

Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu: TRA1 ve TRA2 Bölgelerinde Bir Araştırma (*)

Fatma TEMELLİ (**)
Utku ŞENDURUR (***)

Öz: Günümüz iş ortamında çalışan bireylerde, çalışma şartlarından doğan fiziksel ve duygusal çöküş olarak kendini gösteren tükenmişlik, özellikle insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı çalışma ortamlarında etkisini daha fazla göstermektedir. Tükenmişlik sendromu, bireysel ve örgütsel anlamda yıkıcı etkileri olan ve özellikle hizmet sektöründe çalışanların verimliliğini olumsuz yönde etkileyen bir olgudur. Hizmet sektöründe daha fazla görülmesinde, çalışanların işlerini yaparken strese daha çok maruz kalmaları etkili olmaktadır. Hizmet sektöründe faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları da, insanlarla sürekli yüz yüze iletişim kurdukları için tükenmişlik sendromuna maruz kalmaktadırlar. Bu çalışmada, veri toplama aracı olarak; sosyo-demografik özellikler içeren bir form ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak, ülkemizde TRA1 (Erzurum, Erzincan, Bayburt) ve TRA2 (Kars, Ardahan, Iğdır, Ağrı) bölgelerindeki muhasebe meslek mensuplarının yaşadıkları tükenmişlik düzeylerini belirlemek, değişkenler ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi tespit etmek ve tükenme sorununun kaynağını tespit edip tükenme sorununa ilişkin çözüm önerileri getirmek amaçlanmıştır. Verilerin istatistiksel analizinde SPSS 21 paket programı kullanılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Muhasebe Meslek Mensupları, Tükenmişlik Sendromu, TRA1, TRA2, İstatistiksel Analiz.

Burnout Syndrome in Accounting Professional Members: A Research in TRA1 and TRA2 Regions

Abstract: Burnout, which reveals itself as a physical and emotional collapse resulting from working conditions in individuals working in today's job environments, is more likely to show its effect in job environments where human relations are heavily exposed. Burnout syndrome is a fact that has devastating effects in terms of individual and organizational and especially affects the productivity of those working in the service sector negatively. More to be seen in the service sector is the fact that employees are exposed to more stress during their work. Accounting professionals working in the service sector are also exposed to burnout syndrome because they constantly communicate face to face with people. In this study, we used the Maslach Burnout Scale and a form with socio-demographic characteristics as data collection tools and aimed to determine the levels of burnout experienced by accountants in TRA1 (Erzurum, Erzincan, Bayburt) and TRA2 (Kars, Ardahan, Iğdır, Ağrı) regions, to determine the relation between variables and burnout and to determine the source of the burnout problem and to suggest a solution for the burnout problem. SPSS 21 package program was used for statistical analysis of the data.

*) Yazarlara ait bu çalışma, 5-7 Ekim 2017 tarihlerinde Isparta'da düzenlenen 2. Uluslararası İktisadi ve İdari Perspektifler Kongresi'nde özet bildiri olarak sunulmuştur.

**) Dr.Öğr.Üyesi, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, (e-posta: ftemelli@agri.edu.tr)

***)Dr.Öğr.Üyesi, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, (e-posta: usendurur@agri.edu.tr)

Keywords: Accounting Profession, Burnout Syndrome, TRA1, TRA2, Statistical Analysis.

Makale Geliş Tarihi: 02.03.2018

Makale Kabul Tarihi: 27.03.2018

I. Giriş

İnsanların yaşamlarını sürdürebilmeleri için çalışmaları gerekmektedir. Çalışılan ortamın kişilerin rahat bir şekilde çalışmasını engelleyebileceği alanlar haline gelmesi ise, onların çalışırken mutsuz olmasına sebebiyet vermektedir. Çalışma hayatını olumsuz yönde etkileyen unsurlardan birisi de tükenmişlik sendromudur. Bu sendrom, insanların iş hayatlarını sürdürebilmek için enerjilerinin kalmamasıdır ve bu durum da onların başarısızlık hissine kapılmalarına neden olabilmektedir (Deran ve Beller, 2015:70).

Tükenmişlik Sendromu, günümüzde pek çok alanda görülmektedir. Bu sendrom, özellikle insanlarla ilgilenen ve onlara hizmet veren sektörlerde çalışan kişilerde daha fazla ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik, kişilerde fiziksel ve ruhsal sorunlara yol açmakta, bu da kişilerin davranışlarına yansımakta, görev ve hizmetlerini tam olarak yerine getirmelerine engel olmaktadır. Sonuçta, tükenmişlik sendromu yaşayan kişiler başkalarına da zarar verebilmektedir (Barutçu ve Serinkan, 2008:541).

Muhasebe mesleği, hem karşılaşılan insan sayısı hem de yapılan işin yoğunluğu nedeniyle yoğun stres altında yapılan bir meslek dalıdır. Muhasebe mesleğini yapanlar, işleri gereği sürekli olarak iş yerindekilerle, müşterilerle ve devlet kurumlarında çalışanlarla bir araya gelmektedir. Muhasebe mesleğinde yaşanan sorunlara ilişkin yapılan çalışmalar incelendiğinde sorunların başında; eğitim, haksız rekabet, etik, ücret ve tahsilat konusunda yaşanan sorunlar gelmektedir. Yaşanan bu sorunlardan ve insanlarla sık sık bir araya gelerek çalışmanın verdiği durumlardan dolayı muhasebe mesleğini icra edenler, tükenmişlik sendromuna maruz kalabilmektedirler (Nazlıoğlu, 2009:1).

Muhasebe mesleğinin, meslek türü açısından tükenmişlik sendromunun oluşmasına yatkın bir çalışma şekli ve ortamı vardır. Muhasebe mesleği; uzun ve yorucu çalışma saatleri, tatil imkanının kısıtlı olması, ücret sıkıntısı, sık sık değişen mevzuat, haksız rekabet, toplumun mesleğe bakış açısı vb. nedenlerden dolayı icra edilmesi zor meslekler arasındadır (Nazlıoğlu, 2009:70).

Bu çalışmanın amacı; ülkemizde TRA1 (Erzurum, Erzincan, Bayburt) ve TRA2 (Kars, Ardahan, Iğdır, Ağrı) bölgelerindeki muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamadıklarını belirlemek ve yaşıyorlarsa tükenmişlik düzeylerinin hangi boyutta olduğunu incelemek, muhasebe meslek mensuplarının sosyo-demografik özellikleri ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını tespit etmek ve böylece literatüre katkı sağlamaktır. Bu çalışmada; TRA1 ve TRA2 bölgelerindeki faal muhasebe meslek mensuplarındaki tükenmişlik sendromu, çeşitli sosyo-demografik özellikler açısından istatistiki yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir. Muhasebe meslek mensupları üzerinde tükenmişlik sendromu üzerine yapılan çalışmaların sayıca az olması ve daha geniş bir kitleyi ele alan bölgesel çalışmaların çok az olması nedeniyle bu

çalışma, ülkemizde sosyo-ekonomik gelişmişlik düzeyi düşük olan TRA1 ve TRA2 bölgelerinde uygulanmış ve böylece bu bölgelerde çalışan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerini ölçmeye yönelik bir çalışma olması yönüyle bölgesel bir çalışma özelliği taşımakta, diğer çalışmalardan farklılaşmakta ve özgünlük kazanmaktadır.

II. Tükenmişlik Sendromu: Kavramsal Çerçeve ve Literatür Taraması

Tükenmişlik kavramı ilk kez 1974 yılında Freudenberger' in yazdığı bir makale ile literatüre girmiştir. Burada tükenmişlik “mesleki bir tehlike” olarak nitelendirilmiştir. Freudenberger (1974:159) tükenmişliği; “Başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” olarak tanımlamış ve sebebi ne olursa olsun kişiyi etkisiz hale getirdiğini belirtmiştir. Diğer bir ifadeyle, “Tükenme Sendromu” olarak da literatürde geçen bu durum, insanların aşırı çalışmaları sonucu işlerinin gereklerini yerine getiremez duruma gelmeleri olarak tanımlanmıştır (Budak ve Sürgevil, 2005:96; Basım ve Şeşen, 2006:16; Çan ve Diğ., 2006:18). Tükenmişlikle ilgili olarak en yaygın kabul gören tanım Maslach tarafından yapılan tanımdır. Maslach'a göre tükenmişlik; “İşi gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansımaları ile oluşan bir sendrom”dur (Maslach ve Jackson, 1981:99). Maslach'a göre tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarına ayrılmış bir bütündür. Tükenmişlik, “İşi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi ” şeklinde tanımlanmıştır (Ergin, 1992:143).

Bazı yazarlara göre tükenmişlik; stresle etkin biçimde başa çıkmadaki başarısızlığın sonucu olarak değerlendirilmektedir (Morrissette, 2000: 4). Pines ve Maslach (1981:271), tükenmişliği strese karşı bir cevap olarak kabul etmektedirler. Kişilerde çalışma ortamına bağlı olarak meydana gelen ve aynı zamanda kronik bir durum alan stres duygusu ise duygusal tükenme sendromu olarak tanımlanır (Maslach ve Jackson, 1981:99). Stres, çevrenin istekleri ile bireyin yapabilecekleri arasında bir dengesizlik söz konusu olduğu zaman ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik ise, insanların kendilerini çaresiz, kapana kısılmış, bitmiş hissetmelerine neden olmaktadır. Bu nedenle, tükenmişlik stresten çok daha olumsuz bir durumu ifade etmektedir (Levinson, 1996:157).

Genel olarak muhasebecilik mesleği de düşünsel bir faaliyete dayalı olması, sürekli dikkat gerektirmesi, işlerin çeşitliliği ve ilgi çevresinin geniş olması gibi özelliklerinden dolayı stresli bir meslek olarak kabul edilmektedir (Yıldırım vd., 2004:2). Bu bağlamda, muhasebe meslek mensuplarının meslektaşları, yöneticiler, banka ve devlet kurumları çalışanları ile yoğun ilişki içinde (Doğan ve Nazlıoğlu, 2010:100) olması, tükenmişlik olgusu açısından potansiyel bir tehlike oluşturmaktadır.

Yalçın'a göre (2012); muhasebe meslek mensuplarının sayısının artması, yeni teknolojilerin benimsenmesi, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarının değişmesi ve artması,

değişken, dinamik ve rekabetçi bir pazarda faaliyette bulunma zorunluluğu gibi etkenler muhasebe mesleğini daha yıpratıcı şartları içeren bir meslek haline getirmiştir.

Literatürde, tükenmişlik sendromu ile ilgili yapılan çalışmaların genelde sağlık ve eğitim alanlarında yapıldığı, bununla birlikte muhasebe alanında yapılan çalışmaların nispeten daha az sayıda olduğu tespit edilmiştir. Sınırlı sayıdaki bu çalışmalar kapsamında, muhasebe mesleği için genelde bağımsız meslek mensupları üzerinde araştırmalar yapılmıştır. Bu çalışma kapsamında; muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliklerini tespit etmek için sadece bir il/şehir ele alınmamış, sosyo-ekonomik kalkınma düzeyi düşük olan ve bölgesel gelişmişliklerine göre TRA1 ve TRA2 bölgeleri olarak sınıflandırılan iki bölgedeki illerde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarına (SM, SMMM) araştırma uygulanmıştır.

Türkiye’de muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliği ölçmeye yönelik çalışmalardan bazıları aşağıdaki gibidir:

Ersoy ve Demirel Utku (2005), çalışmalarında konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe müdürlerinin tükenmişlik düzeylerini incelemişler, genel olarak çalışma yoğunluğunun fazlalığı ve çalışma saatlerinin uzunluğu nedeniyle tükenmişlik duygularının daha fazla olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Akın (2007), muhasebe meslek mensuplarında iş tatmini ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin incelenmesi başlıklı çalışmasında, işten ayrılmanın başlıca nedenlerinin, bürolardaki üstlerin tutumu ve iş güvencesi olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Kaşlı ve Aytemiz Seymen (2009), çalışmalarında muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliğe neden olan faktörleri, "iş yükü ve zaman sınırlamaları", "meslek dışı uğraşlar ve zorluklar", "değer çatışmaları", "ilgisizlik ve mevzuat karmaşıklığı" ve "sosyal unsurlar" olmak üzere beş boyutta toplamışlardır. Çalışmalarında, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliği çok fazla yaşamadıkları sonucuna ulaşmışlardır.

Öztürk vd. (2009), çalışmalarında Ankara ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılıkları arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık düzeyleri arasında negatif yönde bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Doğan ve Nazlıoğlu (2010), çalışmalarında muhasebe meslek mensuplarında yaşanan tükenmişlik düzeyinin farklılık gösterdiğini ve genellikle orta düzeyde tükenmişlik yaşandığını tespit etmişlerdir.

Ay ve Avşaroğlu (2010), çalışmalarında muhasebe çalışanlarının cinsiyetlerine ve yaşlarına göre duygusal tükenmede anlamlı düzeyde bir farklılaşma bulurken, hizmet sürelerine göre ise duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında farklılaşma bulmuşlardır. Ayrıca, çalışanların bölgeleri, çalışma biçimleri ve işyeri türü değişkenlerine göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarında anlamlı düzeyde bir farklılaşma tespit edilmiştir.

Boyar (2011), çalışmasında muhasebe meslek mensuplarının iş ortamındaki en önemli stres kaynağının iş yükü olduğunu ve aşırı iş yükünün duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşmaya yol açtığını tespit etmiştir. Stres kaynaklarının mesleki tükenmişliği olumsuz etkilediği ve aralarında pozitif yönlü ilişki olduğunu hipotezlerle ortaya koymuştur.

Uyar ve Erdinç (2011), çalışmalarında konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe personelinin iş doyumunu seviyesini yüksek, tükenmişlik seviyesini ise orta derece olarak tespit etmişlerdir. Ayrıca, söz konusu personelin tükenmişlik düzeyleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin çok zayıf olduğunu bulmuşlardır.

Taysı (2012), çalışmasında çeşitli demografik özelliklere göre muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliğin varlığına işaret etmiştir. Muhasebe meslek mensuplarının cinsiyet, gelir düzeyi, meslek deneyimi ve çocuk sahibi olmama değişkenlerine göre tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bunun dışında, tükenmişlik sendromunun alt boyutlarının ölçümünde özellikle Kişisel Başarı alt boyutunda tükenmişliğin tüm demografik faktörler için yüksek düzeyde gerçekleştiği gözlenmiştir.

Okutan vd. (2013), Sakarya ilinde faaliyet gösteren muhasebe ve finans çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemek ve demografik özellikleri ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yaptıkları çalışmada, duygusal tükenme düzeylerinin düşük, duyarsızlaşma düzeylerinin orta ve kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Zincirkıran ve Tiftik (2013), Diyarbakır'da muhasebe uygulayıcılarının tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik çalışmalarında, araştırma sonucu olarak; muhasebe uygulayıcılarının duygusal tükenme alt boyutunda genel olarak düşük seviyede bir tükenmişlik olduğu tespit etmişlerdir. Kişisel başarı alt boyutunda orta seviyede tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutunda ise yüksek düzeyde tükenmişlik olduğu tespit edilmiştir.

Dalğar ve Tekşen (2014), muhasebecilerin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile rol çelişkisi arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada, rol çelişkisi ile mesleki tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. Ayrıca, muhasebecilerin rol çelişkisi arttıkça mesleki tükenmişlik düzeylerinin de arttığı ve kişisel başarılarının ise azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Diğer yandan, muhasebecilerin medeni hali, günlük çalışma süreleri ve çocuk sahibi olup olmama durumları ile mesleki tükenmişlikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Hacıhasanoğlu ve Karaca (2014), bağımsız çalışan muhasebe meslek mensuplarının ve muhasebe faaliyetlerini yürüten meslek elemanlarının tükenmişlik düzeylerinin, iş tatminlerinin ve stres düzeylerinin tespit edilmesini temel amaç olarak belirledikleri çalışmalarında, meslek mensupları ile meslek elemanları arasında ve çeşitli demografik özellikler açısından, bu üç boyutta (tükenmişlik düzeyi, iş tatmini ve stres) farklılıkların olup olmadığını belirlemeye çalışmışlardır. Bununla birlikte tükenmişlik düzeyi, iş tatmini ve stres arasındaki ilişkiyi de ortaya konulmaya çalışmışlar, elde ettikleri veriler ışığında yapılan analizler sonucunda, bağımsız çalışan muhasebe meslek mensuplarının

duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin orta, kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek çıktığı; stres düzeyinin yüksek olmasına karşın, iş tatminin de yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu boyutlar arasındaki ilişkinin ortaya konulması amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucunda ise, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile stres ve iş tatmini arasında kuvvetli bir ilişkinin olduğunu belirlemişlerdir. Ayrıca unvan, yaş ve gelir değişkenleri ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı farklılıkların olduğunu tespit etmişlerdir.

Yılmaz (2014), çalışmasında Samsun'da serbest muhasebeci mali müşavirler ile ilgili mesleki tükenmişlik boyutları ile işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiş, çalışmanın sonucunda, duygusal tükenme ile işe bağlılık düzeyi arasındaki negatif yönlü bir ilişki, kişisel başarı hissi ile işe bağlılık arasında ise pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu tespit edilmiştir.

Deran ve Beller (2015), muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerini ölçmeye yönelik çalışmalarında, Giresun il merkezindeki muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ile demografik özellikleri arasında anlamlı fark olup olmadığını incelemek amacıyla Giresun il merkezinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları üzerinde araştırma yapmışlardır. Çalışmalarında, Giresun il merkezinde mesleğini yerine getiren muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları açısından yüksek seviyeye karşılık geldiğini tespit etmişlerdir.

Demir ve Sezgin (2017), çalışmalarında TRB1 (Elazığ, Malatya, Bingöl, Tunceli) ve TRC2 (Diyarbakır, Şanlıurfa) bölgesinde faaliyette bulunan işletmelerin muhasebe bölümlerinde çalışan elemanlar üzerinde tükenmişlik ve örgütsel bağlılık düzeyleri üzerinde çalışmalar yapmış ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin alt boyutları ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Bununla birlikte, örgütsel bağlılık seviyesinin adeta bir bağımlılık seviyesinde olduğu yapılan çalışmada ortaya koyulmuştur. Çalışmalarında, tükenmişlik üzerinde çevresel ve dışsal faktörlerin yoğunluğu hissedilirken, kişisel ve duygusal tükenmişlik faktörleri sonuçlarda gizlenmeye ya da kamufle edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca, çalışmalarında muhasebe elemanlarının bağımlılıklarında sorumluluk ve iş yerlerinde kendilerine verilen değer belirleyici olduğunu ve bunun örgütsel bağlılığı arttırdığını teyit etmişlerdir.

III. Tükenmişlik Sendromunun Alt Boyutları

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin yaratıcısı Christina Maslach, Susan E. Jackson ve Cary Cherniss ile birlikte, insanlarla ilişkileri fazla olan mesleklerin çalışanlarında görülen tükenmişlik sendromu ile ilgili çalışmalar yapmış ve tükenmişliğin semptomlarını listelemiştir. Bu çalışmaların sonucunda, deneysel olarak onay görmüş ve tükenmişliğin sadece bireyin sağlığını bozan bir durum değil, aynı zamanda mesleki etkinliğini de negatif yönde etkileyen bir durum olduğunu gösteren Maslach Tükenmişlik Ölçeğini oluşturmuştur. Ayrıca, mesleki tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması olmak üzere üç ayrı alt boyuttan oluştuğunu belirtmiştir (Özdemir vd., 2003:15).

Şekil 1, Maslach'ın tükenmişlik modelindeki birbirini izleyen aşamaları göstermektedir.

+ Duygusal Tükenme → + Duyarsızlaşma → - Kişisel Başarı

Şekil 1: Maslach'ın Tükenmişlik Modeli

Duygusal tükenme, kompleks tükenmişlik sendromunun en açık şekilde gözlenebilen boyutu olup (Gündüz, 2005:153), mesleki tükenmişliğin bu boyutunda bireyde yorgunluk, enerji eksikliği duygusal yönden kendini yıpranmış hissetme gibi belirtiler gözlenmektedir. Bu boyut, literatürde tükenmişliğin en kritik ve en belirleyici boyutu olarak ifade edilmektedir. Duygusal tükenme tükenmişliğin içsel boyutudur. Duygusal tükenmişliği yaşayan kişi hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünür, gerginlik ve engellenmişlik duygularıyla yüklü olan birey için ertesi gün yeniden işe gitme zorunluluğu büyük bir endişe kaynağıdır (Leiter ve Maslach, 1988: 297; Friesen ve Sarros, 1989:179; Ergin, 1993:144; Ergin, 1995:37; Torun, 1997:47; Maslach ve diğ., 2001:402-403; Çimen ve Ergin, 2001:169; Sweeney ve Summers, 2002:225, Singh ve diğ., 1994:559).

Duyarsızlaşma, Maslach ve Jackson'a (1981) göre kişinin hizmet verdiklerine karşı, onların kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun şekilde davranması olarak tanımlanmıştır (Ertürk ve Keçecioglu, 2012: 42). Duyarsızlaşma, bireyin hizmet sunduğu kişilere karşı birer birey olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun tutum ve davranışlar sergilemesi ile kendini gösterir. Birey insancılıktan uzaklaşmış, alaycı, küçümseyen, katı, duygusuz ve kayıtsız bir tutum içerisine girmiştir (Leiter ve Maslach, 1988: 297; Singh ve diğ., 1994: 559; Maslach ve diğ., 2001: 403; Kaçmaz, 2005: 29).

Düşük Kişisel Başarı Hissi (Kişisel Başarısızlık Hissi), kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasını ifade etmektedir (Maslach, 2003: 190). Kişisel başarıda düşme hisseden birey kendisini yetersiz hisseder, yetkin bir birey olmadığını düşünür, motivasyonunda da düşme yaşar. Bu boyutta, birey kendisine ilişkin değerlendirmelerinde genel bir olumsuzluk hisseder, işinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini, harcadığı çabanın bir işe yaramadığını ve çevresinde bir fark yaratmadığını düşünür (Leiter ve Maslach, 1988: 297-298; Singh ve diğ., 1994: 559; Çimen, 2000: 6; Maslach ve diğ., 2001: 403).

IV. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Tükenmişlik sendromunun insanlar üzerindeki belirtileri birbirinden farklı olmakla birlikte insan vücudunun işlevlerini dikkate alarak bu belirtiler dört farklı grupta incelenebilmektedir. Bu belirtileri aşağıda Tablo 1'deki gibi göstermek mümkündür (Keser, 2009:155):

Tablo 1'de görüldüğü gibi tükenmişlik sendromuna ait belirtiler; psikolojik - duygusal belirtiler, davranışsal belirtiler, fiziksel belirtiler ve ruhsal belirtiler olmak üzere dört grupta incelenebilmektedir. Birinci grup olan psikolojik - duygusal belirtiler; diğer insanları eleştirme, insanlarla ilgilenmeme, hayal kırıklığı, sıkılma, depresyon,

endişe, umutsuzluk, alınganlık gibi belirtiler olarak meydana gelmektedir. İkinci grup olan davranışsal belirtiler; insanlarla daha az zaman geçirme, yavaşlık, görev yerinde olmama, evde ve işte konuşmaktan kaçınma, sık sık ağlama gibi belirtiler olarak meydana gelmektedir. Üçüncü grup olan fiziksel belirtiler gözlemlenebilirliği yüksek olduğu için daha kolay anlaşılabilen belirtiler olup (Deran ve Beller, 2015:73), hızlı kalp atışı, uykusuzluk, hafıza problemleri, yorgunluk, zayıflık, kilo değişimleri, mide şikayetleri, mutsuzluk, kronik hastalıklar, baş ve kas ağrıları gibi belirtiler olarak meydana gelmektedir. Dördüncü ve son tükenmişlik sendromu belirtisi olan ruhsal belirtiler de; değer yargıları ve inançta şüpheler, yeni bir meslek deneme, üstesinden gelinemeyen stres, alkol ve ilaç bağımlılığı, acıma duygusunun kaybı gibi belirtiler olarak meydana gelmektedir.

Tablo 1: Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Psikolojik – Duygusal Belirtiler	Davranışsal Belirtiler	Fiziksel Belirtiler	Ruhsal Belirtiler
Diğer insanları eleştirme	İnsanlarla daha az zaman geçirme	Hızlı kalp atışı	Kişinin değer yargıları ve inançlarındaki şüpheler
Duygusuz bir davranış	Yavaşlık ve görev yerinde olmama davranışları sergileme	Uykusuzluk ve hafıza problemleri	Büyük bir değişiklik gerektiğine inanma
İnsanlarla ilgilenmeme	Yetersiz kayıt tutma	Yorgunluk ve zayıflık	Yeni bir meslek deneme
Düşük kişisel başarı hissi	Herkese şüphe ile bakma	Enfeksiyona karşı direncin azalması	Yeni bir yere yerleşme isteği
Hayal kırıklığı	Evde ve işte konuşmaktan kaçınma	Kilo değişimleri	Üstesinden gelinemeyen stres
Sıkılma	Sık sık gözyaşı dökme ya da duygusal patlama belirtileri gösterme	Mide şikâyetleri	Alkol ve ilaç bağımlılığı
Depresyon		Mutsuzluk	Acıma duygusunun kaybı
Endişe		Kronik hale gelmiş iyileşmeyen hastalıklar	
Umutsuzluk		Hipertansiyon	

Zayıf yoğunlaşma		Baş ve kas ağrıları	
Alınganlık			
Yabancılaşma			
Tek başına kalma			

Kaynak: Keser, 2009:155.

V. Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler

Yapılan birçok araştırma sonucunda elde edilen bulgular ve konuyla ilgili çalışan araştırmacıların gözlemleri sonucu elde edilen bilgiler doğrultusunda, tükenmişliğe etki eden faktörler incelendiğinde birçok nedenin olduğu görülmektedir. Bunlardan bir kısmı bireylerin kendilerinden kaynaklanan kişisel faktörler olarak ele alınırken, diğer bir kısmı ise bireyin dışında gerçekleşen kişinin yaşadığı çevreden kaynaklanan örgütsel (çevresel) faktörler olarak ele alınmaktadır (Okutan, 2010:86). Bu faktörler (Okutan, 2010: 86); yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, çalışma süresi ve eğitim düzeyi gibi demografik faktörler, işine karşı aşırı ilgi yani işkolik olma, bireysel beklenti düzeyi, kişilik yapısı, gibi birçok kişisel faktörler; işin niteliği, çalışma saatleri, aşırı iş yükü, meslektaşlarla ilişkiler ve çatışmalar, yöneticilerle ilişkiler, insan ilişkileri, müşteri yoğunluğu, örgütün plan ve prosedürlerinden kaynaklanan sorunlar, özerklik ve kararlara katılma, iş çevresinin desteği, rol belirsizliği ve rol çatışması, geri bildirim eksikliği, ödül ve ceza, iş ortamının fiziksel koşulları, sosyal destek, kontrol eksikliği veya fazlalığı, işte ilerleme fırsatları ve bunun gibi faktörler ise örgütsel (çevresel) faktörler tükenmişlikle ilgili araştırmalarda karşılaşılan ve tükenmişliğe etki eden faktörler içinde yer almaktadırlar.

Genel olarak tükenmişliği etkileyen faktörler bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki grupta incelendiğinde:

Bireysel Faktörler; Tükenmişliği etkileyen bireysel faktörler, kişilerin sahip olduğu, bazı zamanlarda tükenmişliğe yol açan, tükenmişliği arttıran, bazı zamanlarda ise tükenmişliği ve tükenmişliğin etkilerini azaltıcı rol oynayan faktörler olarak ifade edilebilmektedir. Tükenmişliği etkileyen kişisel özellikler; cinsiyet, yaş, eğitim, medeni durum, sosyal destek, gelir durumu, kişilik ve beklentiler olarak sınıflandırılabilir (Barutçu ve Serinkan, 2008: 547).

Örgütsel (Çevresel) Faktörler; Bir önceki paragrafta belirtilen tükenmişliği etkileyen bireysel faktörlerin yanı sıra, kişilerin zamanlarının büyük bir kısmını geçirdikleri iş ortamlarında meydana gelen örgütsel (çevresel) faktörler de tükenmişliği etkilemektedir. Bu faktörler; kişilerin çalışma alanlarında meydana gelen örgütsel çatışmalar, alınan kararlara katılamama, çalışma saatlerinin uzun olması, çalışma alanının olumsuz fiziksel koşulları, iş güvenliliğinin olmaması, bulunulan konumda ilerleme imkânının sunulmaması, yerine getirilen işlerin ödüllendirilmemesi vb. şeklinde sınıflandırılabilir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 72).

VI. Tra1 Ve Tra2 Bölgelerinde Çalışan Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Uygulama

Bu bölümde, TRA1 ve TRA2 bölgelerinde bulunan muhasebe meslek mensuplarının sosyo-demografik özellikleri ile tükenmişlikleri arasında farklılıklar olup olmadığı istatistiki yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir.

A. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı; ülkemizde TRA1 ve TRA2 bölgelerindeki muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamadıklarını belirlemek ve yaşıyorlarsa tükenmişlik düzeylerinin hangi boyutta olduğunu incelemek, muhasebe meslek mensuplarının sosyo-demografik özellikleri ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını tespit ederek literatüre katkı sağlamaktır.

B. Araştırmanın Önemi

Bu çalışma, muhasebe çalışanları veya muhasebe meslek mensupları üzerinde tükenmişlik sendromu üzerine yapılan çalışmaların sayıca az olması ve daha büyük bir kitleyi ele alan bölgesel çalışmaların çok az olması nedeniyle, ülkemizde sosyo-ekonomik gelişmişlik düzeyi düşük olan TRA1 ve TRA2 bölgelerinde uygulanmış ve böylece bu bölgelerde çalışan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerini ölçmeye yönelik bir çalışma olması yönüyle önemlilik arz etmektedir. Bölgesel bir çalışma özelliği taşıyan bu çalışma, TRA1 ve TRA2 bölgelerini ele alması yönüyle diğer çalışmalardan farklılaşmakta ve özgünlük kazanmaktadır.

C. Araştırmanın Metodolojisi

Bu kısımda, araştırmanın hipotezleri oluşturularak, araştırmanın anakütle ve örnekleme, veri toplama yöntemleri, verilerin analizi ile ilgili bilgilere yer verilmiştir.

1. Araştırmanın Hipotezleri

Literatür taraması sonucunda araştırmanın amacına uygun aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H1: Duygusal tükenme (H1a), duyarsızlaşma (H1b) ve kişisel başarı (H1c) düzeyleri ve genel tükenmişlik (H1d) cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterir.

H2: Duygusal tükenme (H2a), duyarsızlaşma (H2b) ve kişisel başarı (H2c) düzeyleri ve genel tükenmişlik (H2d) yaşa göre anlamlı farklılık gösterir.

H3: Duygusal tükenme (H3a), duyarsızlaşma (H3b) ve kişisel başarı (H3c) düzeyleri ve genel tükenmişlik (H3d) medeni duruma göre anlamlı farklılık gösterir.

H4: Duygusal tükenme (H4a), duyarsızlaşma (H4b) ve kişisel başarı (H4c) düzeyleri ve genel tükenmişlik (H4d) eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterir.

H5: Duygusal tükenme (H5a), duyarsızlaşma (H5b) ve kişisel başarı (H5c) düzeyleri ve genel tükenmişlik (H5d) aylık gelire göre anlamlı farklılık gösterir.

H6: Duygusal tükenme (H6a), duyarsızlaşma (H6b) ve kişisel başarı (H6c) düzeyleri ve genel tükenmişlik (H6d) mesleki deneyim süresine göre anlamlı farklılık gösterir.

H7: Duygusal tükenme (H7a), duyarsızlaşma (H7b) ve kişisel başarı (H7c) düzeyleri ve genel tükenmişlik (H7d) ünvana göre anlamlı farklılık gösterir.

H8: Duygusal tükenme (H8a), duyarsızlaşma (H8b) ve kişisel başarı (H8c) düzeyleri ve genel tükenmişlik (H8d) faaliyette bulunulan ile göre anlamlı farklılık gösterir.

H9: Duygusal tükenme (H9a), duyarsızlaşma (H9b) ve kişisel başarı (H9c) düzeyleri ve genel tükenmişlik (H9d) çocuk sahipliğine göre anlamlı farklılık gösterir.

2. Anakütle ve Örneklem

Bu araştırmanın anakütlesini, TRA1 ve TRA2 bölgelerinde çalışan muhasebe meslek mensupları oluşturmaktadır. Bu kapsamda anakütleyi tespit etmek için TRA1 ve TRA2 bölgeleri içerisinde bulunan illerin bağlı oldukları SMMM odaları ile görüşülmüş ve söz konusu odalara kayıtlı olan faal ve faal olmayan toplam 624 meslek mensubunun olduğu öğrenilmiştir. Bu meslek mensuplarından 397 kişi faal olarak mesleğini sürdürdüğü için, çalışmanın anakütlesi 397 kişiden oluşturulmuştur. Bu sayı baz alınarak, anakütleyi temsil etmek üzere örnek büyüklüğü, aşağıdaki formül kullanılarak hesaplanmıştır (Yamane 1973: 133):

$$n = \frac{NP(1-P)Z^2}{(N-1)d^2 + P(1-P)Z^2}$$

; (n, Örnek kütle büyüklüğü; N, Evren büyüklüğü; P, Olayın gerçekleşme olasılığı; (1-P), Olayın gerçekleşmeme olasılığı; α , Önem düzeyi; Z, % (1- α) düzeyinde Z test değeri; d, Hata payı). P=0,50 ve % 5 hata payı ile ana kütleyi temsil edecek olan örnek büyüklüğü 195 olarak hesaplanmıştır. Anket uygulaması, 15.05.2017 - 15.08.2017 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Uygulanan 250 anket formundan 199 tanesi analize elverişli görülerek, çalışmanın örneklemini oluşturmuştur. Bu sayı çalışılan örneklem büyüklüğü için yeterlidir.

3. Veri Toplama Yöntemi

Çalışmada, analizin yapılması için kullanılan veriler, TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarına anket yöntemi uygulanarak elde edilmiştir. Tükenmişlik sendromu ile ilgili literatür esas alınarak hazırlanan anket formunda; 22'si Maslach Tükenmişlik ölçeğinin hesaplanmasına ait madde ve ankete katılanların sosyo-demografik özelliklerinin tespiti amacıyla sorulan 9 soru yer almaktadır. Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliğin boyutlarını ölçmek için literatürde yaygın olarak kullanılan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTO)" kullanılmıştır (Maslach ve Jackson: 1981).

Tablo 2'de Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutları gösterilmiştir. Tablo 2'de de görüldüğü gibi duygusal tükenme boyutu 9 maddeden; duyarsızlaşma boyutu 5 maddeden ve kişisel başarı boyutu ise 8 maddeden oluşmaktadır (Beşyaprak, 2012: 71).

Tablo 2: Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutları

Alt Boyutlar	Maddeler	Toplam Madde Sayısı
Duygusal Tükenme	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16,	9 Madde
Duyarsızlaşma	5, 10, 11, 15, 22 5	5 Madde
Kişisel Başarı	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8 Madde
Tükenmişlik (Genel)	1 – 22 (maddelerin tümü)	22 Madde

Kaynak: Nazlıoğlu, 2009: 72.

Tablo 2’de görüldüğü gibi, 22 maddeden oluşan bu ölçek, 5’li Likert Ölçeği şeklinde (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum) hazırlanmıştır. Her alt boyut için puanlar; boyuta giren maddelerin puanlarının toplanması ile bulunmaktadır.

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları olumsuz ifadelerden oluştuğu için bu alandan alınan yüksek puanlar tükenmişlik olarak kabul edilmektedir. Ölçeğin üçüncü alt boyutu olan kişisel başarı boyutunda ise tam ters bir durum söz konusudur. Çünkü bu boyut olumlu ifadelerden oluşmakta ve bu yüzden alınan düşük puanlar tükenmişlik olarak kabul edilmektedir. Maslach’a göre, Maslach tükenmişlik ölçeği sonucu elde edilen sonuçların değerlendirme işleminin nasıl yapılacağı aşağıda Tablo 3’de gösterilmiştir (Çam, 1991’den aktaran; Nazlıoğlu, 2009: 72):

Tablo 3: Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin Değerlendirme İşlemi Yapılırken Kullanılacak Veriler

Alt Boyutlar	Düşük	Orta	Yüksek
Duygusal Tükenme	< 16	17 - 26	> 27
Duyarsızlaşma	< 6	7 - 12	> 13
Kişisel Başarı	> 39	32 - 38	< 31

Kaynak: Çam, 1991’den aktaran; Nazlıoğlu, 2009:72.

Tablo 3’de görüldüğü gibi, tükenmişliğin duygusal tükenme alt boyutuna ait toplam puan 16’dan küçük ise tükenmişlik düşük; toplam puan 17 ve 26 aralığında ise tükenmişlik orta; toplam puan 27’den büyük ise tükenmişlik yüksek düzeydedir. Tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutunda ise toplam puan 6’dan küçük ise tükenmişlik düşük; toplam puan 7 ve 12 aralığında ise tükenmişlik orta; toplam puan 13’den büyük ise tükenmişlik yüksek düzeydedir. Tükenmişliğin kişisel başarı alt boyutunda ise daha

önce de ifade edildiği gibi duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının tersi olacak şekilde puan hesaplaması yapılır. Yani, toplam puan 39'dan büyük ise tükenmişlik düşük; toplam puan 32 ve 38 aralığında ise tükenmişlik orta; toplam puan 31'den küçük ise tükenmişlik yüksek düzeyde olarak ifade edilebilmektedir.

4. Verilerin Analizi

Çalışmanın bu bölümünde, katılımcıların kendilerine göre doğru cevaplandıkları varsayımı ile anket uygulaması yöntemiyle elde edilen, araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının sosyo-demografik özellikleri, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile elde edilen verilerin istatistiksel analizleri sonucunda elde edilen bulgular ve bu bulgulara ait yorumlara yer verilmiştir. Sosyo-Demografik özellikler ve tükenmişlik arasındaki farklılığı belirtebilmek için veriler SPSS 21 istatistik paket programına aktarılmıştır. Analizlerde; güvenilirlik analizi, normallik testi, veriler normal dağılım göstermiş ise t testi ve tek yönlü varyans analizi, veriler normal dağılım göstermemiş ise Mann Whitney U ve Kruskal Wallis testleri uygulanmıştır.

a. Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmaya katılan 199 faal muhasebe meslek mensubuna ait sosyo-demografik durum ve tükenmişlik düzeylerine ait verilerin istatistiksel analizlerinden elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

b. Sosyo-Demografik Özelliklerin Değerlendirilmesi

Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir, mesleki deneyim süresi, unvan, faaliyette bulunulan il ve çocuk sahipliğinin tespitine yönelik sorulara verilen cevapların dağılımı Tablo 4'de özetlenmiştir.

Tablo 4'de görüldüğü gibi, TRA1 ve TRA2 bölgesinde ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının yaklaşık % 11'i kadın, % 89'si ise erkektir. Katılımcıların % 2'si 20 – 30 yaş arası, % 26,1'i 31 – 40 yaş arası, % 44,2'si 41 – 50 yaş arası, % 22,1'i 51 – 60 yaş arası ve % 5,5'i 60 ve daha büyük yaştaki muhasebe meslek mensuplarından oluşmaktadır. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu % 92,5 oranla evlidir. Katılımcıların % 10,6'ı önlisans, % 85,4'ü lisans, % 4'ü lisansüstü eğitim mezunlarından oluşmaktadır. Çalışmaya lise mezunu olan muhasebe meslek mensubu katılmamıştır. Katılımcıların % 15,6'sının aylık geliri 3001 – 4500 ₺ arasında, % 84,4'ünün aylık geliri ise 4500 ₺'nin üzerindedir. Katılımcıların mesleki deneyimlerine göre dağılımında; % 16,1'i 1-10 yıl arası, % 50,3'ü 11-20 yıl arası, % 29,6'sı 21-30 yıl arası ve % 4'ünün 30 yıldan fazla mesleki deneyime sahip olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların unvanlarına göre dağılımında; % 3'ü serbest muhasebeci, % 97'si serbest muhasebeci mali müşavirlerden oluşmaktadır. Katılımcıların faaliyet gösterilen iller bazında dağılımları sırasıyla; % 40,2 ile Erzurum, % 22,1 ile Erzincan, % 13,6 ile Ağrı, % 8,5 ile Iğdır, % 8 ile Kars, % 4 ile Bayburt ve % 3,5 ile Ardahan olduğu görülmektedir. Katılımcıların % 66,3 'ü TRA1 bölgesinde, % 33,7'si ise TRA2 bölgesinde faaliyet göstermektedir. Katılımcıların yaklaşık % 82'sinin çocuk sahibi olduğu görülmektedir.

Tablo 4: Muhasebe Meslek Mensuplarının Demografik Özellikleri

Sosyo-Demografik Değişkenler	Frekans	Yüzde	Sosyo-Demografik Değişkenler	Frekans	Yüzde
Cinsiyet			Deneyim Süresi (Yıl)		
Erkek	177	88,9	1 - 10	32	16,1
Kadın	22	11,1	11 - 20	100	50,3
Yaş			21 - 30	59	29,6
20 - 30	4	2,0	31 ve üzeri	8	4,0
31 - 40	52	26,1	Ünvan		
41 - 50	88	44,2	SM	6	3,0
51 - 60	44	22,1	SMMM	193	97,0
61 ve üzeri	11	5,5	İl		
Medeni Durum			Erzurum	80	40,2
Evli	184	92,5	Erzincan	44	22,1
Bekâr	12	6,0	Bayburt	8	4,0
Boşanmış / Dul	3	1,5	Ağrı	27	13,6
Eğitim Durumu			Kars	16	8,0
Lise	0	0,0	İğdır	17	8,5
Önlisans	21	10,6	Ardahan	7	3,5
Lisans	170	85,4	Çocuk		
Lisansüstü	8	4,0	Evet	207	82,1
Aylık Gelir (₺)			Hayır	45	17,9
1501 - 3000	0	0,0	Toplam	199	100
3001 - 4500	31	15,6			
4501 ve üzeri	168	84,4			
Toplam	199	100			

c. Tükenmişlik Düzeylerine Ait Bulguların Değerlendirilmesi

Bir önceki bölümde yapılan tanımlayıcı analizden sonra, çalışmanın bu bölümünde muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik düzeyinin tespitine yönelik analizler yer almaktadır. Anket ile elde edilen veriler doğrultusunda ilk olarak Maslach Tükenmişlik Ölçeği sorularına ait güvenilirlik analizleri, güvenilirlik katsayısı olan Cronbach Alpha katsayısı hesaplanarak yapılmıştır. Güvenirlik katsayısının hesaplanması sonucunda elde edilen alfa (α) katsayısı 0 – 1 arasında yer alan pozitif bir değerdir ve ağırlıklı standart değişimi gösterir (Nakip, 2013:204). TRA1 ve TRA2 bölgelerindeki faal muhasebe meslek mensuplarına uygulanan ankette bulunan tükenmişlik sorularının güvenilirliğini belirlemek için öncelikle genel ölçeğin ve ölçek boyutlarının Cronbach Alpha katsayıları ve ölçek boyutlarının ortalamaları hesaplanmış ve bu hesaplanan değerler aşağıda Tablo 5’de gösterilmiştir.

Tablo 5’de görüldüğü gibi, ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme alt boyutu için güvenilirlik katsayısı 0,95; duyarsızlaşma alt boyutu için güvenilirlik katsayısı 0,89; kişisel başarı alt boyutu için güvenilirlik katsayısı 0,79 ve tükenmişliğin geneli için güvenilirlik katsayısı ise 0,82 olarak bulunmuştur. Çalışmada bulunan değerlerin; ($0,0 \leq \alpha < 0,50$) arasında olması çalışmada yer alan soruların güvenilir olmadığını; ($0,50 \leq \alpha < 0,60$) arasında olması soruların düşük bir güvenilirliği olduğunu; ($0,60 \leq \alpha < 0,70$) arasında olması soruların kabul edilebilir derecede bir güvenilirliği olduğunu; ($0,70 \leq \alpha < 0,90$) arasında olması soruların iyi derecede güvenilirliği olduğunu; ($0,90 \leq \alpha < 1,00$) arasında olması ise soruların mükemmel derecede güvenilirliği olduğunu

göstermektedir. Bu kapsamda, tükenmişlik ölçeğinin geneli için güvenilirlik değeri, soruların iyi derecede güvenilir olduğunu; duygusal tükenme alt boyutundaki güvenilirlik değeri, soruların mükemmel derecede güvenilir olduğunu; duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarındaki güvenilirlik değerleri ise soruların iyi derecede güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir (Güriş ve Astar, 2015:283). Tablo 5’de görüldüğü gibi, ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik alt boyut ortalamaları; duygusal tükenme için 23,23; duyarsızlaşma için 13,40 ve kişisel başarı için 28,13 olarak hesaplanmıştır. Hesaplanan bu rakamlar Tablo 3’de belirtilen tükenmişlik düzeyleri yorumlama tablosuna göre yorumlandığında, TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi duygusal tükenme alt boyutu açısından orta seviyeye, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları açısından ise yüksek seviyeye karşılık gelmektedir.

Tablo 5: Güvenirlilik Analizi Sonuçları

BOYUTLAR	Cronbach’s Alfa	Ortalama	N
Duygusal Tükenme	0,95	23,23	9
Duyarsızlaşma	0,89	13,40	5
Kişisel Başarı	0,79	28,13	8
TÜKENMİŞLİK (GENEL)	0,82	64,76	22

Tükenmişlik boyutlarının sosyo-demografik değişkenlerden etkilenip etkilenmediğinin test edilmesinden önce, veri setlerinin normallik testleri yapılır. Muhasebe meslek mensuplarının Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları açısından normallik testi sonuçları Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6: Normallik Testi ve Sonuçları

BOYUTLAR	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Test değeri	Serbestlik derecesi	Sig.	Test değeri	Serbestlik derecesi	Sig.
Duygusal Tükenme	0,223	199	0,000	0,810	199	0,000
Duyarsızlaşma	0,182	199	0,000	0,883	199	0,000
Kişisel Başarı	0,108	199	0,000	0,965	199	0,000
TOPLAM TÜKENMİŞLİK	0,206	199	0,000	0,877	199	0,000

Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları için katılımcı sayısı 50 den fazla olduğu için Kolmogorov-Smirnov testinin sonuçlarına bakılır. Tüm boyutların anlamlılık dereceleri

0,000 < 0,05 olduğundan, alt boyutların normal dağılım göstermediği söylenir (Güriş ve Astar, 2015:180-181). Veri setleri normal dağılım göstermiş ise; t testi ve tek yönlü varyans analizi (OneWayANOVA) uygulanır. Ancak veri setleri normal dağılım göstermediği için, Mann-Whitney U ve Kruskal Wallis Testleri uygulanmıştır (Güriş ve Astar, 2015:210; Güriş ve Astar, 2015:256).

d. Tükenmişlik Alt Boyutları İle Sosyo-Demografik Değişkenler Arasındaki İlişkiler

Tükenmişlik Alt Boyutları İle Cinsiyet Değişkeni Arasındaki İlişkiler: Muhasebe meslek mensuplarının cinsiyetlerine göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7: Muhasebe Meslek Mensuplarının Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Alt Boyutlarından Alınan Ortalama Puanlar

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		TÜKENMİŞLİK (GENEL)	
Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
Erkek	177	2,52	0,71	2,62	0,59	3,56	0,38	2,92	0,34
Kadın	22	3,07	0,85	3,08	0,70	3,15	0,43	3,10	0,39

Tablo 7'de görüldüğü gibi, cinsiyetlere göre tükenmişlik ölçeğinin genelinden ve alt boyutlarından alınan puan ortalamaları ve standart sapma puanları incelendiğinde, puan ortalamaları ve standart sapmalar arasında farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını değerlendirebilmek için, muhasebe meslek mensuplarının cinsiyet ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutları ve geneli için yapılan Mann-Whitney U Testi sonuçları aşağıda Tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 8: Muhasebe Meslek Mensuplarının Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik(Genel)	
Cinsiyet	N	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P
	199	1273	0,008*	1209	0,003*	920	0,000*	1461	0,056

Tablo 8'de görüldüğü gibi analiz sonucunda; duygusal tükenme alt boyutunda (Mann-Whitney U = 1273; p = 0,008); duyarsızlaşma alt boyutunda (Mann-Whitney U = 1209; p = 0,003) ve kişisel başarı alt boyutunda (Mann-Whitney U = 920; p = 0,000)

olarak bulunmuştur. Ayrıca, tükenmişlik ölçeğinin geneli için (Mann-Whitney $U = 1461$; $p = 0,056$) olarak bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda; TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğin alt boyutlarının her birinde cinsiyete göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Tablo 7’de verilen ortalamalara bakılarak, tükenmişliğin her üç boyutunda da kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik gösterdikleri söylenebilmektedir. Bu durum, kadınların erkeklere göre daha duygusal olmalarından kaynaklanabilir. Ancak, genel tükenmişliğin cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0,05$). Dolayısıyla, **H1a, H1b ve H1c hipotezleri kabul edilmiş**, H1d hipotezi reddedilmiştir.

Tükenmişlik Alt Boyutları İle Yaş Değişkeni Arasındaki İlişkiler: Muhasebe meslek mensuplarının yaş gruplarına göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 9. Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaş Gruplarına Göre Tükenmişlik Alt Boyutlarından Alınan Ortalama Puanlar

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik (Genel)	
Yaş	N	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Ortalama	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
20-30	4	2,28	0,48	2,65	0,34	3,69	0,22	2,88	0,30
31-40	52	2,42	0,63	2,53	0,53	3,56	0,39	2,86	0,28
41-50	88	2,45	0,68	2,55	0,56	3,56	0,40	2,88	0,31
51-60	44	2,83	0,84	2,93	0,69	3,42	0,41	3,07	0,40
61 ve üzeri	11	3,44	0,72	3,27	0,63	3,27	0,43	3,34	0,33

Tablo 9’da görüldüğü gibi, yaş gruplarına göre tükenmişlik ölçeğinden ve alt boyutlarından alınan puan ortalamaları ve standart sapma puanları incelendiğinde, kişisel başarı puan ortalamaları ve standart sapmalar arasında farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını değerlendirebilmek için Kruskal Wallis Testi yapılmıştır. Muhasebe meslek mensuplarının yaş grupları ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için yapılan Kruskal Wallis Testi sonuçları aşağıda Tablo 10’da gösterilmiştir.

Tablo 10’da görüldüğü gibi analiz sonucunda; duygusal tükenme alt boyutunda ($\chi^2 = 16,95$; $p = 0,002$); duyarsızlaşma alt boyutunda ($\chi^2 = 22,61$; $p = 0,000$) ve kişisel başarı alt boyutunda ($\chi^2 = 8,45$; $p = 0,076$) olarak bulunmuştur. Ayrıca, tükenmişlik ölçeğinin geneli için ($\chi^2 = 19,11$; $p = 0,001$) olarak bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda; TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik alt boyutlarından sadece kişisel başarı boyutunda yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0,05$). Ancak, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları ve genel tükenmişlik için yaş gruplarından

kaynaklı anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Tablo 9’da verilen ortalamalara bakılarak, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında ve genel tükenmişlikte 61 ve üzeri yaşında olan meslek mensuplarının diğer yaş grubunda olan meslektaşlarına göre daha fazla duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma gösterdikleri söylenebilmektedir. Bu durum, yaşlılığın ve mesleğin yoğun temposunun vermiş olduğu bıkkınlığa bağlanabilir. Dolayısıyla, **H2a, H2b ve H2d hipotezleri kabul edilmiş**, H2c hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 10. Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaş Gruplarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik (Genel)	
	N	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P
Yaş	199	16,95	0,002*	22,61	0,000*	8,45	0,076	19,11	0,001*

Tükenmişlik Alt Boyutları İle Medeni Durum Değişkeni Arasındaki İlişkiler: Muhasebe meslek mensuplarının medeni durumlarına göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 11. Muhasebe Meslek Mensuplarının Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Alt Boyutlarından Alınan Ortalama Puanlar

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik (Genel)	
Medeni Durum	N	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
Evli	184	2,61	0,76	2,69	0,62	3,49	0,40	2,95	0,35
Bekâr	12	2,07	0,31	2,28	0,38	3,88	0,21	2,78	0,19
Boşanmış / Dul	3	2,63	0,71	2,67	0,46	3,83	0,14	3,08	0,45

Tablo 11’de görüldüğü gibi, medeni durum gruplarına göre tükenmişlik ölçeğinden ve alt boyutlarından alınan puan ortalamaları ve standart sapma puanları incelendiğinde, puan ortalamaları ve standart sapmalar arasında farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını değerlendirebilmek için Kruskal Wallis Testi yapılmıştır. Muhasebe meslek mensuplarının medeni durumları ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için yapılan Kruskal Wallis Testi sonuçları aşağıda Tablo 12’de gösterilmiştir.

Tablo 12. Muhasebe Meslek Mensuplarının Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik (Genel)	
Medeni Durum	N	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P
	199	8,13	0,017*	5,81	0,055	15,82	0,000*	2,84	0,242

Tablo 12’de görüldüğü gibi analiz sonucunda; duygusal tükenme alt boyutunda ($\chi^2 = 8,13$; $p = 0,017$); duyarsızlaşma alt boyutunda ($\chi^2 = 5,81$; $p = 0,055$) ve kişisel başarı alt boyutunda ($\chi^2 = 15,82$; $p = 0,000$) olarak bulunmuştur. Ayrıca, tükenmişlik ölçeğinin geneli için ($\chi^2 = 2,84$; $p = 0,242$) olarak bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda; TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı alt boyutlarında medeni durumlarına göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Tablo 11’de verilen ortalamalara bakılarak, boşanmış/dul olan meslek mensuplarının duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında, evli olan ve bekâr olan meslektaşlarına göre daha fazla tükenmişlik gösterdikleri söylenebilmektedir. Bu durum, boşanmış/dul muhasebe meslek mensuplarının yoğun duygusallık yaşamalarından kaynaklanabilir. Evli olan muhasebe meslek mensuplarının aile sahibi olmanın sorumluluğu gereği zamanlarının büyük bir kısmını işlerine ayıramadığından dolayı, bekâr ve boşanmış/dul meslektaşlarına göre daha fazla kişisel başarı boyutunda tükenmişlik gösterdikleri söylenebilir. Ancak, duyarsızlaşma boyutu ve genel tükenmişlik için medeni durumdan kaynaklı herhangi bir anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ($p > 0,05$). Dolayısıyla, **H3a ve H3c hipotezleri kabul edilmiş**, H3b ve H3d hipotezleri reddedilmiştir.

Tükenmişlik Alt Boyutları İle Eğitim Durumu Değişkeni Arasındaki İlişkiler: Muhasebe meslek mensuplarının eğitim durumlarına göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 13’de gösterilmiştir.

Tablo 13’de görüldüğü gibi, eğitim durumlarına göre tükenmişlik ölçeğinden ve alt boyutlarından alınan puan ortalamaları ve standart sapma puanları incelendiğinde, puan ortalamaları ve standart sapmalar arasında farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını değerlendirebilmek için Kruskal Wallis Testi yapılmıştır. Muhasebe meslek mensuplarının eğitim durumları ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için yapılan Kruskal Wallis Testi sonuçları aşağıda Tablo 14’de gösterilmiştir.

Tablo 13. Muhasebe Meslek Mensuplarının Eğitim Durumlarına Göre Tükenmişlik Alt Boyutlarından Alınan Ortalama Puanlar

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik (Genel)	
Eğitim Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
Önlisans	21	3,46	0,69	3,37	0,63	3,30	0,33	3,39	0,36
Lisans	170	2,47	0,69	2,59	0,56	3,54	0,41	2,89	0,31
Lisansüstü	8	2,58	0,51	2,50	0,49	3,63	0,39	2,94	0,30

Tablo 14’de görüldüğü gibi analiz sonucunda; duygusal tükenme alt boyutunda ($\chi^2 = 23,94$; $p = 0,000$); duyarsızlaşma alt boyutunda ($\chi^2 = 24,58$; $p = 0,000$) ve kişisel başarı alt boyutunda ($\chi^2 = 8,78$; $p = 0,012$) olarak bulunmuştur. Ayrıca, tükenmişlik ölçeğinin geneli için ($\chi^2 = 24,46$; $p = 0,000$) olarak bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda; TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğin alt boyutlarının her biri ve genel tükenmişlik için eğitim durumlarına göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Tablo 13’de verilen ortalamalara bakılarak, önlisans mezunu olan muhasebe meslek mensuplarının, eğitim durumu farklı olan diğer meslektaşlarına göre daha fazla tükenmişlik gösterdikleri söylenebilmektedir. Bu durum, önlisans mezunu olan muhasebe meslek mensuplarının mesleğe daha erken başlamalarından kaynaklanabilir. Dolayısıyla, **H4a, H4b, H4c ve H4d hipotezleri kabul edilmiştir.**

Tablo 14. Muhasebe Meslek Mensuplarının Eğitim Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik (Genel)	
Eğitim Durumu	N	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P
	199	23,94	0,000*	24,58	0,000*	8,78	0,012*	24,46	0,000*

Tükenmişlik Alt Boyutları İle Gelir Değişkeni Arasındaki İlişkiler: Muhasebe meslek mensuplarının aylık gelir düzeylerine göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 15’de gösterilmiştir.

Tablo 15’de görüldüğü gibi, aylık gelir düzeylerine göre tükenmişlik ölçeğinden ve alt boyutlarından alınan puan ortalamaları ve standart sapma puanları incelendiğinde, puan ortalamaları ve standart sapmalar arasında farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını değerlendirebilmek için Kruskal Wallis Testi yapılmıştır. Muhasebe meslek mensuplarının aylık gelir düzeyi ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için yapılan Kruskal Wallis Testi sonuçları aşağıda Tablo 16’da gösterilmiştir.

Tablo 15. Muhasebe Meslek Mensuplarının Aylık Gelir Düzeylerine Göre Tükenmişlik Alt Boyutlarından Alınan Ortalama Puanlar

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik (Genel)	
Gelir (₺)	N	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
1501 - 3000	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3001 - 4500	31	2,65	0,81	2,69	0,66	3,48	0,42	2,96	0,36
4501 ve üzeri	168	2,57	0,74	2,67	0,61	3,53	0,41	2,94	0,35

Tablo 16’da görüldüğü gibi analiz sonucunda; duygusal tükenme alt boyutunda ($\chi^2 = 0,03$; $p = 0,864$); duyarsızlaşma alt boyutunda ($\chi^2 = 0,03$; $p = 0,862$) ve kişisel başarı alt boyutunda ($\chi^2 = 0,31$; $p = 0,575$) olarak bulunmuştur. Ayrıca, tükenmişlik ölçeğinin geneli için ($\chi^2 = 0,00$; $p = 0,996$) olarak bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda; TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğin alt boyutlarının her birinde ve genel tükenmişlikte aylık gelir düzeylerine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0,05$). Dolayısıyla, H5a, H5b, H5c ve H5d hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 16. Muhasebe Meslek Mensuplarının Aylık Gelir Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik (Genel)	
Gelir	N	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P
	199	0,03	0,864	0,03	0,862	0,31	0,575	0,00	0,996

Tükenmişlik Alt Boyutları İle Mesleki Deneyim Süresi Değişkeni Arasındaki İlişkiler: Muhasebe meslek mensuplarının mesleki deneyim süresine göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 17’de gösterilmiştir.

Tablo 17. Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Deneyim Süresine Göre Tükenmişlik Alt Boyutlarından Alınan Ortalama Puanlar

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik (Genel)	
Deneyim Süresi	N	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
1 – 10 Yıl	32	2,45	0,74	2,57	0,61	3,54	0,43	2,88	0,32
11 – 20 Yıl	100	2,44	0,64	2,54	0,52	3,57	0,39	2,87	0,30
21 – 30 Yıl	59	2,76	0,81	2,85	0,66	3,44	0,40	3,03	0,38
31 Yıl ve üzeri	8	3,56	0,58	3,35	0,60	3,31	0,43	3,42	0,28

Tablo 17’de görüldüğü gibi, mesleki deneyim sürelerine göre tükenmişlik ölçeğinden ve alt boyutlarından alınan puan ortalamaları ve standart sapma puanları incelendiğinde, puan ortalamaları ve standart sapmalar arasında farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını değerlendirebilmek için Kruskal Wallis Testi yapılmıştır. Muhasebe meslek mensuplarının mesleki deneyim süresi ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları ve geneli için yapılan Kruskal Wallis Testi sonuçları aşağıda Tablo 18’de gösterilmiştir.

Tablo 18. Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Deneyim Süresine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik (Genel)	
Deneyim Süresi	N	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P
	199	16,89	0,001*	18,73	0,000*	5,19	0,158	19,02	0,000*

Tablo 18’de görüldüğü gibi analiz sonucunda; duygusal tükenme alt boyutunda ($\chi^2 = 16,89$; $p = 0,001$); duyarsızlaşma alt boyutunda ($\chi^2 = 18,73$; $p = 0,000$) ve kişisel başarı alt boyutunda ($\chi^2 = 5,19$; $p = 0,158$) olarak bulunmuştur. Ayrıca, tükenmişlik ölçeğinin geneli için ($\chi^2 = 19,02$; $p = 0,000$) olarak bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda; TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik boyutlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları ve genel tükenmişlik için mesleki deneyim düzeylerine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Tablo 17’de verilen ortalamalara bakılarak, 31 yıl ve üzeri mesleki deneyimine sahip olan meslek mensuplarının diğer meslektaşlarına göre mesleğe daha erken başlamalarından ve uzun yıllar mesleki yoğunlukla yıpranmalarından kaynaklı, daha fazla genel tükenmişlik, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma gösterdikleri söylenebilir. Ancak, kişisel başarı boyutu için mesleki deneyim düzeylerine göre herhangi bir anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ($p > 0,05$). Dolayısıyla, **H6a**, **H6b** ve **H6d** hipotezleri kabul edilmiş, **H6c** hipotezi reddedilmiştir.

Tükenmişlik Alt Boyutları İle Unvan Değişkeni Arasındaki İlişkiler: Muhasebe meslek mensuplarının unvanlarına göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 19'da gösterilmiştir.

Tablo 19. Muhasebe Meslek Mensuplarının Unvanlarına Göre Tükenmişlik Alt Boyutlarından Alınan Ortalama Puanlar

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik (Genel)	
Unvan	N	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
SM	6	3,80	0,23	3,67	0,41	3,13	0,30	3,53	0,10
SMMM	193	2,54	0,73	2,64	0,60	3,53	0,40	2,92	0,34

Tablo 19'da görüldüğü gibi, unvana göre tükenmişlik ölçeğinden ve alt boyutlarından alınan puan ortalamaları ve standart sapma puanları incelendiğinde, puan ortalamaları ve standart sapmalar arasında farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını değerlendirebilmek için Mann-Whitney U Testi yapılmıştır. Muhasebe meslek mensuplarının unvan ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutları ve geneli için yapılan Mann-Whitney U Testi sonuçları aşağıda Tablo 20'de gösterilmiştir.

Tablo 20. Muhasebe Meslek Mensuplarının Unvanlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik (Genel)	
Unvan	N	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P
	199	110	0,001*	115	0,001*	227	0,001*	110,5	0,001*

Tablo 20'de de görüldüğü gibi analiz sonucunda; duygusal tükenme alt boyutunda (Mann-Whitney U = 110; p = 0,001); duyarsızlaşma alt boyutunda (Mann-Whitney U = 115; p = 0,001) ve kişisel başarı alt boyutunda (Mann-Whitney U = 227; p = 0,001) olarak bulunmuştur. Ayrıca, tükenmişlik ölçeğinin geneli için (Mann-Whitney U = 110,5; p = 0,001) olarak bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda; TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğin alt boyutlarının her birinde ve genel tükenmişlikte unvanlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (p<0,05). Tablo 19'da verilen ortalamalara bakılarak, SM unvanlı muhasebe meslek mensuplarının SMMM unvanlı meslektaşlarına göre daha fazla tükenmişlik gösterdikleri söylenebilmektedir. Bu durum, SM unvanlı muhasebe

meslek mensuplarının mesleğe daha erken başlamalarından kaynaklanabilir. Dolayısıyla, **H7a, H7b, H7c ve H7d hipotezleri kabul edilmiştir.**

Tükenmişlik Alt Boyutları İle Faaliyette Bulunulan İl Değişkeni Arasındaki İlişkiler: Muhasebe meslek mensuplarının faaliyette buldukları illere göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 21'de gösterilmiştir.

Tablo 21. Muhasebe Meslek Mensuplarının Faaliyette Buldukları İllere Göre Tükenmişlik Alt Boyutlarından Alınan Ortalama Puanlar

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik (Genel)	
İl	N	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
Erzurum	80	2,71	0,79	2,68	0,65	3,54	0,48	3,01	0,35
Erzincan	44	2,54	0,71	2,73	0,64	3,47	0,33	2,92	0,36
Bayburt	8	2,49	0,59	2,45	0,32	3,50	0,38	2,85	0,24
Ağrı	27	2,48	0,68	2,62	0,54	3,54	0,34	2,90	0,32
Kars	16	2,66	0,86	2,71	0,70	3,52	0,43	2,99	0,39
Iğdır	17	2,42	0,79	2,71	0,66	3,46	0,37	2,86	0,36
Ardahan	7	2,05	0,19	2,40	0,26	3,57	0,14	2,68	0,12

Tablo 21'te görüldüğü gibi, faaliyette bulunulan il ile göre tükenmişlik ölçeğinden ve alt boyutlarından alınan puan ortalamaları ve standart sapma puanları incelendiğinde, puan ortalamaları ve standart sapmalar arasında farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını değerlendirebilmek için Kruskal Wallis Testi yapılmıştır. Muhasebe meslek mensuplarının faaliyette bulunulan il ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutları ve geneli için yapılan Kruskal Wallis Testi sonuçları aşağıda Tablo 22'de gösterilmiştir.

Tablo 22' de görüldüğü gibi analiz sonucunda; duygusal tükenme alt boyutunda ($\chi^2 = 6,57$; $p = 0,362$); duyarsızlaşma alt boyutunda ($\chi^2 = 2,47$; $p = 0,872$) ve kişisel başarı alt boyutunda ($\chi^2 = 1,81$; $p = 0,937$) olarak bulunmuştur. Ayrıca, tükenmişlik ölçeğinin geneli için ($\chi^2 = 9,13$; $p = 0,167$) olarak bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda; TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik alt boyutlarının her birinde ve genel tükenmişlikte, faaliyette bulunulan illere göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0,05$). Dolayısıyla, H8a, H8b, H8c ve H8d hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 22. Muhasebe Meslek Mensuplarının Faaliyette Buldukları İllere Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik (Genel)	
İl	N	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P
	199		6,57	0,362	2,47	0,872	1,81	0,937	9,13

Tükenmişlik Alt Boyutları İle Çocuk Sahipliği Değişkeni Arasındaki İlişkiler: Muhasebe meslek mensuplarının çocuk sahibi olup olmamalarına göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutları ve geneli için alınan ortalama puanların sonuçları aşağıda Tablo 23'de gösterilmiştir.

Tablo 23. Muhasebe Meslek Mensuplarının Çocuk Sahibi Olup Olmamalarına Göre Tükenmişlik Alt Boyutlarından Alınan Ortalama Puanlar

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik (Genel)	
Çocuk	N	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma	Ortalama	Std. Sapma
Evet	178	2,63	0,77	2,71	0,63	3,48	0,41	2,96	0,36
Hayır	21	2,20	0,42	2,34	0,36	3,82	0,21	2,82	0,24

Tablo 23'de görüldüğü gibi, çocuk sahipliğine göre tükenmişlik ölçeğinden ve alt boyutlarından alınan puan ortalamaları ve standart sapma puanları incelendiğinde, puan ortalamaları ve standart sapmalar arasında farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını değerlendirebilmek için muhasebe meslek mensuplarının çocuk sahipliği ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutları ve geneli için yapılan Mann-Whitney U Testi sonuçları aşağıda Tablo 24'de gösterilmiştir.

Tablo 24'de görüldüğü gibi analiz sonucunda; duygusal tükenme alt boyutunda (Mann-Whitney U = 1266; p = 0,015); duyarsızlaşma alt boyutunda (Mann-Whitney U = 1253; p = 0,012) ve kişisel başarı alt boyutunda (Mann-Whitney U = 863; p = 0,000) olarak bulunmuştur. Ayrıca, tükenmişlik ölçeğinin geneli için (Mann-Whitney U = 1519; p = 0,16) olarak bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda; TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğin alt boyutlarının her birinde çocuk sahibi olup olmamalarına göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir (p<0,05). Tablo 23'de verilen ortalamalara bakılarak, tükenmişliğin her üç boyutunda da çocuk sahibi olan meslek mensuplarının çocuk sahibi olmayan meslektaşlarına göre daha fazla tükenmişlik gösterdikleri söylenebilir. Bu durum, çocuk sahibi olan muhasebe meslek mensuplarının aile ve çocuk sahibi olmanın

sorumluluğundan kaynaklanabilir. Ancak, genel tükenmişlik için meslek mensuplarının çocuk sahibi olup olmamalarına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Dolayısıyla, **H9a, H9b ve H9c hipotezleri kabul edilmiş**, H9d hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 24. Muhasebe Meslek Mensuplarının Çocuk Sahibi Olup Olmamalarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı		Tükenmişlik (Genel)	
Çocuk	N	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P	Test değeri	P
		199	1266	0,015*	1253	0,012*	863	0,000*	1519

VII. Tartışma ve Sonuç

Tükenmişlik sendromu, hem ulusal hem de uluslararası literatürde araştırmacıların önemli ilgi alanlarından biri haline gelmiştir. Bu çalışmada, ülkemizde TRA1 ve TRA2 bölgelerindeki muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamadıklarını belirlemek ve yaşıyorlarsa tükenmişlik düzeylerinin hangi boyutta olduğunu incelemek, muhasebe meslek mensuplarının sosyo-demografik özellikleri ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını tespit etmek ve böylece literatüre katkı sağlamak amaçlanmıştır.

Çalışmada, tükenmişlik alt boyutları ve genel tükenmişlik ile sosyo demografik değişkenler arasındaki ilişkiler aşağıdaki gibi özetlenebilir:

-TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik alt boyutlarının her birinde cinsiyete göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0,05$). Tablo 7’de verilen ortalamalara bakılarak, tükenmişliğin her üç boyutunda da kadınların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik gösterdikleri söylenebilir. Bu durum, kadınların erkeklere göre daha duygusal olmalarından kaynaklanabilir. Ancak, genel tükenmişliğin cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Dolayısıyla, H1a, H1b ve H1c hipotezleri kabul edilmiş, H1d hipotezi reddedilmiştir.

-TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının, tükenmişlik alt boyutlarından sadece kişisel başarı boyutunda yaş gruplarına göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Ancak, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları ve genel tükenmişlik için yaş gruplarından kaynaklı anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0,05$). Tablo 9’da verilen ortalamalara bakılarak, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında ve genel tükenmişlikte 61 ve üzeri yaşında olan meslek mensuplarının diğer yaş grubunda olan meslektaşlarından daha fazla duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma gösterdikleri söylenebilir. Bu durum,

yaşlılığın ve mesleğin yoğun temposunun vermiş olduğu bıkkınlığa bağlanabilir. Dolayısıyla, H2a, H2b ve H2d hipotezleri kabul edilmiş, H2c hipotezi reddedilmiştir.

-TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının, duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı alt boyutlarında medeni durumlarına göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0,05$). Tablo 11’de verilen ortalamalara bakılarak, boşanmış/dul olan meslek mensuplarının evli olan ve bekâr olan meslektaşlarına göre, yoğun duygusallık yaşamalarından kaynaklı, daha fazla duygusal tükenmişlik gösterdikleri söylenebilir. Evli olan meslek mensuplarının aile sahibi olmanın sorumluluğu gereği zamanlarının büyük bir kısmını işlerine ayıramadığından dolayı, bekâr ve boşanmış/dul meslektaşlarına göre daha fazla kişisel başarı boyutunda tükenmişlik gösterdikleri söylenebilir. Ancak, duyarsızlaşma boyutu ve genel tükenmişlik için medeni durumdan kaynaklı herhangi bir anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Dolayısıyla, H3a ve H3c hipotezleri kabul edilmiş, H3b ve H3d hipotezleri reddedilmiştir.

-TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının, tükenmişlik alt boyutlarının her biri ve genel tükenmişlik için eğitim durumlarına göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0,05$). Tablo 13’de verilen ortalamalara bakılarak, önlisans mezunu olan meslek mensupların eğitim durumu farklı olan diğer meslektaşlarına göre, mesleğe daha erken başlamalarından kaynaklı, daha fazla tükenmişlik gösterdikleri söylenebilir. Dolayısıyla, H4a, H4b, H4c ve H4d hipotezleri kabul edilmiştir.

-TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının, tükenmişlik alt boyutlarının her birinde ve genel tükenmişlikte aylık gelir düzeylerine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Dolayısıyla, H5a, H5b, H5c ve H5d hipotezleri reddedilmiştir.

-TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının, tükenmişlik boyutlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları ve genel tükenmişlik için mesleki deneyim düzeylerine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0,05$). Tablo 17’de verilen ortalamalara bakılarak, 31 yıl ve üzeri mesleki deneyimine sahip olan meslek mensupların diğer meslektaşlarına göre, mesleğe daha erken başlamalarından ve uzun yıllar mesleki yoğunlukla yıpranmalarından kaynaklı, daha fazla genel tükenmişlik, duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma gösterdikleri söylenebilir. Ancak, kişisel başarı boyutu için mesleki deneyim düzeylerine göre herhangi bir anlamlı farklılık tespit edilmemiştir ($p>0,05$). Dolayısıyla, H6a, H6b ve H6d hipotezleri kabul edilmiş, H6c hipotezi reddedilmiştir.

-TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının, tükenmişlik alt boyutlarının her birinde ve genel tükenmişlikte unvanlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0,05$). Tablo 19’de verilen ortalamalara bakılarak, SM unvanlı meslek mensuplarının SMMM unvanlı meslektaşlarına göre, mesleğe daha erken başlamalarından kaynaklı, daha fazla tükenmişlik gösterdikleri söylenebilir. Dolayısıyla, H7a, H7b, H7c ve H7d hipotezleri kabul edilmiştir.

-TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının, tükenmişlik alt boyutlarının her birinde ve genel tükenmişlikte faaliyette bulunulan illere göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Dolayısıyla, H8a, H8b, H8c ve H8d hipotezleri reddedilmiştir.

-TRA1 ve TRA2 bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının, tükenmişlik alt boyutlarının her birinde çocuk sahibi olup olmamalarına göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0,05$). Tablo 23’de verilen ortalamalara bakılarak, tükenmişliğin her üç boyutunda da çocuk sahibi olan meslek mensupların çocuk sahibi olmayan meslektaşlarına göre daha fazla tükenmişlik gösterdikleri söylenebilir. Bu durum, çocuk sahibi olan meslek mensupların aile ve çocuk sahibi olmanın sorumluluğundan kaynaklanabilir. Ancak, genel tükenmişlik için meslek mensupların çocuk sahibi olup olmamalarına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Dolayısıyla, H9a, H9b ve H9c hipotezleri kabul edilmiş, H9d hipotezi reddedilmiştir.

Bu çalışmanın sonucunda; TRA1 ve TRA2 Bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının, genel olarak tükenmişlik sendromu yaşadıkları söylenebilmektedir. Muhasebe meslek mensuplarında bu tükenmişlik; duygusal tükenme alt boyutunda orta seviyeye, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi alt boyutlarında ise yüksek seviyeye karşılık gelmiştir (Bkz. Tablo 3). Bu çalışmanın sonucunda, TRA1 ve TRA2 Bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarında var olan tükenmişlik sendromunu en aza indirebilmek için, hem kişisel hem de örgütsel anlamda önlemler alınmalı ve tedavi yollarına başvurulmalıdır. Ayrıca, bu çalışmada elde edilen bulgular ve bunlar doğrultusunda yapılan öneriler, TRA1 ve TRA2 Bölgelerinden elde edilen anket verileriyle sınırlıdır. Bu nedenle, elde edilen sonuçların genelleştirilmeleri doğru değildir. Dolayısıyla, elde edilen bulguların genelleştirilebilmesi için anketin değişik illerde, bölgelerde veya Türkiye genelinde de uygulanması önerilmektedir.

Kaynaklar

- Akın, A. (2007). “Muhasebe Meslek Mensuplarında İş Tatmini ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Sayı: 34, 144-151.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). “Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (2), 69-96.
- Ay, M., ve Avşaroğlu, S. (2010). “Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi 1-Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri”, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 1170-1189.
- Barutçu, E. Ve Serinkan, C. (2008). “Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, *Ege Akademik Bakış*, 8 (2), 2008, 541-561.

- Basım, H. N. ve Şesen, H. (2006). “Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu’da Bir Araştırma”. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6 (2),15-23.
- Beşyaprak, S. (2012). “Personel Güçlendirmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisi”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Boyar, E., (2011). “Türkiye’de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama.”, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2), 95-108.
- Çan, E., Topbas, M., Yavuzylmaz, A., Çan, G. ve Özgün, S. (2006). “Karadeniz Teknik Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma Görevlisi Hekimlerin Tükenmişlik Sendromu ile İş Doyumu Düzeyleri ve İlişkili Faktörler.” *On Dokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Dergisi*, 23 (1), 17-24.
- Çimen, M. (2000). “Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş doyumunu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması”, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), T. C. Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Çimen, M. ve Ergin, C. (2001). “Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”, *Gülhane Tıp Dergisi*, 43 (2), 169–176.
- Dalğar, H. ve Tekşen, Ö. (2014). “Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 37-54.
- Demir, Ö. VE Sezgin, E. E. (2017). “Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeyleri İle Örgütsel Bağlılık Kavramı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: TRB1 VE TRC2 Bölgesindeki İşletmelerde Yapılan Bir Çalışma”, *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, Şubat 2017; 10 (3): 33-54.
- Deran, A. ve Beller, B. (2015). “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 45, 69-93.
- 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.
- Ergin, C. (1992). “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, Ed: R. Bayraktar, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, 22-25 Eylül 1992, Hacettepe Üniversitesi, VII. Ulusal Psikoloji

Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayınları, 143-154, Ankara.

- Ergin, C. (1993). “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”, *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Türk Psikologlar Derneği Yayını*, 22-25 Eylül, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Ergin, C. (1995). “Akademisyenlerde Tükenmişlik ve Çeşitli Stres Kaynaklarının İncelenmesi”, *Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 12 (1-2), 37-50.
- Ersoy, A. ve Demirel Utku, B. (2005). “Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-I”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 26, 43-50.
- Ertürk, E., ve Keçecioglu T. (2012). “Çalışanların İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Bir Uygulama”. *Ege Akademik Bakış*, 12 (1), 39-52.
- Freudenberger, H. J. (1974). “Staff Burn-Out”, *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Friesen, D. ve Sarros, J. C. (1989). “Sources of Burnout Among Educators”, *Journal of Organizational Behavior*, 10 (2), 179-188.
- Gökoğlan, K. (2010). “Kamu İç Denetçilerinde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma”, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gündüz, B. (2005). “İlköğretim Öğretmenlerinde Tükenmişlik”, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1 (1), 152-166.
- Güriş, S. ve Astar, M. (2015). *Bilimsel Araştırmalarda Spss İle İstatistik*, İstanbul: Der Yayınları.
- Hacıhasanoğlu, T. ve Karaca, N. (2014). “Bağımsız Çalışan Muhasebe Meslek Mensuplarının ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik, İş Tatmini Ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (4), 153-170.
- Kaçmaz, N. (2005). “Tükenmişlik (Burnout) Sendromu”, *İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68 (1), 29-32.
- Kaşlı, M. ve Aytemiz Seymen, O. (2009). “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişliğe Neden Olan Faktörleri Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, *17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 21-23 Mayıs, Eskişehir, 562- 569.
- Keser, A. (2009). *Çalışma Psikolojisi*, Bursa: Ekin Yayınevi.
- Leiter, M. P. ve Maslach, C. (1988). “The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment”, *Journal of Organizational Behavior*, Cilt: 9, 297-308.

- Levinson, H. (1996). "Burnout", *Harvard Business Review*, 153-161.
- Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behavior*, Cilt:2, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). "Job Burnout", *Annual Reviews of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C. (2003). "Job burnout: New Directions In Research And Intervention". *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.
- Morrisette, P. J. (2000). "School Counselor Well-Being", *Guidance and Counseling*, 16, 2-9.
- Nakip, M. (2013). *Pazarlamada Araştırma Teknikleri (SPSS Uygulamalı)*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Nazlıoğlu, E. H. (2009). "Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Okutan, E. (2010). "Kişilik Özelliklerinin Tükenmişliğe Etkisi: Bir Örnek Olay İncelemesi", (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Okutan, E., Yıldız, Ş. ve Konuk, F. (2013), "İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma", *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3 (2): 1-17.
- Özdemir A. K, Özdemir, D., Sümer, H., Kılıç, E. VE Öztürk, M. (2003). "Cumhuriyet Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi Akademik Personelinde Tükenmişlik Ölçeğinin Üç Yıllık Arayla Değerlendirilmesi". *Cumhuriyet Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi Dergisi*, 6 (1), 14-18.
- Öztürk, V., Çil Koçyiğit; S. ve Çına Bal, E. (2009). "Muhasebe Meslek Mensuplarının Bazı Demografik Değişkenleri İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Ankara Örneği", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 44, 137-148.
- Pines, A. M. Ve Maslach, C. (1981). "Burnout: From Tedium To Personal Growth", *New York Macmillan. Psychology*, 72, 269-274.
- Singh, J., Goolsby, J. R., ve Rhoads, G. R. (1994). "Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives", *Journal of Marketing Research*, Cilt: XXXI, 558-569.
- Sweeney, J. T. ve Summers, S. L. (2002). "The Effect of the Busy Season Workload On Public Accountants Job Burnout", *Behavioral Research In Accounting*, 14, 223-245.

- Taysı, K. (2012). "Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Kırklareli İlinde Bir Araştırma", (Yayımlanmamış Yüksek lisans Tezi), Edirne: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Torun, A. (1997). "Stres ve Tükenmişlik", *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi* içinde, Ed. Suna Tevrüz, Türk Psikologlar Derneği ve Kalite Derneği Ortak Yayımları, İstanbul, 43-53.
- Uyar, S. ve Erdiç, S. B. (2011). "Muhasebe Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi", *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 13 (1), 213-232.
- Yalçın, S. (2012). "Muhasebe Meslek Mensuplarının Muhasebecilik Mesleğinin Geliştirilmesiyle İlgili Tutumları", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 7, 113-136.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*, New York: Harper & Row.
- Yıldırım, O., Tektüfekçi, F. ve Çukacı, Y. C. (2004). "Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek Elemanı Üzerindeki Etkileri", *Süleyman Demirel Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 9 (2), 1-20.
- Yılmaz, E. (2014). "Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki: Samsun İlinde Bir Araştırma", *Muhasebe Ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, 7 (3), 49-70.
- Zincirkıran, M. ve Tiftik, H. (2013). "Burnout Research for Members of Practitioners of Accountancy: Practice in the City of Diyarbakır", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5 (4), 240-253.