------|---------------|-----|-----------|-----|------|-----|------|
| Mesleki Tükenmişlik (Toplam) | Ön lisans     | 17  | 2.74      | .42 | 2.07 | .13 |      |
|                              | Lisans        | 240 | 2.97      | .48 |      |     |      |
|                              | Lisansüstü    | 48  | 2.91      | .49 |      |     |      |
|                              | Total         | 305 | 2.95      | .48 |      |     |      |
| Duygusal Tükenme             | Ön lisans     | 17  | 2.41      | .74 | 4.30 | .02 | 2>1  |
|                              | Lisans        | 240 | 2.95      | .99 |      |     |      |

|                |            |     |      |      |      |      |       |
|----------------|------------|-----|------|------|------|------|-------|
|                | Lisansüstü | 48  | 2.59 | 1.21 |      |      |       |
|                | Total      | 305 | 2.86 | 1.03 |      |      |       |
| Duyarsızlaşma  | Ön lisans  | 17  | 2.64 | .46  | 1.39 | .25  |       |
|                | Lisans     | 240 | 2.45 | .50  |      |      |       |
|                | Lisansüstü | 48  | 2.51 | .40  |      |      |       |
|                | Total      | 305 | 2.47 | .48  |      |      |       |
| Kişisel Başarı | Ön lisans  | 17  | 3.49 | .89  | 8.90 | .000 | 3>1,2 |
|                | Lisans     | 240 | 3.85 | .53  |      |      |       |
|                | Lisansüstü | 48  | 4.13 | .62  |      |      |       |
|                | Total      | 305 | 3.87 | .58  |      |      |       |

Tablo 4.20'ye göre muhasebe meslek mensuplarının eğitim düzeylerine göre Covid-19 döneminde tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması; Toplam puan ile duyarsızlaşma boyutu arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ancak eğitim düzeyine göre duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. [Mesleki Tükenmişlik (Toplam): ( $F_{(2,302)}=2.07$ ;  $p=.13$ ); Duygusal Tükenme: ( $F_{(2,302)}=4.30$ ;  $p=.02$ ); Duyarsızlaşma: ( $F_{(2,302)}=1.39$ ;  $p=.25$ ); Kişisel Başarı: ( $F_{(2,302)}=8.90$ ;  $p=.000$ )].

Muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeylerinde eğitim durumuna göre meydana gelen anlamlı farkın yönünü tespit edebilmek için post-hoc (izleme) testi yapılmıştır. Buna göre, muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeylerine ait duyarsızlaşma boyutunda lisans mezunlarının puanı önlisans mezunlarından ve kişisel başarı boyutunda ise lisansüstü mezunu olanların puanı önlisans ve lisans mezunu olanların puanından anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Araştırmanın yedinci hipotezi (H7) tükenmişliğin çalışma süresine göre farklılık göstereceği öngörülmüştür. İlgili hipotezi test etmek için t-testi yapılmış ve ilgili sonuçlar Tablo 4.21'de belirtilmiştir.

**Tablo 4.21.** Muhasebe Meslek Mensuplarının Covid-19 Döneminde Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

| Boyut                        | Çalışma Süresi       | n   | $\bar{x}$ | ss   | F     | p    | Fark    |
|------------------------------|----------------------|-----|-----------|------|-------|------|---------|
| Mesleki Tükenmişlik (Toplam) | 1-5 yıl              | 97  | 2.73      | .44  | 13.35 | .000 | 2,3,4>1 |
|                              | 6-10 yıl             | 92  | 2.91      | .47  |       |      |         |
|                              | 11-15 yıl            | 68  | 3.15      | .43  |       |      |         |
|                              | 16-20 yıl            | 40  | 3.20      | .40  |       |      |         |
|                              | 21 yıl ve daha fazla | 8   | 3.13      | .59  |       |      |         |
|                              | Total                | 305 | 2.95      | .48  |       |      |         |
| Duygusal Tükenme             | 1-5 yıl              | 97  | 2.30      | .98  | 19.14 | .000 | 2,3,4>1 |
|                              | 6-10 yıl             | 92  | 2.80      | 1.00 |       |      |         |
|                              | 11-15 yıl            | 68  | 3.35      | .76  |       |      |         |
|                              | 16-20 yıl            | 40  | 3.54      | .80  |       |      |         |
|                              | 21 yıl ve daha fazla | 8   | 2.97      | 1.26 |       |      |         |
|                              | Total                | 305 | 2.86      | 1.03 |       |      |         |
| Duyarsızlaşma                | 1-5 yıl              | 97  | 2.45      | .37  | 2.10  | .08  |         |
|                              | 6-10 yıl             | 92  | 2.39      | .50  |       |      |         |
|                              | 11-15 yıl            | 68  | 2.55      | .55  |       |      |         |
|                              | 16-20 yıl            | 40  | 2.50      | .52  |       |      |         |
|                              | 21 yıl ve daha fazla | 8   | 2.81      | .55  |       |      |         |
|                              | Total                | 305 | 2.47      | .48  |       |      |         |
| Kişisel Başarı               | 1-5 yıl              | 97  | 3.94      | .73  | 1.96  | .10  |         |
|                              | 6-10 yıl             | 92  | 3.94      | .54  |       |      |         |
|                              | 11-15 yıl            | 68  | 3.76      | .42  |       |      |         |
|                              | 16-20 yıl            | 40  | 3.72      | .40  |       |      |         |
|                              | 21 yıl ve daha fazla | 8   | 3.90      | .89  |       |      |         |
|                              | Total                | 305 | 3.87      | .58  |       |      |         |

Tablo 4.21'e göre, muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeyleri çalışma süresine göre karşılaştırıldığında; toplam puan ile duygusal tükenme boyutunda anlamlı fark bulunmuştur. Fakat duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında çalışma süresine göre anlamlı fark bulunamamıştır [Mesleki Tükenmişlik (Toplam): ( $F_{(4,300)}=13.35$ ;  $p=.000$ ); Duygusal Tükenme: ( $F_{(4,300)}=19.14$ ;  $p=.000$ ); Duyarsızlaşma: ( $F_{(4,300)}=2.10$ ;  $p=.08$ ); Kişisel Başarı: ( $F_{(4,300)}=1.96$ ;  $p=.10$ )].

Muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeylerinde çalışma süresine göre meydana gelen anlamlı farkın yönünü tespit edebilmek için post-hoc (izleme) testi yapılmıştır. Buna göre, muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeylerine ait toplam puan ile duygusal tükenme boyutunda 6-10, 11-15 ve 16-20 yıl aralığında çalışma süresi olanların puanı 1-5 yıl aralığında çalışma süresi olanların puanından anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Araştırmanın sekizinci hipotezi (H8) tükenmişliğin Covid-19 geçirme durumuna göre farklılık göstereceği öngörülmüştür. İlgili hipotezi test etmek için t-testi yapılmış ve ilgili sonuçlar Tablo 4.22'de belirtilmiştir.

**Tablo 4.22.** Muhasebe Meslek Mensuplarının Covid-19 Döneminde Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Covid-19 Geçirme Durumuna Göre Karşılaştırılması

| Boyut                        | Covi-19 Geçirme | n   | $\bar{x}$ | ss   | sd  | t     | p    |
|------------------------------|-----------------|-----|-----------|------|-----|-------|------|
| Mesleki Tükenmişlik (Toplam) | Evet            | 168 | 3.05      | .41  | 303 | 4.29  | .000 |
|                              | Hayır           | 137 | 2.82      | .52  |     |       |      |
| Duygusal Tükenme             | Evet            | 168 | 3.15      | .92  | 303 | 5.60  | .000 |
|                              | Hayır           | 137 | 2.52      | 1.06 |     |       |      |
| Duyarsızlaşma                | Evet            | 168 | 2.49      | .47  | 303 | .63   | .53  |
|                              | Hayır           | 137 | 2.45      | .50  |     |       |      |
| Kişisel Başarı               | Evet            | 168 | 3.79      | .54  | 303 | -2.79 | .01  |
|                              | Hayır           | 137 | 3.97      | .62  |     |       |      |

Tablo 4.22'ye göre, muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeyleri Covid-19 geçirme durumuna göre karşılaştırıldığında; toplam puan ile duygusal tükenme boyutunda Covid-19 geçirenler; kişisel başarı boyutunda ise Covid-19 geçirmeyenler lehine anlamlı fark bulunmuştur. Fakat duyarsızlaşma boyutunda Covid-19 geçirme durumuna göre anlamlı fark bulunamamıştır [Mesleki Tükenmişlik (Toplam): ( $t_{303}=4.29$ ;  $p=.000$ ); Duygusal Tükenme: ( $t_{303}=5.60$ ;  $p=.000$ ); Duyarsızlaşma: ( $t_{303}=.63$ ;  $p=.53$ ); Kişisel Başarı: ( $t_{303}=-2.79$ ;  $p=.01$ )].

**Tablo 4.23.** Araştırma Hipotezlerinin Kabul/Ret Durumu

| No  | Hipotez                                                                                                                                    | Durum        |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| H1  | İş stresi çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyini pozitif yönde etkilemektedir.                                                          | Kabul edildi |
| H1a | İş stresi çalışanların duygusal tükenme düzeyini pozitif yönde etkilemektedir.                                                             | Kabul edildi |
| H1b | İş stresi çalışanların duyarsızlaşma düzeyini pozitif yönde etkilemektedir.                                                                | Kabul edildi |
| H1c | İş stresi çalışanların kişisel başarı düzeyini pozitif yönde etkilemektedir.                                                               | Reddedildi   |
| H2  | Muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeyleri cinsiyete göre anlamlı fark göstermektedir.                 | Reddedildi   |
| H3  | Muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeyleri yaş grubuna göre anlamlı fark göstermektedir.               | Kabul Edildi |
| H4  | Muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeyleri medeni duruma göre anlamlı fark göstermektedir.             | Kabul Edildi |
| H5  | Muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeyleri çocuk sayısına göre anlamlı fark göstermektedir.            | Kabul Edildi |
| H6  | Muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeyleri eğitim durumuna göre anlamlı fark göstermektedir.           | Reddedildi   |
| H7  | Muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeyleri çalışma süresi göre anlamlı fark göstermektedir.            | Kabul Edildi |
| H8  | Muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeyleri Covid-19 geçirme durumuna göre anlamlı fark göstermektedir. | Kabul Edildi |

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışmanın amacı Covid 19 pandemisi dönemi özelinde tükenmişlik ve iş stresi durumlarının muhasebe meslek mensupları üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Böylece, pandemi gibi kriz dönemlerinde meslek mensuplarının yaşadıkları sorunların ortaya konmasının literatüre katkı sağlayabileceği düşünülmüştür. Ayrıca ulusal literatürde tükenmişlik ve iş stresi arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmalara rastlanmakla birlikte muhasebe meslek mensuplarının Covid 19 pandemisi döneminde yaşadıkları tükenmişlik ve iş stresi arasındaki ilişkiyi inceleyen az sayıda çalışma olduğu görülmüştür.

Çalışma beş bölümde detaylandırılmış olup, birinci bölüm çalışmanın kapsamını ve amacını ortaya koyan giriş bölümünden oluşmaktadır. İkinci bölümde kavramsal çerçeve başlığı altında tükenmişlik, stres ve iş stresi kavramlarına ilişkin detaylı açıklamalar yapılmıştır. Üçüncü bölümde pandemi sürecinde muhasebe mesleğinde yaşanan tükenmişlik bağlamı ve bu durumun meslek mensupları üzerindeki etkileri ele alınmıştır. Dördüncü bölümde, kavramlar arasındaki ilişkiler incelenerek çalışma modeli ve hipotez oluşturulmuştur. Ayrıca hipotezleri doğrulamak için araştırmanın önemi ve uygulama yöntemi, detaylandırılması ve analiz sonuçları verilmiştir. Beşinci bölümde elde edilen sonuçlar literatür bağlamında tartışılmış ve gelecek araştırmalar için öneriler sunulmuştur.

Çalışma, Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan geçerlilik-güvenilirlik çalışması yapılan tükenmişlik ölçeği kullanılarak yapılmıştır. Uygulama Ankara'da yaşayan 305 meslek mensubunun katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Katılım kapsamında toplanan veriler, araştırmanın amacına göre oluşturulan hipotezlerin analizinde kullanılmıştır.

Çalışmanın amacı kapsamında 8 hipotez geliştirilmiştir. Araştırma kapsamında ilk hipotez Covid-19 döneminde iş stresinin muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik durumları üzerine (H1) etkisini ölçmek amacıyla oluşturulmuştur. Sonraki hipotezler muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin; cinsiyete göre (H2), yaş gruplarına göre (H3), medeni durumlarına göre (H4), çocuk sayısına göre (H5), eğitim durumuna göre (H6), çalışma süresine göre (H7), Covid 19 geçirme durumuna göre (H8) farklılaşıp farklılaşmadığını ölçmek amacıyla geliştirilmiş, bu kapsamda hipotezler SPSS-25 istatistik programında incelenmiştir.

Hipotez testlerine geçmeden önce çalışmada normallik ve güvenirlik analizi yapılmıştır. Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik ve iş stresi düzeylerine ait toplam puan ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları ve ölçek yargılarının çarpıklık ile basıklık değerleri -2 ile +2 arasında yer almaktadır. Bu bağlamda, araştırma verilerinin normal dağıldığı görülmüş ve çalışmaya parametrik testlerle devam edilmiştir. Bu kapsamda katılımcıların mesleki tükenmişlik düzeyleri cinsiyet, medeni durum ve Covid-19 geçirme durumuna göre karşılaştırılırken bağımsız gruplar t testi; yaş grubu, çocuk sayısı, eğitim durumu ve çalışma süresine göre karşılaştırılırken ise anova analizi yapılmıştır. Anketin güvenirliğini test etmek için Cronbach Alfa değeri kullanılmıştır. Cronbach's  $\alpha$  değeri 0.97 olarak elde edilmiştir. Bu durumda sonucun yüksek düzeyde güvenilir olduğu ifade edilebilmiştir.

Çalışmada, muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeyi ile pandemi döneminde iş yaşamında karşılaşılan stres düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu incelemelerde pearson korelasyon analizi ve regresyon analizi kullanılmıştır. Hipotezler ile ilgili bilgiler açıklamalı olarak aşağıda sunulmuştur.

Çalışmanın birinci hipotezi “Covid-19 döneminde iş stresinin muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik durumları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” kabul edilmiştir. Muhasebe meslek mensuplarının pandemi döneminde iş yaşamındaki stres

düzeylerinin mesleki tükenmişlik üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu kapsamda çalışmada katılımcıların başlıca stres kaynaklarının; beklenmedik şekilde gerçekleşen pandemik olaylara yönelik üzüntü ( $\bar{x} = 3,18$ ), kontrol dışı gerçekleşen şeylerden dolayı öfkelenme ( $\bar{x} = 3,15$ ), yaşamın akışına yönelik kontrol kaybı hissi ( $\bar{x} = 3,12$ ), can sıkıcı durumlarla baş etme çabası ( $\bar{x} = 3,10$ ) olduğu görülmüştür.

Çalışmanın alt hipotezi “*H1a: Covid-19 döneminde iş stresinin muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme durumları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*” kabul edilmiştir. İş stresinin muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme düzeyini pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Çalışmanın ikinci alt hipotezi “*H1b: Covid-19 döneminde iş stresinin muhasebe meslek mensuplarının duyarsızlaşma durumları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*” kabul edilmiştir. İş stresinin muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşma düzeyini pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Çalışmanın üçüncü alt hipotezi “*H1c: Covid-19 döneminde iş stresinin muhasebe meslek mensuplarının kişisel başarı durumları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır*” hipotezi reddedilmiştir. İş stresinin muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarı düzeyinde pozitif yönde etkilenmediği tespit edilmiştir.

Çalışmanın ikinci hipotezi “*Covid-19 döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir*” reddedilmiştir. Bu araştırmanın sonucuna göre katılımcıların cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik durumları arasında fark olmadığı ve katılımcı puanların birbirine yakın olduğu belirlenmiştir. Cinsiyete göre toplam puan ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında anlamlı fark bulunamamıştır. Doğan ve Nazlıoğlu (2010), Öz ve Çeviren (2017) Covid-19 öncesi yaptıkları çalışmada meslek mensuplarının cinsiyet faktörüne göre değişkenlik göstermediği sonucuna ulaşmışlardır. Başka bir deyişle pandeminin etkilerinin kadın ve erkekler için benzer

olduğu söylenebilir. Ancak pandemi öncesi literatürde bunun tersi sonuçlara da rastlanmaktadır.

Çalışmanın üçüncü hipotezi “Covid-19 döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” kabul edilmiştir. Covid-19 döneminde meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerine ait toplam puan ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında 41-50 yaş grubundakilerin puanının 20-30 yaş ve 31-40 yaş grubundakilerin puanından anlamlı düzeyde yüksek olduğu bulunmuştur. Yaş değişkenine bakıldığında duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında yaş grupları arasında anlamlı fark olduğu 41-50 yaş arası kişilerin puanlarının 20-30 yaş ve 31-40 yaş grubundakilerin puanlarından anlamlı düzeyde yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmanın dördüncü hipotezi “Covid-19 döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” kabul edilmiştir. Medeni duruma göre Covid-19 döneminde tükenmişlik düzeyleri karşılaştırıldığında; toplam puan ile duygusal tükenme boyutlarında evlilerin puanı bekârların puanından anlamlı düzeyde yüksek bulunurken, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında medeni duruma göre anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu sonuç Kılınçarslan ve Küçüksüleymanoğlu’nun (2019) Covid-19 öncesi yaptığı çalışmasıyla çelişmektedir. Araştırmacılar çalışmalarında medeni durum dikkate alındığında duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında evli ve bekârlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu sonucuna varmışlardır.

Çalışmanın beşinci hipotezi “Covid-19 döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri çocuk sayısına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” kabul edilmiştir. Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeyleri ile çocuk sayısı arasındaki ilişkide elde edilen toplam puan ile duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel tatmin boyutları arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Covid-19 döneminde toplam tükenmişlik düzeyleri puanı ile 1-2 ve 3-4 çocuğu olanların

duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutlarındaki puanları çocuğu olmayanlara göre anlamlı derecede yüksektir. Kişisel başarı boyutunda ise hiç çocuğu olmayanların puanı 1-2 çocuğu olanların puanından anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmektedir.

Çalışmanın altıncı hipotezi “Covid-19 döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” reddedilmiştir. Meslek mensuplarının eğitim düzeylerine göre Covid-19 dönemindeki tükenmişlik düzeylerine göre yapılan karşılaştırmada toplam puan ile duyarsızlaşma boyutu arasında anlamlı bir fark görülmemiştir. Ancak eğitim düzeyine göre duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Covid-19 döneminde mesleki tükenmişlik düzeylerinin duyarsızlaşma boyutunda lisans mezunlarının puanı ön lisans mezunlarından ve lisansüstü puanlarının kişisel başarı boyutunda önlisans ve lisans puanlarına göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmüştür.

Çalışmanın yedinci hipotezi “Covid-19 döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” kabul edilmiştir. Meslek mensuplarının Covid-19 döneminde tükenmişlik düzeyleri çalışma süresine göre karşılaştırıldığında; toplam puan ile duygusal tükenme boyutu arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Fakat duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında çalışma süresine göre anlamlı fark bulunamamıştır. Bu sonuç, Covid-19 öncesi çalışma süresinin tükenmişliğe istatistiksel olarak etkisinin olmadığı çalışma (Gülay, 2006; Kırılmaz, Çelen ve Sarp, 2003) ile benzerlik göstermektedir. Bazı araştırmacılar ise, çalışma saatleri ile tükenmişlik arasındaki bağlantıdan söz etmiş ve çalışma süresinin tükenmişliği etkilediğine dikkat çekmişlerdir (Kılınçarslan ve Küçüksüleymanoğlu, 2019, Öz ve Çeviren, 2017).

Çalışmanın sekizinci hipotezi “Covid-19 döneminde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri Covid 19 geçirme durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” kabul edilmiştir. Meslek mensuplarının Covid-19 döneminde

tükenmişlik düzeyleri, Covid-19 geçirme durumu bakımından toplam puan ile duygusal tükenme boyutunda Covid-19 geçirenler; kişisel başarı boyutunda ise Covid-19 geçirmeyenler lehine anlamlı fark bulunmuştur. Ancak duyarsızlaşma boyutunda Covid-19 geçirme durumuna göre anlamlı fark bulunamamıştır.

Çalışmada meslek mensuplarının iş stresi konusunda en çok katılım gösterdikleri yargının “beklenmedik şekilde gerçekleşen olaylardan dolayı üzüldünüz” ( $3.18 \pm 1.09$ ) yargısı olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, en az katılım gösterilen yargı ise “güçlüklerin, üstesinden gelemeyeceğiniz kadar çoğaldığını hissettiniz” ( $2.61 \pm 1.26$ ) şeklinde belirlenmiştir. Muhasebe meslek mensuplarının Covid-19 döneminde orta düzeyde ( $3.02 \pm .99$ ) iş stresi yaşadıkları görülmüştür.

Genel olarak araştırmaya katılan meslek mensuplarının tükenmişlik bağlamında yüksek kişisel performans (ortalama 3,74) sergilemeye çalışırken orta düzeyde duygusal tükenme (ortalama 2,82), düşük düzeyde duyarsızlaşma (ortalama 1,92) yaşadıkları görülmüştür. Pandemi döneminde ağırlıklı olarak katılımcıların; iş dönüşü ruhen kendilerini tükenmiş hissettikleri, yaptıkları işi sürdürebilme konusunda umutsuz oldukları, insanlarla uğraşmanın çok yıpratıcı hissettirdiği ve yaptıkları işten yıldıkları görülmüştür. Ayrıca, muhasebe meslek mensuplarının fazla çalışmaları, insanlarla doğrudan çalışmaları ve işle ilgili sorunların kaynağı olarak görülmeleri tükenmişliğin güçlü yordayıcıları olarak bulunmuştur. Ancak tükenmişliğe yol açan bu tür durumlarda kendilerini kişisel olarak savunmaya çalıştıkları tespit edilmiştir. Nitekim araştırmaya katılan meslek mensuplarının insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulmaya çalıştıkları ve kayda değer başarılar ortaya koymaya çalıştıkları görülmüştür. Ayrıca, pandemi döneminde muhasebe meslek mensuplarının beklenmedik olaylara çok üzüldüğü, hayatlarındaki önemli şeyleri kontrol etmekte zorlandıkları, kontrolleri dışındaki olaylara kızdıkları ve iklimlerini kontrol etmekte zorlandıkları gözlemlenmiştir. Bu sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğe yol açabilecek pandemi etkilerine maruz kaldıkları ancak direnmeye çalıştıkları söylenebilir.

**Çalışmada elde edilen sonuçlardan yola çıkarak şu öneri ve tespitleri ileri sürmek mümkündür;**

Covid 19 pandemisi, dünya genelinde hemen hemen tüm sektörleri ve meslek grubunda belli ölçülerde etkili olmuş ve çalışma yaşamının olağan akışını bozmuştur.

Covid 19, dünya genelinde hemen hemen tüm sektörleri ve meslek gruplarını bir dereceye kadar etkilemiş ve çalışma hayatının olağan akışını bozmuştur. Tükenmişlik boyutunda muhasebe meslek mensuplarının ve Covid 19 pandemisinin yol açtığı sorunlara kapsamlı bir çözüm sunmak zor olsa da şu önerilerde bulunulabilir;

Covid 19 pandemisi döneminde iş süreçleri açısından muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik eğilimlerini artıran en önemli nedenler arasında görev tanımlarının dışına çıkmaları, etik dışı beklentilere sahip olmaları ve meslek mensuplarına mali sorumluluklar yüklemeleri gibi bir yaklaşımın terk edilmesi gerektiği söylenebilir.

Covid 19 pandemisi, çalışma hayatı üzerinde kaçınılmaz etkilere neden olmuş, ancak muhasebe meslek mensupları açısından resmi süreçler, sorumluluklar ve uygulamalarda kolaylaştırıcı esneklikler sınırlı kaldığı gibi meslek mensuplarının iş yükleri önemli ölçüde artmıştır. Dolayısıyla olağan dışı dönemlerde politika yapıcıların ve uygulayıcıların sadece mükelleflere yönelik iyileştirme çabalarını odaklanmaması, devlet ile mükellef arasında hayati bir role sahip olan muhasebe meslek mensuplarının işlerini etkili ve verimli yapabilmesi için de idari çözümler geliştirmesi gerektiği söylenebilir.

Covid-19 pandemisine ek olarak, gelecekte dünyayı ve Türkiye'yi etkileyebilecek diğer salgın hastalıklar, sağlık sorunları veya doğal afetlerin meslek mensuplarını etkileyebileceğini ve meslekte karşı karşıya kalınabilecek risklerin ortaya

çıkabileceğini göz önünde bulundurarak, ilgili kurumlarda alınabilecek önlemler değerlendirilerek ön planlama yapılmalıdır. Bu planların meslek mensuplarının mesleki ve özel yaşamları üzerinde olumlu yönde etkiye sahip olacağı söylenebilir.

## KAYNAKÇA

- Ağ, A. ve Aydın, R. (2023). Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İşletme Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 5 (2), 252-270.
- Akgün, A. İ. (2020). COVID-19 sürecinde acil durum uzaktan eğitimi yoluyla verilen muhasebe eğitime yönelik öğrenci görüşleri. *Açık öğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi*, 6 (4), 208-236.
- Akten, S. (2007). *Rehber öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi* (Master's thesis).
- Al Sawalqa, R. O. (2017). Emotional Burnout Among Working Wives: Dimensions and Effect. *Canadian Social Science*, 13(2), 58-69.
- Ardahan, F. ve Ağyar, E. (2012). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişliklerinin İncelenmesi: Antalya Merkezi Örneği. *World Of Accounting Science*, 14(1), 185-214.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama GOÜ Örneği. *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(2), 70-73.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2015). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, (32), 21-46.
- Avşaroğlu, S., Engin Deniz, M., ve Kahraman, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumu iş doyumu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (14), 115-129.

- Ay, M. ve Avşaroğlu, S. (2010), Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1): 1170- 1189.
- Ayan, Y. D. D. A. (2015). Etik Liderlik Tarzı, Duyarsızlaşma ve Demografik Özellikler Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13 (2), 137-150.
- Aytaç, S., Akalp, G. ve Gökçe, A. (2016). İş Sağlığı Ve Güvenliği Uzmanlarının İşe Bağlı Stres Ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 30(5), 1207-1224.
- Azaltun, M., Aktaş, A., Yavuzaslan Söylemez, Ü. S., Tekbaş, İ. ve Atasoy, A. (2023). Covid-19 Pandemisinin Muhasebe Mesleği ve Muhasebe Meslek Mensuplarına Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *Mali Çözüm Dergisi/Financial Analysis*, 32(171).
- Bakker, A. B. and Vries, J. D. (2021). Job Demands–Resources Theory And Self-Regulation: New Explanations And Remedies For Job Burnout. *Anxiety, Stress, & Coping*, 34(1), 1-21.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. and Verbeke, W. (2004). Using The Job Demands-Resources Model To Predict Burnout And Performance. *Human Resource Management*. 43(1), 83104.
- Balci, A. (2013). Türkiye dış politikası: ilkeler, aktörler, uygulamalar. *Etkileşim Yayınları, İstanbul*, 258-259.
- Barbisch, D., Koenig, K. and Shih, F. F. (2015). Is There A Case For Quarantine? Perspectives From SARS to Ebola. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 1(5), 1-7.
- Başören, M. (2005). *Çeşitli Değişkenlere Göre Rehber Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi (Zonguldak İli Örneği)*. (Yayınlanmamış Yüksek

Lisans Tezi). Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.

Beder, N. (2021). Muhasebe Meslek Mensuplarının Yeni Dünya ile İmtihani. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(1): 163-184.

Bingöl, B. A., Türk, A., ve Ak, R. (2020). Covid-19 bağlamında tarihteki büyük salgınlar ve ekonomik sonuçları. *Turkish Studies (Elektronik)*.

Brooks, S., Webster, R., Smith, L., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N. and Rubin, G. J. (2020). The Psychological Impact Of Quarantine And How To Reduce it: Rapid Review Of The Evidence. *The Lancet*, (395), 912–920.

Buyruk Akbaba, A. N. ve Bulut N. (2021). Pandemi Sürecinde Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *International European Journal of Managerial Research*, 5(Özel Sayı 1), 35-48.

Bülent, Ö. Z. ve Çeviren, S. M. (2017). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu: Mersin örneği. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(3), 41-59.

Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı: İstatistik, Araştırma Deseni, SPSS Uygulamaları ve Yorum*. (12. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.

Ceylan, R. ve Hacıhasanoğlu, T. (2022). Covid-19 Döneminde Muhasebe Meslek Mensuplarının Problemleri Üzerine Yozgat İlinde Nitel Bir Araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 774-789.

CIRRAP (2020). Covid-19 epidemiology, <https://www.cidrap.umn.edu/covid-19/epidemiology>, adresinden erişildi.

- Cordes, C. L. and Dougherty, T. W. (1993). A Review and An Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Çağlıyan, Y. (2007). *Tükenmişlik sendromu ve iş doyumuna etkisi (Devlet ve Vakıf üniversitelerindeki akademisyenlere yönelik alan araştırması)* (Master's thesis, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Çam, O. (1998). Tükenmişlik Üzerine Bir Değerlendirme. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 14 (1), 81-93
- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik ölçeğinin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1).
- Çeri, C. (2017). *Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesi (Bir Kamu Hastanesi Örneği)*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Çil Koçyiğit, S., Uzuner, M., Salgın, E. ve Yüksek, M. (2017). Öğrencilerin Muhasebe Meslek Etiği Algısı: Gazi Üniversitesinde Bir Uygulama. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(2), 177-196.
- Dalkılıç, O. S. (2014), *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- DELOITTE. (2020). *COVID-19: Çalışanlara ve Çalışma Hayatına Olası Etkileri*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/tr/Documents/human-capital/covid-19> (11. 01 2022).
- Demir, N. (2010). Küçülmeye Giden İşletmelerde Geri Kalanların Yaşadıkları Tükenme Sendromunun Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi. *Öneri Dergisi*, 9(16), 185-198.
- Demirel, Y., Tohum, E. U., ve Kartal, Ö. (2017). Tükenmişliğin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşireler Üzerine

Araştırma. *Kastamonu University Journal of Economics & Administrative Sciences Faculty*, 18(1).

Demirel, Y., ve Seçkin, Z. (2009). Tükenmişlik ve üretkenlik karşıtı davranışlar arasındaki ilişkinin kavramsal boyutu. *Tisk Akademi*, 4(8), 144-165.

Deran, A. ve Beller, B. (2015). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, (45), 69-93.

Dinçerol, C. (2013). *Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Doğan, Z. ve Nazlıoğlu, E. H. (2010). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu üzerine bir araştırma. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12(3), 97-116.

Dolgun, U. (2010). Tükenmişlik sendromu. *Örgütsel davranışta güncel konular*, 287, 310.

Edú-Valsania, S., Laguía, A. and Moriano, J. A. (2023). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 2-27.

Erdem, H. (2014). *İlkokul Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Stres Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmamış Lisans Tezi), Zirve Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

Erol, M. ve Ayboğa, H. (2021). Covid-19'un Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Faaliyetlerine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Ampirik Çalışma. *Uluslararası Beşeri ve Sosyal Bilimler İnceleme Dergisi*, 5(1): 1-12.

- Erol, R. (2020). Covid-19 Enfeksiyonunun Çocuklar Üzerindeki Psikososyal Etkileri. *Sağlık Bilimleri Dergisi*, (1): :109–114.
- Ertürk, M., (2014). *Milli Eğitim Müdürlüğü Çalışanlarının Mobbing ve Tükenmişlik Düzeyleri (İzmir İli Örneği)*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- George, D. and Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Boston: Pearson.
- Girgin, G., ve Baysal, A. (2005). Tükenmişlik sendromuna bir örnek: Zihinsel engelli öğrencilere eğitim veren öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyi. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 4(4), 172-187.
- Gökgöz, A., ve Zeytin, M. (2012). Muhasebe mesleğinin seçilmesini etkileyen faktörlerin incelenmesi: Yalova ve Bilecik illeri örneği. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (8).
- Göktepe, A. K. (2016). *Tükenmişlik Sendromu*. İstanbul: Nesil Yayınları.
- Gülbayrak, B. ve Mavili Aktaş, A. (2020). Kadın ve Erkek Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin Karşılaştırılması: Ankara Örneği. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 16 (2),
- Gülhan, S. E. (2019). *İş Hayatında Stres Ve Tükenmişlik Sendromu*. Yüksek Lisans Tezi, Namık Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tekirdağ.
- Gümüş Eren, A. (2006). Sosyal kaygının benlik saygısına ve işlevsel olmayan tutumlara göre yordanması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(26), 63-75.

- 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*, 32(2), 447-460.
- Güngör Karyagdı, N. (2021). Muhasebe Meslek Mensuplarının Covid-19 Pandemi Krizini ve Etkilerini Mesleki Açidan Değerlendirmelerine Üzerine Bir Çalışma: Muş İlinde Bir Araştırma. *Siirt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1), 20-40.
- Gürel, E. B. (2016). Duygusal Tükenmişlik, İş Stresi Ve İşe Bağlılığın İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi: Amprik Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (48), 349-364.
- Güven, Ö. Z. ve Sezici, E. (2016). Otel İşletmelerinde İş Görenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(2), 111-132.
- Güvenli, R. D. (2014). *Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Sessizlik Üzerine Etkisi Emniyet Mensupları Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Halbesleben, J. R. and, Buckley, M. R. (2004). Burnout in Organizational Life. *Journal Of Management*. 30(6), 859-879.
- Helvacı, İ. ve Turhan, M. (2013). Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi: Silifke'de Görev Yapan Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme ve İktisadi Çalışmaları Dergisi*, 1(4), 59-60.
- ILO (2020). *Teleworking during the COVID-19 pandemic and beyond A Practical Guide*. Geneva: International Labour Organization.

Innstrand, S. T., Espnes, G. A. and Mykletun, R. (2002). Burnout Among People Working With Intellectually Disabled Persons: A Theory Update And An Example. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 16(3), 272–279.

İmdat Türkay. Pandemi Süreci SMMM’lerin Önemini Bir Kez Daha Hatırlattı. (<https://vergialgi.net/pandemi-sureci-smmmmlerin-onemini-bir-kez-daha-hatirlatti>). Erişim tarihi: 23 Mayıs 2021.

Jafri, M. R., Zaheer, A., Fatima, S., Saleem, T. and Sohail, A. (2023). Mental Health Status Of Covid-19 Survivors: A Cross Sectional Study. *Virology Journal*, 19(3), 2-5.

Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, (68), 29-32.

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

Karasar, N. (2012). Bilimsel araştırma yöntemi, (23. Basım), Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Katkat Özçelik, M. (2021). Covid-19 Salgınının Muhasebe Mesleğine Etkisi Üzerine Bir Olgubilim Çalışması. *Covid-19’un Muhasebe ve Finans Yansımaları*, (Ed. T. Öndeş ve C. Yerdelen Kaygın), İçinde; ss. 253-291, Ankara: Gazi Kitabevi.

Kılınçarslan, T. B., ve Küçüksüleymanoğlu, R. (2019). Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin araştırılması: Bursa ili örneği. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 617-636.

Kırılmaz, A. Y., Çelen, Ü. ve Sarp, N. (2003). İlköğretimde Çalışan bir Öğretmen Grubunda Tükenmişlik Durumu Arastirmasi.

- Kotan, L. (2016). *Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Van İli Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Van.
- Köse, E. (2019). Çalışanların duygusal zekâ düzeyleriyle tükenmişlik algıları arasındaki ilişkinin araştırılması.
- Köse, E., Altunay, M. A., ve Bekci, İ. (2023). Covid-19 salgınının muhasebe meslek mensuplarına etkisi.
- Köse, G. (2014). *Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Kul, S. (2014). Uygun İstatistiksel Test Seçim Kılavuzu/Guideline For Suitable Statistical Test Selection. *Plevra Bülteni*, 8(2), 26-29.
- Kurçer, M. A. (2005). Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi hekimlerinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri. *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2(3), 10-15.
- Leiter, M. (1989). Conceptual Implications of Two Models of Burnout A Response To Golembiewski. *Group & Organization Studies*, 14(1), 15-22.
- Maslach, C. and Jackson, S. E. (1981). The Measurement Of Experienced Burnout. *Journal Of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. and Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout*. Jossey Bass: San Francisco.
- Maslach, C. and Leiter, M. P. (1999). Take This Job and Love it! Six ways to beat burnout. *Psychology Today-New York*-(32), 50-53.

- Maslach, C. and Leiter, M. P. (2016). Understanding The Burnout Experience: Recent Research And Its Implications For Psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Maslach, C., Leiter, M. and Jackson, S. (2012). Making A Significant Difference With Burnout Interventions: Researcher And Practitioner Collaboration. *Journal of Organizational Behavior*, (33), 296-300.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., and Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Mazza, C., Ricci, Eleonora, B., Silvia, C., Marco, F., Stefano, N. and Cristian, R. (2020). Nationwide Survey Of Psychological Distress Among Italian People During The Covid-19 Pandemic: Immediate Psychological Responses And Associated Factors. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(9), 2-14.
- Meier, S. T. (1983). Toward a Theory of Burnout. *Human Relations*, 36(10), 899-910.
- Mihai, F., Stan, M., Radu, G. and Dumitru, V.F. (2020). Heavy Work Investment for the Accounting Profession in Romania at Time of Coronavirus Pandemic. *Amfiteatru Economic*, 22(14), 1121-1139.
- Mum, S. ve Bozyiğit, S. (2023). Hizmet İçi Eğitimin Tükenmişlik Sendromu Üzerindeki Etkisinin Cinsiyet Bağlamında İncelenmesi. *Hitit Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (1), 1-28.
- Naktiyok, A., ve Karabey, C. N. (2005). İşkoliklik ve tükenmişlik sendromu. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(2), 179-198.
- Neckel, S., Schaffner A. K. and Wagner, G. (2017). Introduction. *Burnout, Fatigue, Exhaustion An Interdisciplinary Perspectives on a Modern Affliction*, (Ed.

Neckel, S., Schaffner A. K. and Wagner), In.; pp. 1-27, Springer Nature, Switzerland.

Negiz, N. ve Tokmakçı, E. (2011). Çalışma Yaşamında Kadının Tükenmişliği: Aile-İş-Sosyal Yaşam Açısından Tükenmişlik (Süleyman Demirel Üniversitesi Örneği), *Journal of Yaşar University*, 24(6), 4041-4070.

Oğuz, R. B. (2019). *Çağrı Merkezi Çalışanlarının İş Yükü Tükenmişlik İlişkisinin Sosyodemografik Özelliklere Göre İncelenmesi ve İletişim Sektöründe Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), T.C. Balıkesir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Balıkesir.

Okutan, E. (2010). Kişilik özelliklerinin tükenmişliğe etkisi: Bir örnek olay incelemesi.

Okutan, E., Yıldız, Ş., ve Konuk, F. (2013). İş hayatında tükenmişlik sendromu: finans ve muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine ilişkin bir çalışma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 1-17.

Onay, M. ve Kılıcı, S. (2011). İş Stresi Ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar Ve Aşçıbaşılar. *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.

Orgilés, M., Morales, A., Delvecchio, E., Mazzeschi, C. and Espada, J. (2020). Immediate Psychological Effects Of The Covid-19 Quarantine in Youth From Italy and Spain. *Frontiers in Psychology*, (11), 1-10.

Öz, B. ve Çeviren, S. M. (2017). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu: Mersin Örneği. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(3): 41-59.

- Özçelik, H. ve S. Keskin. (2017). Muhasebe Meslek Etiği ve Uygulamaları: Batı Akdeniz Bölgesinde Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4(2), 138-150.
- Özen, M. Y. (2017). *Sağlık Çalışanlarında Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkisinin İncelenmesi: Konya İlinde Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Lisans Tezi Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Öztürk, A. (2014). Sosyal Kaygıyı Açıklayan Yaklaşımlar. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(48): 15-26.
- Öztürk, M. ve Şimşek, A. (2017). Erzurum'daki Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaşadıkları Sorunlar ve Sorunların Tükenmişlikleri Üzerine Etkisi. *International Journal Of Eurasia Social Sciences*, 8(8), 851-876.
- Perlman, B., and Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human relations*, 35(4), 283-305.
- Polatçı, S., Ardiç, K. ve Türkan, G. (2014). Bağlılık Boyutlarının Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi*, 21(2), 281-292.
- Potter B. A. (2005). *Overcoming Job Burnout: How to Renew Enthusiasm for Work*. Ronin Publishing: Oakland.
- Sağlam Arı, G. ve Çına Bal, Emine. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Salari, N., Hosseini-Far, A., Jalali, R., Vaisi-Raygani, A., Rasoulpoor, S., Mohammadi, M., Rasoulpoor, S. an Khaledi-Paveh, B. (2020). Prevalence Of Stress, Anxiety, Depression Among The General Population During The

Covid-19 Pandemic: A Systematic Review And Meta-Analysis. *Globalization and Health*, 16(57), 1-14.

Salvagioni, D.A.J., Melanda, F.N., Mesas, A.E., Gonza'lez, A.D., Gabani, F, L, and Andrade S. M. (2017) Physical, Psychological And Occupational Consequences Of Job Burnout: A Systematic Review Of Prospective Studies. *PLoS ONE*, 12(10), 1-29.

Sanal, Y. V. Bölüm VII Muhasebe Meslek Mensuplarında Mesleki Tükenmişlik, İşe. *İşletme ve İktisadî Bilimler*, 135.

SAVE (2020). Preventing suicide during and after the Covid-19 pandemic, suicide awareness voices of education, <https://save.org/wp-content/uploads/2020/03/ Covid-19-Tips-Final.pdf> adresinden erişildi.

Sawalqa, O. R. (2017). Emotional Burnout Among Working Wives: Dimensions and Effect. *Canadian Social Science*, 13(2), 58-69.

Selimoğlu, S. K., Cengiz, A. A., Özdemir, A. ve Yalı, B. (2021). Covid-19 ile Birlikte Muhasebe Mesleğindeki Stresin Yeni Halleri. *Muhasebe ve Denetime Bakış*, 21(63), 1-18.

Serafini, G., Parmigiani, B., Amerio, A., Sher, L. and Amore, M. (2020). The Psychological Impact Of Covid-19 On The Mental Health in The General Population. *An International Journal of Medicine*, 529–535.

Serçemeli, M. ve Kurnaz, E. (2020). Covid-19 Pandemi Döneminde Öğrencilerin Uzaktan Eğitim ve Uzaktan Muhasebe Eğitime Yönelik Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Bilimler Akademik Araştırmalar Dergisi*, 4 (1), 40-53.

Soba, M., Babayiğit, A. ve Demir, E. (2017). Yaşam Doyumu ve Tükenmişlik, Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (19), 269-286.

- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Sürgevil, O., Fettahlıoğlu, Ö. O., Gücenmez, S. ve Budak, G. (2007). Belediye Çalışanlarının Duygusal Saldırıya Uğrama ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10 (17), 36-58
- Şanlı, S. (2006). *Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Şıtak, B. ve Yardımcıoğlu, M. (2023). Dijitalleşmenin Muhasebe Mesleğine Ve Muhasebe Meslek Mensuplarına Etkilerinin Covid19 Pandemi Döneminde İncelenmesi, *İşletme Bilimi Dergisi (JOBS)*, 10(1), 133-162.
- T.C. Sağlık Bakanlığı (2020, a). *Covid-19 Salgın Yönetimi ve Çalışma Rehberi*. Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics*. (6th Edition). Boston: Pearson.
- Taysı, K. (2012). *Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Kırklareli İlinde Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Temelli, F. ve Şendurur, U. (2018). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu: TRA1 ve TRA2 Bölgelerinde Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(1): 375-406.
- Tetik, S. (2019). Maliye Çalışanlarının Algılarına Göre Örgüt Kültürü ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki. *Social Sciences Studies Journal*, 5 (29), 380-394.

- Tokmak, M. (2018). Pozitif Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Üzerine Etkileri: Kamu Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 25 (3), 863-878
- Topcu, N. ve Demirkol, V. (2021). Covid-19 Pandemi Sürecinin Muhasebe Meslek Elemanları Üzerindeki Etkisi: Yalova Örneği. *Journal of Academic Value Studies*, 7(3), 344-353.
- 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*, 22(Özel Sayı), 142-161.
- Tuğay, O. ve Dokur, Ş. (2020). Koronavirüs (Kovid-19) Salgınının Muhasebe Meslek Mensuplarının Çalışma Alışkanlıkları Üzerine Etkileri: Bir Araştırma. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (105): 75-86.
- Tunaboğlu, M. (2015). *İlkokul ve Ortaokul Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri (İzmir İli Torbalı İlçesi Örneği)*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Türk Dil Kurumu (TDK). (2019). Güncel Türkçe Sözlük. Ankara: TDK.
- TÜRMÖB (2019). Üye İstatistikleri, [https://www.turmob.org.tr/istatistikler/c8172e63-2bef-4919-a863-86e403bdfdf0a/meslek-mensubu-dagilim-tablosu-\(sm-smmm\)](https://www.turmob.org.tr/istatistikler/c8172e63-2bef-4919-a863-86e403bdfdf0a/meslek-mensubu-dagilim-tablosu-(sm-smmm)), adresinden erişildi.
- UNDP, (2020). Putting The Un Framework For Socio-Economic Response to Covid-19 Into Action: Insights, United Nations Development Programme, <https://www.undp.org/content/undp/en/home/coronavirus/socio-economic-impact-of-covid-19.html>, (11. 01 2022).
- Üresin, T. (2009). *Tükenmişlik ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki* (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey)).

WHO, (2021a). *Therapeutics And Covid-19 Living Guideline 24 September 2021*. World Health Organization.

WHO, (2021b). Mental health and Covid-19, <https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/publications-and-technical-guidance/mental-health-and-covid-19>, adresinden erişildi.

Worldometers (2023). Covid-19 Coronavirus Pandemic. <https://www.worldometers.info/coronavirus/>, adresinden erişildi.

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

Yalçıntaş, M. (2019). *Fen Bilimleri Öğretiminde Kuantum Öğrenme Modeli Kullanmanın İlkokul Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Akademik Merak, Kaygı, Özyeterlik ve Başarı Düzeylerine Etkisi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Yatbaz, A., ve Bilge, H. (2021). Muhasebe Meslek Çalışanlarının Tükenmişliklerinin İncelenmesi. *Third Sector Social Economic Review*, 56(2), 598-618.

Yeniçeri, Ö., Demirel, Y. Ve Seçkin, Z. (2009). Örgütsel Adalet ile Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişki: İmalat Sanayi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, (1), 83-99.

Yıldırım, M. H. ve İçerli, L. (2010). Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(2), 123-131.

Yılmaz, S. B. (2019). *Öğretmen Yeterlilik ve Tükenmişlik Alguları: Birleştirilmiş Sınıfta Görev Yapan Sınıf Öğretmenleri Üzerinde Bir İnceleme*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). T.C. Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kars.

Yumuk Günay, G. ve Demiralay, T., 2016. Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirlerin İş Stresi, Tükenmişlik Sendromu ve İş - Aile Yaşamı Dengesi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(58), pp. 917-935.

Yumuşak, S. (2007). İş görende iş stresini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(1), 95-106.



## EKLER

### Ek 1: Anket Formu

#### ANKET FORMU

Afet Yıldız tarafından yürütülen “Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Covid 19 Döneminde İş Streslerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Ankara İli Örneği” başlıklı araştırmaya davet ediyoruz. Bu araştırmaya katılıp katılmama kararını vermeden önce, araştırmanın neden ve nasıl yapılacağını bilmeniz gerekmektedir. Bu nedenle bu formun okunup anlaşılması büyük önem taşımaktadır. Eğer anlayamadığınız ve sizin için açık olmayan şeyler varsa, ya da daha fazla bilgi isterseniz bize sorunuz.

Bu çalışmaya katılmak tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışmaya katılmama veya katıldıktan sonra herhangi bir anda çalışmadan çıkma hakkında sahibsiniz. Çalışmayı yanıtlamanız, araştırmaya katılım için onam verdiğiniz biçiminde yorumlanacaktır. Size verilen formlardaki soruları yanıtlarken kimsenin baskısı veya telkini altında olmayın. Bu formlardan elde edilecek kişisel bilgiler tamamen gizli tutulacak ve yalnızca araştırma amacı ile kullanılacaktır.

Cinsiyetiniz : ☐ Kadın ☐ Erkek

Yaşınız : ☐ 20-30 ☐ 31-40  
☐ 41-50 ☐ 51 ve üzeri

Madeni Durum : ☐ Evli ☐ Bekâr

Çocuk Sayısı : ☐ Yok ☐ 1 Çocuk  
☐ 2 Çocuk ☐ 3 Çocuk  
☐ 4 ve Üzeri

Eğitimiz : ☐ Ön lisans ☐ Lisans ☐ Lisans Üstü

Kıdeminiz : ☐ 1-5 Yıl ☐ 6-10 Yıl  
☐ 11-15 Yıl ☐ 16-20 Yıl  
☐ 21 Yıl ve Üzeri

Covid 19 : ☐ Evet ☐ Hayır  
Geçirdiniz mi?

| <b>PANDEMİ DÖNEMİNDE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK</b>                                                                  | <b>Hiçbir zaman</b> | <b>Nadiren</b> | <b>Bazen</b> | <b>Çoğu zaman</b> | <b>Her zaman</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|--------------|-------------------|------------------|
| 1. İşimden soğuduğumu hissediyorum                                                                            |                     |                |              |                   |                  |
| 2. İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.                                                             |                     |                |              |                   |                  |
| 3.Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.                                       |                     |                |              |                   |                  |
| 4. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.                                        |                     |                |              |                   |                  |
| 5. İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.           |                     |                |              |                   |                  |
| 6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.                                          |                     |                |              |                   |                  |
| 7. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.                         |                     |                |              |                   |                  |
| 8.Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.                                                                      |                     |                |              |                   |                  |
| 9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.                                  |                     |                |              |                   |                  |
| 10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.                                          |                     |                |              |                   |                  |
| 11. Bu işin giderek beni katılaştırmasından korkuyorum.                                                       |                     |                |              |                   |                  |
| 12. Çok şeyler yapabilecek güçteyim.                                                                          |                     |                |              |                   |                  |
| 13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.                                                                   |                     |                |              |                   |                  |
| 14. İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.                                                                |                     |                |              |                   |                  |
| 15. İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.                                             |                     |                |              |                   |                  |
| 16. Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.                                     |                     |                |              |                   |                  |
| 17. İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım.                                    |                     |                |              |                   |                  |
| 18. İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.                                           |                     |                |              |                   |                  |
| 19. Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.                                                             |                     |                |              |                   |                  |
| 20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.                                                                      |                     |                |              |                   |                  |
| 21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.                                                 |                     |                |              |                   |                  |
| 22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum. |                     |                |              |                   |                  |

| <b>PANDEMİ DÖNEMİNDE İŞ STRESİ</b>                                                                     | <b>Hiçbir zaman</b> | <b>Nadiren</b> | <b>Bazen</b> | <b>Çoğu zaman</b> | <b>Her zaman</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|--------------|-------------------|------------------|
| 1. Beklenmedik şekilde gerçekleşen olaylardan dolayı üzüldünüz?                                        |                     |                |              |                   |                  |
| 2. Yaşamınızdaki önemli olan şeyleri kontrol edemediğinizi hissettiniz?                                |                     |                |              |                   |                  |
| 3. Kendinizi gergin ve stresli hissettiniz?                                                            |                     |                |              |                   |                  |
| 4. Yaşamınızdaki can sıkıcı durumlarla başarılı bir şekilde baş ettiniz?                               |                     |                |              |                   |                  |
| 5. Yaşamınızda meydana gelen önemli değişiklikler ile etkili bir şekilde başa çıktığınızı hissettiniz? |                     |                |              |                   |                  |
| 6. Yapmak zorunda olduğunuz her şeyin üstesinden gelemeyeceğinizi hissettiniz?                         |                     |                |              |                   |                  |
| 7. Yaşamınızdaki rahatsız edici olayları kontrol edebildiniz?                                          |                     |                |              |                   |                  |
| 8. Kontrolünüz dışında gerçekleşen şeylerden dolayı öfkelenediniz?                                     |                     |                |              |                   |                  |
| 9. Üstesinden gelmek zorunda olduğunuz şeyler üzerinde düşündünüz?                                     |                     |                |              |                   |                  |
| 10. Zamanınızı nasıl geçirdiğinizi kontrol edebildiniz?                                                |                     |                |              |                   |                  |
| 11. Güçlüklerin üstesinden gelemeyeceğiniz kadar çoğaldığını hissettiniz                               |                     |                |              |                   |                  |

## ÖZGEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLER

|              |             |
|--------------|-------------|
| ORCID        |             |
| Adı Soyadı   | Afet YILDIZ |
| Doğum Yeri   |             |
| Doğum Tarihi |             |

### LİSANS EĞİTİM BİLGİLERİ

|            |                      |
|------------|----------------------|
| Üniversite | Anadolu Üniversitesi |
| Fakülte    | İşletme Fakültesi    |
| Bölüm      | İşletme              |

### İŞ DENEYİMİ

|                  |  |
|------------------|--|
| Çalıştığı Kurum  |  |
| Görevi/Pozisyonu |  |
| Tecrübe Süresi   |  |

### KATILDIĞI

|          |  |
|----------|--|
| Kurslar  |  |
| Projeler |  |

### İLETİŞİM

|        |  |
|--------|--|
| Adres  |  |
| E-mail |  |