



# Üniversitede Kazanılan İletişim Becerilerinin Muhasebe Mesleğindeki Önemi

Yrd. Doç. Dr. Berna DEMİR  
Anadolu Üniversitesi, Bozüyük MYO

## Özet

İşletmelerin gelişmesine ve büyümesine paralel olarak muhasebenin işlevleri artmış, muhasebede üretilen bilgiler işletme yönetimi ve diğer kullanıcılar tarafından vazgeçilemeyecek kadar önemli bir duruma gelmiştir. Muhasebeden beklentilerin artması sebebiyle sadece doğru ve güvenilir kayıtlar dizisine sahip olmak değil, aynı zamanda işletme ile ilgili taraflara gereksinim duydukları bilgileri anlaşılır biçimde ve zamanında iletmek önem kazanmıştır. Bu görevi yerine getiren kişiler oldukları için muhasebecilerin iletişim becerilerine sahip olmaları gerekmektedir. Bu nedenle üniversite eğitiminde bu becerilerin kazanılmış olması meslekteki başarı için önem taşımaktadır.

**Anahtar Sözcükler:** Muhasebe Eğitimi, Muhasebe Mesleği, İletişim Becerileri.

## Abstract (Importance of Communication Skills Gained in Accounting Career)

Functions of the accounting have increased with the development of the managements, and information produced in accounting systems have become highly important for management administration as well as the users. Because of rising expectations from accounting, not only possessing accurate and confidential records but also transferring of these records to the related users clearly and on time have become vital. Since it is accountants' responsibility, they are obligated to have advanced communication skills. Therefore possessing such communication skills is highly important during education for further career.

**Key Words:** Accounting Education, Accounting Career, Communication Skills.

## 1. Giriş

Kapsamı genişleyerek planlama, kontrol ve karar almaya yardımcı olan muhasebe, işletme yönetimi ve diğer kullanıcılar tarafından vazgeçilemeyecek kadar önemli bir duruma gelmiştir.

Bu nedenle sadece doğru ve güvenilir kayıtlar dizisine sahip olmak değil, aynı zamanda işletme ile ilgili taraflara gereksinim duydukları bilgileri anlaşılır

biçimde ve zamanında iletmek önem kazanmıştır.

Bu gelişmeler, muhasebe bilgilerini hazırlayan ve sunan kişiler oldukları için muhasebecilerden beklentileri de arttırmış ve muhasebecilerin rollerinde önemli değişiklikler olmuştur. Bu nedenle muhasebecilerin sadece muhasebe, denetim ve vergi bilgisi gibi teknik bilgilere sahip olmaları tek başına yeterli değildir. Muhasebeciler

meslekte başarı için sözlü ve yazılı iletişim becerilerine de sahip olmalıdırlar.

Çoğu zaman, mesleki gelişimde muhasebe mesleği ile doğrudan ilgili olmayan bu tür beceriler ihmal edilmektedir. Bu sorun sadece muhasebe mesleğinde değildir. İletişim bir çok disiplinde de sorun olmaktadır. Muhasebecilerin en yaygın zayıflığı sözlü ve yazılı etkili iletişim yetersizliğidir. Muhasebeci, ürettiği bilgi ne kadar doğru olursa olsun, etkili iletişim becerilerine sahip değilse bilgi kullanıcılarını istemeyerek yanlış yönlendirebilir. Muhasebecinin iletişim becerisi eksikliğinden ötürü yanlış algılamalar yanlış kararlara yol açabilir<sup>1</sup>.

Etkili bir iletişimin gerçekleşmesi için muhasebeci ve kullanıcı mesaja aynı anlamı vermelidir. Muhasebecinin bilgi ve deneyiminin burada büyük bir önemi vardır. Finansal tablo ve raporlarda kullanılan dil kullanıcıları tarafından tam olarak anlaşılmalıdır. Muhasebeci, muhasebe bilgisini kullanacak kişilerin bilgi gereksinimlerini, muhasebe terimleri konusunda bilgi sahibi olup olmadığını ve bu kişilerin muhasebe bilgi düzeylerini çok iyi bilmeli ve buna göre bilgiyi (mesajı) kullanıcının anlayacağı biçimde göndermelidir<sup>2</sup>.

Muhasebede iletişimin göz ardı edilemeyecek kadar büyük bir öneme sahip olması muhasebecilerin kendilerini bu konuda geliştirmelerini gerekli kılmaktadır. Etkin bir muhasebe iletişiminin gerçekleşmesi için muhasebecilerin, mesleğe girdikten sonra kendilerini geliştirmeleri kadar mesleğe başlamadan önce almış oldukları eğitim de çok önemlidir. Bu eğitim alt yapıyı oluşturmaktadır. Muhasebe mesleğinin kalitesi muhasebe eğitiminin kalitesi ile doğru orantılıdır. Üniversitelerde verilen eğitimin kalitesi mesleğin kalitesini de belirlemektedir. Bu nedenle, başarılı ve konusunda uzman bir muhasebeci olmak için eğitim sırasında öğrencilere, mesleki beceriler yanında iletişim becerileri de

kazandırılmış olmalıdır<sup>3</sup>. Bu çalışmada muhasebe öğrencilerine iletişim becerilerinin kazandırılması için Amerika Birleşik Devletleri'nde yapılan çalışmalardan örnekler verilmiş ve iletişim becerilerinin geliştirilmesi için önerilerde bulunulmuştur.

## **2. Muhasebe Eğitiminde Kazanılan İletişim Becerilerinin Önemi**

Ülkemizde üniversitelerde muhasebe eğitimi; İktisadi ve İdari Bilimler, İşletme, İktisat, Açıköğretim ve Siyasal Bilgiler Fakültelerinde, yüksekokullarda ve meslek yüksekokullarında açılan muhasebe ile ilgili bölüm ve programlarda lisans ve ön lisans düzeylerinde ve üniversitelere bağlı Sosyal Bilimler Enstitülerinde açılan muhasebe programlarında yüksek lisans ve doktora düzeylerinde verilmektedir. Bu eğitim programlarında muhasebe alanında her türlü teknik bilgi öğrenciye kazandırılmaktadır. Ayrıca üniversitelerin bu bölümleri tarafından, muhasebede belli konularda uzmanlaşmaya yönelik olarak kurslar açılmakta, eğitim programları düzenlenmekte ve seminerler verilmektedir.

Öğrencilerin bir kısmı muhasebenin ve muhasebe mesleğinin önemini bilerek bu bölümlere kendi istekleriyle girmekte ve daha başarılı olmaktadır. Bir kısmı ise rastlantılar sonucunda bu bölümlere girmektedirler. Muhasebe mesleğinin katiplik ve muhasebenin de defter tutmaktan ibaret olduğunu düşünen öğrencilere, muhasebe bilgilerinin ülke ekonomisi için çok önemli olduğu, muhasebe ve muhasebeciler olmazsa gerekli bilgilere ulaşamayacağı, bilgileri sunmak için yönetim ve ilgili taraflarla sürekli iletişim içinde olmaları gerekliliği kavratılmalıdır. Öğrencilerin, sözlü, yazılı ve elektronik iletişim becerileri kazanarak mezun olmaları, meslek yaşamlarındaki başarılarını çok olumlu yönde etkileyecek ve özgüvenlerini artıracaktır.

Muhasebe ile ilgili bölümlerden mezun olanlar, gerekli kriterleri sağlayarak muhasebe veya danışmanlık bürolarında, bankalarda, kamu kurumlarının veya özel sektörün muhasebe bölümlerinde çalış-

<sup>1</sup> Half, "Successfully Managing Your Career Requires Good Communication", *Journal of Accountancy*, Vol. 180(6), December 1995, s.96-97.

<sup>2</sup> Berna Demir, "İşletmelerde Muhasebe İletişimi", *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, MÖDAV, Cilt:3, Sayı: 4, Aralık 2001, s.19.

<sup>3</sup> Berna Demir, *Muhasebe İletişimi ve Muhasebe İletişim Teknolojisi: CAMİŞ Ambalaj Sanayii A.Ş. Eskişehir Fabrikasında Bir Uygulama*, Doktora Tezi, Eskişehir 1999, s.145-146.

bilmekte, serbest muhasebeci, serbest muhasebeci mali müşavir, yeminli mali müşavir olabilmekte veya üniversitelerde öğretim elemanı olarak görev yapabilmektedirler. Muhasebeciler finansal bilgileri sunmak için, ilgili kişi ve kurumlarla sürekli iletişim içinde olmak zorundadırlar. Serbest muhasebeciler mükellefleriyle; işletmelerin muhasebe bölümlerinde çalışan muhasebeciler, müşterilerle, aynı bölümde çalışan kişilerle, işletmedeki diğer bölümlerle, yöneticilerle veya işletme dışındaki kişilerle sözlü ve yazılı iletişim kurmaktadır. Ayrıca muhasebeciler, bankalar ve vergi dairesi gibi kurumlarla da iletişim içindedirler. Üniversitelerde muhasebe ile ilgili bölümlerde öğretim elemanı olarak görev yapan eğitmenler ise sürekli öğrencileriyle iletişim halinde olacaklardır.

İletişim muhasebe mesleğindeki başarıda ve muhasebe pratiğinde büyük bir öneme sahip iken muhasebe eğitiminde bu konuya yer verilmemesi düşünülemez. Öğrencilerin teknik bilgi ile birlikte iletişim becerileri kazanarak mezun olmaları iş hayatında daha başarılı olmalarını ve muhasebe bilgilerinin kullanıcılarına daha etkin biçimde iletilmesini sağlayacaktır.

İletişim, muhasebe için bu kadar önemli olmasına rağmen ülkemizdeki üniversitelerin muhasebe elemanı yetiştiren bölümlerinde bu becerileri arttıracak derslere ve çalışmalara çok fazla yer verilmemektedir. Oysa yurt dışındaki muhasebe ile ilgili kuruluşlarda ve üniversitelerde muhasebe öğrencilerinin iletişim becerilerinin geliştirilmesinin önemi yıllar önce vurgulanmış ve bu konuda çalışmalar yapılmıştır.

### **3. Muhasebe Öğrencilerinin İletişim Becerilerinin Geliştirilmesinde A.B.D. Örneği**

Yurt dışındaki muhasebe kuruluşları ve üniversiteler yıllar önce, muhasebe mesleğinde başarı için muhasebe eğitiminde sözlü ve yazılı iletişim becerilerinin öğrencilere kazandırılması gereğini vurgulamışlar ve bu konuda çalışmalar yapmışlardır. Bu çalışmada muhasebe öğrencilerinin iletişim becerilerinin geliştirilmesi için, öncülük etmesi bakımından Amerika Birleşik Devletleri'ndeki ilgili kuruluşlarda ve üniver-

sitelerde yapılan çalışmalarla ilgili bazı örnekler verilmiştir.

### **3.1. Muhasebe İle İlgili Kuruluşlarda Yapılan Çalışmalar**

Çeşitli profesyonel ve akademik muhasebe kuruluşları akademik programların kalitesini arttırmak için öğrencilere sözlü iletişim becerilerinin kazandırılması gereğini vurgulamışlardır. Amerikan Yetkili Kamu Muhasebecileri Enstitüsü (AICPA) bu konuda önderlik yapmıştır. AICPA dinleme, yazma ve sözlü ifadeden oluşan etkili iletişimi her meslek mensubu için zorunlu beceri olarak tanımlamıştır. İletişim becerilerinin Yeminli Kamu Muhasebecileri (CPA) için özellikle önemli olduğunu çünkü muhasebenin sadece tanımlama, toplama ve bilgi analizinden ibaret olmadığını aynı zamanda bilginin kullanıcılarına iletilmesi olduğunu belirtmiştir. Hazırladığı bir dokümanda CPA olarak bir kariyere başlandığında gerekli olacak eğitim programını hazırlamış ve mesleğin uygulamasında iletişimin merkezi önem taşıdığı iddiasında bulunmuştur<sup>4</sup>.

AICPA ile eğitimciler ortak olarak "Muhasebe Kariyerleri" isimli broşür hazırlamışlardır. Bu broşürde muhasebenin, kavrama, sorunları çözme ve etkili olan çözümleri iletmeye yardımcı olduğu ileri sürülmektedir. Muhasebe işletmenin dili olarak tanımlanmaktadır. Muhasebecilerin iyi iletişimciler olmaları, bilgilerinin ve güvenilir iş kararları almada yargılarını kullanmaları gerektiği belirtilmiştir. Ayrıca muhasebe sistemleri derslerinin çok iyi olmadığı, kullanıcıların gereksinimlerine ve kullanıcılara etkili olarak bilginin nasıl iletileceğine önem vermek yerine veri işleme ve donanıma önem verildiği belirtilmiştir. Çok daha karmaşık sistemlerin verildiği derslerde programlamanın gerekli olduğu, ancak genellikle kullanıcılar tarafından gereksinim duyulan bilginin tespiti ve belirli bir kullanıcıya etkili olarak

<sup>4</sup> Mary-Jeanette Smythe, Loren A. Nikolai, "Communication Concerns Across Different Accounting Constituencies", Journal of Accounting Education, Vol.14(4), 1996, s.435.

nasıl iletileceğine önem verilmediği vurgulanmıştır<sup>5</sup>.

Muhasebe Eğitimi Değişim Komisyonu (AECC)'de 1990 yılında hazırladığı "Muhasebecilerin Eğitimi İçin Hedefler" isimli dokümanında muhasebeciler için "sunma, tartışma ve görüşlerini savunma, yazma ve konuşma becerileri"nin önemini vurgulamıştır<sup>6</sup>. AECC başarılı meslek mensupları olmak için muhasebe mezunlarının iletişim becerilerine sahip olmaları gerektiğini, iletişim becerilerinin bilgiyi almayı ve göndermeyi kapsadığını ve etkili okuma, dinleme, yazma ve konuşma becerilerinden oluştuğunu beyan etmiştir<sup>7</sup>. AICPA gibi AECC ve Amerikan Muhasebe Birliği (AAA)'da işverenlerin diğerleri ile iyi çalışan, iyi iletişim ve güçlü liderlik becerilerine sahip muhasebecileri çalıştırmak istediklerini belirterek muhasebe derslerinde değişiklik yapılmasını önermişlerdir<sup>8</sup>.

CPA şirketlerinin ortakları, muhasebe uygulamalarında yazılı ve sözlü iletişim becerilerinin ve kişilerarası becerilerin temel olduğunu belirtmişlerdir. Geleceğin CPA'larını mesleğe hazırlamak için bu becerilere yer verilmesi gerektiğini vurgulamışlardır. Pek çok profesyonel örgüt muhasebe eğitmenlerinin derslerinde öğrencilerinin iletişim becerilerinin geliştirilmesi için grup projelerine, yazılı ödevlere, sözlü sunuşlara ve araştırma projelerine yer vermelerini önermişlerdir. Muhasebe eğitimcileri de muhasebe mezunlarının meslekte başarısı için teknik beceri kadar yazılı iletişim becerilerinin de kritik bir öneme sahip olduğunu vurgulamışlardır<sup>9</sup>.

### 3.2. Üniversitelerde Yapılan Çalışmalar

Muhasebe mesleğini en iyi şekilde yerine getirmede gerekli olan iletişim becerilerini öğrencilere kazandırmak için yurt dışındaki bazı üniversitelerde muhasebe iletişim programları düzenlenmektedir. Bu programlarda muhasebe iletişim çalışmalarını yapılmakta, iletişim stratejileri ve teknikleri pratik edilmekte ve muhasebe mesleğine uygulanmaktadır. Öğrenciler, mesleki özgeçmişlerin, mektupların ve notların yazılması, sunuşlar ve görüşmelerin yapılması gibi işletmelerde genel olarak yer alan iletişim konularını öğrenmektedirler. Bunlara ek olarak öğrencilere çalışma kağıdı hazırlama, yönetim mektubu yorumları, iş (taahhüt) mektupları, iç denetim, resmi yazışmalar, araştırma notları hazırlama gibi konuları içeren çeşitli özel muhasebe uygulamaları da yaptırılmaktadır. Bu derslerde öğrencilere kişilerarası iletişim becerilerini ve etkinliği arttırmak için gerekli olan ikna, sorun çözme, yönetim toplantılarına katılma ve görüşmelerdeki davranışları geliştirme, başarılı grup çalışmalarını yapma ve grup projeleri geliştirme, dinleme becerileri ve sözlü olmayan iletişim becerileri de kazandırılmaktadır. Ayrıca öğrencilere çeşitli ofis işlerini yapmada gerekli olan becerileri tam olarak kazandırmak için ofis çalışmalarını programları düzenlenmektedir. Bu programlarda öğrenciler ofis prosedürlerini, muhasebe iletişimi, yazılı iletişim organize etme ve hazırlama, kelime işleme ve diğer bilgisayar yazılımlarını öğrenerek ofislerde çalışmaya hazırlanmaktadır<sup>10</sup>.

Oklahoma Üniversitesi Muhasebe Fakültesi'nde lisans ve yüksek lisans eğitimi gören öğrencilerin iş dünyasına hazırlanması için yerel işletmelerin finans yöneticileri ile işbirliği yapılarak öğrencilerin bu işletmelerde kurs görmeleri sağlanmıştır. Bu kurs öğrencilere grup çalışma ve iletişim becerileri kazandırmak ve teknik bilgilerini arttırmak için düzenlenmiştir. İşletme ortaklarının katkısı ile ortak sınıflarda dersler düzenlenerek işletmelere ziyaretler yapılmıştır. Altı hafta süren bu

<sup>5</sup> Milton F. Usry, Richard V. Calvasina, "What do Accountants do?", *Management Accounting*, Vol.76(6), December 1994, s.60.

<sup>6</sup> Mary-Jeanette Smythe, Loren A. Nikolai, a.g.m, s.436.

<sup>7</sup> Maurice L. Hirsch, Rob Anderson, Susan Gabriel, "Accounting & Communication, South-Western Publishing Co., Cincinnati, Ohio, 1994, s.10.

<sup>8</sup> Catherine Usoff, Dorothy Feldmann, "Accounting Students' Perceptions of Important Skills for Career Success", *Journal of Education for Business*, Vol.73(4), Mar/Apr 1998, s.215.

<sup>9</sup> Kathy J. Dow, Dorothy A. Feldmann, "Educating future CPAs": A Survey of Accounting Professors", *Massachusetts CPA Review*, Vol.68(1), Winter 1994, s.20-22.

<sup>10</sup> Berna Demir, a.g.t., s. 146.

kursun bir parçası olarak, öğrenci grupları, ortak işletmeye haftada bir gün giderek, sınıflarda öğrendiklerini pratikte uygulamışlardır. İşletmedeki yönetim muhasebecileri ve denetçilerle birlikte çalışarak bütçeleme, iç kontrol, sistem dizaynı ve varyans analizi gibi finansal yönetim işlerinde deneyim kazanmışlar ve iletişim becerilerini arttırmışlardır<sup>11</sup>.

Winthrop Üniversitesi, James Madison Üniversitesi ve Georgia State Üniversitesi'ndeki muhasebe profesörleri de öğrencilerin yazılı iletişim becerilerini geliştirmek için ortak çalışmalarda bulunmuşlardır. Muhasebe dersleri biçimsel yazılı ödevleri içerecek şekilde tasarlanmıştır. İlk derslerde eğitimciler öğrencilerine iletişim becerilerinin geliştirilmesinin önemini anlatmışlardır. Öğrencilerin, dört yazılı ödevi bitirmeleri istenmiştir. Bunlar, bir mektup, iki not (memorandum) ve bir rapor şeklindedir. Seçilen yazılı ödevler muhasebecilerin iş yaşamlarında yaptıkları yazışmalarla ilgilidir. Örneğin; ödevlerin ikisi serbest muhasebeci rolünü üzerine almayı gerektirmektedir. Öğrenciler, özel muhasebe sorunlarını idare etmenin en iyi yolu olan ilgili müşterilerden gelen soruları yanıtlayan mektuplar yazmışlardır. Öğrenciler ayrıca işletmede çalışan bir muhasebeci rolünü üstlerine almışlar ve özel bir iş idaresi için alternatif muhasebe işlemleri hakkında yönetime bir mektup veya memorandum yazmışlardır. Her bir yazılı ödev, hem muhasebe içeriği hem de gerekli yazma yeteneğinin gerekmesi sebebiyle zorlukla ilerlemiştir. Ödevler, muhasebe içeriği ve yazma stiline dayanarak değerlendirilmiştir<sup>12</sup>.

1996 yılında California State Üniversitesi'nde düzenlenen "Mesleki Muhasebe İletişim Semineri"nde, temel olarak, öğrencilerin sözlü ve yazılı iletişim becerilerini geliştirmek amaçlanmıştır. Seminerde etkili sözlü ve yazılı iletişim becerilerine sahip olmanın görevini tam olarak yerine

getiren bir kişi olmak için gerekli olduğu ve iletilen bilginin ilgili kişi tarafından anlaşılması ve ikna edici olmasının da önemi vurgulanmıştır. Muhasebe bilgisinin sadece etkili iletildiği zaman kullanıcılarına faydalı olacağı savunularak bunu gerçekleştirmek için muhasebecilerin çok iyi iletişim becerilerine sahip olmaları gerektiği belirtilmiştir. Bu seminerde iletişim becerilerini geliştirmede yardımcı olacak stratejiler öğretilmiş ve bu stratejileri pratiğe dönüştürme fırsatı sağlanmıştır<sup>13</sup>.

#### 4. Muhasebe Öğrencilerinin Sözlü ve Yazılı İletişim Becerilerinin Geliştirilmesi İçin Öneriler

Muhasebeden beklentilerin artmasına paralel olarak muhasebe personelinin de önemi artmıştır. Muhasebeciler içine kapanık, defterleri içinde boğuşan bir kişi olmaktan çıkmış, teknolojiyle iç içe olan ve her türlü teknolojik yeniliğe açık, yöneticilere ve diğer kullanıcılara önemli raporları bilfiil hazırlayan ve sunan elemanlar konumuna gelmişlerdir. Muhasebecilerin sözlü ve yazılı iletişim becerilerine sahip olmalarının önemi artmıştır. Bu nedenle muhasebe mesleğinde başarılı olmak için muhasebe eğitimi alan öğrencilere mesleğe başlamadan önce bu beceriler kazandırılmış olmalıdır. Öğrencilerin iletişim becerilerini geliştirmek için getirilen öneriler aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- Öğrencilere iletişim becerilerini kazandıracak kişilerin başında geldikleri için muhasebe eğitimlerine bu konuda önemli görevler düşmektedir. Bu nedenle öğrencilerin iletişim becerilerini geliştirmek ve verilen eğitimde başarılı olmak için en başta muhasebe eğitimi veren eğitimcilerin hem sözlü hem de yazılı iletişim becerilerine sahip olmaları gerekmektedir. Eğitimciler teknolojiye yabancı kalmamalı, dersleri daha cazip hale getirmek için en son teknoloji derslere entegre edilmeli (data show, tepegöz, bilgisayarlar gibi...) ve dersler farklı pedagojik gereçler kullanılarak işlenmelidir.

- Muhasebe eğitimcileri dersleri genel olarak tahtada kendileri anlatmakta ve

<sup>11</sup> Bonita A. Daly ve Bart H. Ward, "Working Together in Higher Education: The Challenge and Rewards", Management Accounting, Vol. 76(11), May 1995, s.27.

<sup>12</sup> Wanda I. Deleo, C. Angela Letourneau, "Writing: A Natural Part of Accounting", Management Accounting, Vol.76(3), September 1994, s.80.

<sup>13</sup> Seminar in Professional Accounting Communication, ACC 506, Fall 1996, California State University.

öğrenciler sadece dinleyici durumunda ol- maktadırlar. Öğrenciler anlatılan konu- ların iş yaşamında kendileri için gerekli olacağını kavrayamadıkları için dersi yeterli olarak dinlememektedirler. Ancak öğrenme sürecine öğrenciler aktif olarak katıldıkları zaman öğrenme büyük ölçüde artacak ve iletişim becerileri gelişecektir. Öğrencilere grup çalışmaları yaptırarak birlikte çalışmayı öğretmek, ortak projeler hazırlamak, dersleri öğrencilerle tartış- malı olarak yürüterek öğrencilerin katılımını sağlamak, muhasebe uygulamaları ve raporlamayı içeren yazılı ödevler vererek yazma becerilerini geliştirmek ve sözlü sunuşlar yaptırmak öğrencilerin iletişim becerilerinin gelişmesine önemli katkılarda bulunacaktır.

• Yapılan araştırmalar muhasebe prog- ramlarında öğrencilerin iletişim becerile- rini iyileştirme çabalarına rağmen öğren- cilerin iletişim becerilerinin eksik oldu- ğunu göstermektedir. Bu uyumsuzluğun sebebi iletişim becerilerini iyileştirme çaba- larına engel olan bir etken de yatmaktadır. Bu etken “iletişim korkusu” dur<sup>14</sup>. İletişim korkusunun iki bileşeni vardır:

- Sözlü iletişim korkusu
- Yazılı iletişim korkusu

Sözlü iletişim korkusu; insanlarla fiili olarak iletişim kurma korkusudur. Ayrıca öğrencilerin yazmaya karşı olan tutum- larını etkileyen yazılı iletişim korkusunu da yenmeleri sağlanmalıdır. Yazılı iletişim korkusu ile yazma becerisine yeteri kadar sahip olmamak karıştırılmamalıdır. Yani öğrenciler yazılı olarak iletişim kurma becerisine sahip olabilirler fakat çekindik- leri için bunu gerçekleştiremezler. Korku ve beceri düzeyleri farklı yapılarda olma- sına rağmen korku, becerileri engelle- yebilmekte ve iletişimin başarısını azalt- maktadır<sup>15</sup>.

İletişim becerilerinin muhasebe mes- leğinde başarılı olmada çok kritik bir öne-

me sahip olduğu kabul edilmekle beraber sözlü iletişim becerilerini geliştirme ko- nusu muhasebe eğitimi çalışmalarında ge- niş biçimde incelenmemiştir. Öğrencilerin sözlü iletişim becerilerini geliştirmek için sözlü iletişimi engelleyen sözlü iletişim korkusunu azaltmak gerekmektedir<sup>16</sup>.

Aşağıdaki sebeplerden olayı öğrenciler iletişim korkusu yaşamaktadırlar:

- Öğrenciler sorulan soruyu veya konuyu bildikleri halde çekingenlikten do- layı derse aktif olarak katılamamak- tadırlar.

- Muhasebe bilgisine, terminolojisine ve yazım kurallarına tam olarak hakim ola- madıkları için yazılı iletişimde bulunmak- tan çekinmektedirler.

- Öğrencilerin derse hazırlıksız gel- meleri iletişimde bulunmalarını engelle- mektedir.

- Sözlü veya yazılı iletişim sırasında hata yapıldığında kendisine kızılacağı veya gülüneceği endişesi de iletişimde bulunma- larını engellemektedir.

Öğrencilerin sözlü ve yazılı iletişim kor- kusunu yenmelerinde muhasebe eğitim- lerine önemli görevler düşmektedir. Öğren- cilere olumlu teşviklerde bulunarak bu kor- kularını yenmeleri ve derse katılımları sağ- lanmalıdır. Eğitmenin öğrenciye yaklaşımı burada çok önemlidir.

• Muhasebeciler bilginin hem hazırla- yıcısı hem de sunucusudurlar. Muhasebe iletişimi denilince sadece bilginin iletilmesi anlaşılmalı, hazırlanmasından sunulma- sına kadar geçen süreç göz önünde bu- lundurulmalıdır. İletilen bilginin içeriği ve niteliği çok önemlidir. İşletmeler için mu- hasebecilerin doğru ve kaliteli bilgiyi oluş- turmaları ve anlaşılır raporlar hazırlama- ları bu nedenle büyük önem taşımaktadır. Öğrenciler muhasebe, denetim ve vergi gibi konulara hakim olarak mezun olurlarsa iletilen bilgilerin kalitesi ve doğruluğu da artacaktır. Bu konuda da muhasebe

<sup>14</sup> Rafık Z. Elias, “An Examination of Non Traditional Accounting Students’ Communication Apprehension and Ambiguity Tolerance”, Journal of Education for Business, Vol. 75(1), Sep/Oct 99, s.38.

<sup>15</sup> Kathleen, Simons, Mark Higgins, and Dana Lowe, “A Profile of Communication Apprehension in Accounting Majors: Implications for Teaching and Curriculum Revision”, Journal of Accounting Education, Vol. 13(2), 1995, s.160-161.

<sup>16</sup> Linda V. Ruchala ve John W. Hill, “Reducing Accounting Students’ Oral Communication Apprehension: Empirical Evidence”, Journal of Accounting Education, Vol. 12(4), 1994, s.283.

eğitmenlerine önemli görevler düşmektedir.

- Genel muhasebe, maliyet muhasebesi, yönetim muhasebesi, muhasebe denetimi gibi teknik derslerde de öğrencilerin derse aktif olarak katılımının sağlanması iletişim becerilerinin artırılması için gereklidir. Bu derslerde öğrencilere finansal tablo ve raporlar, yönetsel raporlar, iç raporlar ve denetim raporları gibi raporların hazırlanması, sözlü sunumların yapılması iletişim becerilerini önemli ölçüde arttıracaktır.

- İletişim fakültelerindeki ve eğitim fakültelerindeki eğitmenlerle işbirliği yapılarak muhasebe öğrencilerinin sözlü ve yazılı iletişim becerilerini geliştirmek için ortak çalışmalar yapılmalıdır.

- Muhasebe eğitiminde müfredatta iletişim derslerinin yer alması ve bu dersleri genelde iletişim konusunda uzman eğitmenlerin vermeleri öğrencilerin bu becerileri arttırması için önemlidir. Bu derslere öğrencilerin aktif olarak katılımı sağlanırsa iletişim becerileri de o derece artacaktır.

- Muhasebe mesleğinde bilgisayarla veya elle yürütülsün bu işlemlerin tümü yazılı olmaktadır. Eğitim sırasında verilen Türk Dili dersleri yazılı iletişim becerilerinin geliştirilmesi açısından önemlidir. Öğrencilere bu derslerde öğretilen konuların özümsemesinin muhasebe mesleğinin başarısına katkısının neler olacağı belirtilirse, öğrenciler dersi daha bilinçli olarak dinleyecekler ve derse aktif olarak katılacaklardır. Öğrencilere bu derslerde özgeçmiş, iş mektubu, raporların hazırlanması gibi işletmelerdeki gerçek yazılı uygulamalar yaptırılırsa öğrencilerin yazılı iletişim becerileri artacaktır. Sözlü ve yazılı iletişimin dilbilgisi kurallarına uygun olarak yapılması da anlaşılabilirlik açısından büyük önem taşımaktadır. İyi araştırılmış çalışmalar dilbilgisi hatalarının çok fazla olması sebebiyle güvenilirliğini kaybetmekte, anlaşılmayan (açık olmayan) sözlü sunular karmaşıklığa yol açmaktadır. İletilen raporların anlaşılır ve dilbilgisi kurallarına uygun olması alınacak kararları da olumlu yönde etkileyecektir. Bu nedenle Türk Dili derslerinde gerekli dilbilgisi kurallarının verilmesi önemlidir.

- Muhasebe ile teknoloji iç içe geçmiş

durumdadır. En küçük işletmeden en büyüğüne kadar tüm muhasebe işlemleri bilgisayarlar kullanılarak yapılmaktadır. Bu durum derslerde bilgisayarların yoğun olarak kullanılmasını gerektirmektedir.

- Günümüzde işletmelerin büyümeleri, dışa açılmaları gibi sebeplerle işletmelerin merkezleri ve şubeleri farklı şehirlerde ve/veya ülkelerde olmaktadır. Mesafeler uzayınca teknolojik (elektronik) iletişim ön plana çıkmaktadır. Bu nedenle muhasebe eğitimi gören öğrencilerin bilgi teknolojileri ve bilgi sistemleri konusunda hem teorik, hem pratik yönden bilgi sahibi olmaları gerekmektedir.

- Muhasebede yazılı iletişim, genelde bilgisayarlar ve gerekli yazılımlar kullanılarak gerçekleştirilmektedir. Öğrenciler muhasebe derslerinde ETA, LOGO, LINK, VEGA gibi muhasebe yazılımları ve veri tabalarını bilfiil kullanarak muhasebe işlemlerini yürütmeliler ve ilgili muhasebe tablo ve raporlarını hazırlamalıdır. İşletmelerde yönetime sunulan tablo, grafik ve raporlar genellikle Microsoft Excel programı kullanılarak hazırlanmaktadır. Microsoft Word programı da yazılı iletişimde yoğun olarak kullanılan programlardan birisidir. Ayrıca sözlü sunularda Microsoft PowerPoint programı yoğun olarak kullanılmaktadır. Öğrencilere bu programların ve/veya aynı işleve sahip başka programların kullanımı öğretilmelidir. Yazılı iletişimde elektronik posta (e-posta/e-mail) yaygın olarak kullanılmaktadır. Özellikle işletmelerde raporlar e-posta ile ilgili kişilere ulaşmaktadır. Bu nedenle e-posta kullanımının bilinmesi de yazılı iletişimin geliştirilmesi için önemlidir.

- Öğrencilerin iletişim becerilerinin geliştirilmesi açısından derslerin kalabalık sınıflarda yapılması büyük bir engeldir. Öğrenciler derslere aktif olarak katılamamaktadırlar. Ayrıca anlatılan derslerin anlaşılabilirliği açısından öğrencilerin dinleme becerilerinin geliştirilmesi önemlidir. Özellikle kalabalık sınıflarda, öğrencilerin bu becerilere sahip olmamasından dolayı anlatılan konuların anlaşılması güç olmaktadır.

- İşletmelerle işbirliği yapılarak öğrencilerin bu işletmelerde uygulama yapmalarını sağlanmalıdır. Böylece öğrenciler teorik

olarak gördüklerini işletmelerde uygulayabileceklerdir. Böylece teori ile pratik uygulamalar iç içe olacaktır. Ayrıca öğrenciler işletmelere gittiklerinde muhasebede sözlü ve yazılı iletişimin nasıl gerçekleştiğini ve bilgilerin ne şekilde hazırlanıp iletildiğini görebileceklerdir. İşletmelerde yapılacak stajlar bu becerilerin geliştirilmesi açısından öğrenciler için önemli bir fırsattır.

## 5. Sonuç

Muhasebenin işlevlerinin artması muhasebecilerden beklentileri de arttırmıştır. Muhasebe bilgilerini üreten ve ileten kişiler oldukları için muhasebecilere büyük görevler düşmektedir. Muhasebeciler bilgiyi doğru, güvenilir ve anlaşılır bir biçimde hazırlamak ve kullanıcılarına iletmekle yükümlüdürler. Bu durum, muhasebecilerin sözlü ve yazılı iletişim becerilerine sahip olmalarını gerekli kılmaktadır. Bu nedenle muhasebecilerin mesleğe başlamadan önce üniversite eğitiminde bu becerileri kazanmış olmaları gerekmektedir. İletişim becerilerinin kazanılmasında muhasebe eğitimlerinin önemi büyüktür.

Türkiye’de muhasebe eğitim sürecinin hiçbir aşamasında muhasebe iletişimi ve iletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik çalışmalar yapılmamaktadır ya da son derece yetersizdir. Bu çalışmada örnekler verdiğimiz ABD’de ise ilgili kuruluşların ve üniversitelerin, muhasebe mesleğinde başarı için iletişim becerilerini çok önemsettiklerini ve bu becerilerin artırılması için yoğun çaba içinde olduklarını görüyoruz.

Muhasebe öğrencilerinin iletişim becerilerine sahip olarak mezun olmaları, mesleğe atıldıklarında uyum sorunu yaşamamalarını bu konuda özgüvene sahip olmalarını sağlayacaktır.

Muhasebe bilgilerinin hazırlanmasında ve iletilmesinde Türkçe’nin doğru kullanılmasının anlaşılabilirlik açısından önemi açıktır. Bu bağlamda, Muhasebe bilim dalı da dahil olmak üzere Türkçe’nin bilim dili olması için gerekli çalışmaların yapılması ve konuya gerekli ağırlığın verilmesi ayrı bir önem taşımaktadır.

## Kaynaklar

Daly, Bonita A. and Ward, Bart H., "Working Together in Higher Education: The Challenge

and Rewards", *Management Accounting*, Vol. 76(11), May 1995.

Deleo, Wanda I. and Letourneau, C. Angela, "Writing: A Natural Part of Accounting", *Management Accounting*, Vol.76(3), September 1994.

Demir, Berna "İşletmelerde Muhasebe İletişimi", *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, MÖDAV, Cilt:3, Sayı: 4, Aralık 2001.

Demir, Berna, *Muhasebe İletişimi ve Muhasebe İletişim Teknolojisi: CAMİŞ Ambalaj Sanayii A.Ş. Eskişehir Fabrikasında Bir Uygulama*, Doktora Tezi, Eskişehir 1999.

Dow, Kathy J. and Feldmann, Dorothy A., "Educating future CPAs": A Survey of Accounting Professors", *Massachusetts CPA Review*, Vol.68(1), Winter 1994.

Elias, Rafik Z., "An Examination of Non Traditional Accounting Students' Communication Apprehension and Ambiguity Tolerance", *Journal of Education for Business*, Vol. 75(1), Sep/Oct 99.

Half, Robert, "Successfully Managing Your Career Requires Good Communication", *Journal of Accountancy*, Vol. 180(6), December 1995.

Hirsch, Maurice L., Anderson, Rob and Gabriel, Susan, "Accounting & Communication", *South-Western Publishing Co.*, Cincinnati, Ohio, 1994.

Ruchala, Linda V. and Hill, John W., "Reducing Accounting Students' Oral Communication Apprehension: Empirical Evidence", *Journal of Accounting Education*, Vol. 12(4), 1994.

Seminar in Professional Accounting Communication, ACC 506, Fall 1996, California State University.

Simons, Kathleen, Higgins, Mark and Lowe, Dana, "A Profile of Communication Apprehension in Accounting Majors: Implications for Teaching and Curriculum Revision", *Journal of Accounting Education*, Vol. 13(2), 1995.

Smythe, Mary-Jeanette and Nikolai, Loren A., "Communication Concerns Across Different Accounting Constituencies", *Journal of Accounting Education*, Vol.14(4), 1996.

Usoff, Catherine and Feldmann, Dorothy, "Accounting Students' Perceptions of Important Skills for Career Success", *Journal of Education for Business*, Vol.73(4), Mar/Apr 1998.

Usry, Milton F. and Calvasina, Richard V., "What do Accountants do?", *Management Accounting*, Vol.76(6), December 1994.