

MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINDA TÜKENMİŞLİK SENDROMU ÜZERİNE İSTANBUL İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

A STUDY ON BURNOUT SYNDROME IN ACCOUNTING PROFESSIONALS IN THE PROVINCE OF ISTANBUL

Öğr. Gör. Kemal TAYSI*
Yrd. Doç. Dr. Serdar CANBAZ**

ÖZ

Yoğun iş temposunda ve stres altında çalışan bireyler, zamanla enerji kaynaklarının tükendiğini ve işin gerektirdiği yoğun çalışma düzenine artık cevap veremediklerini düşünmeye başlarlar. Yapılan çalışmalarda, insana hizmet eden, hizmet kalitesinde insan etmeninin önemli olduğu mesleklerde tükenmişliğin daha fazla yaşandığı görülmektedir.

Bu bağlamda, muhasebe meslek mensuplarında da tükenmişlik düzeyinin yüksek olması beklenebilir. Çünkü muhasebe mesleğini icra edenler, işleri gereği gün içinde müşteriler, devlet dairelerinde çalışan memurlar, meslektaşlar, teknik destek aldığı (bilgisayar, internet gibi) kurum ve kuruluş çalışanları, banka çalışanları gibi farklı kesimden çeşitli insanlarla karşı karşıya gelmektedirler. Bu noktadan hareketle, bu çalışmada muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamadıkları, yaşıyorlar ise hangi düzeyde olduğu amprik olarak incelenmiştir.

Ankete katılan meslek mensuplarının %73,1'i mesleği isteyerek seçtiğini, %70,1'i mesleği severek yaptığını ve %71,3 de mesleği kendine uygun bulduğunu belirtmektedir. Bu durumun analiz edilecek olan meslek mensuplarındaki tükenmişlik düzeyini negatif yönde etkilemesi yani tükenmişlik düzeyini azaltıcı bir etkisinin olması beklenmektedir. Yapılan araştırma sonucu elde edilen bulgular, meslek mensuplarında duygusal tükenme alt boyutu itibariyle orta düzeyde, duyarsızlaşma alt boyutu itibariyle düşük düzeyde ve kişisel başarı alt boyutu itibariyle de orta düzeyde tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir. Tükenmişlik boyutlarının orta ve düşük düzeylerde gerçekleşmesi, meslek mensuplarının meslekle ilgili sorulara verdikleri yanıtları destekleyici niteliktedir.

Anahtar Sözcükler: Tükenmişlik Sendromu, Muhasebe Mesleği, İstanbul.

* Kırklareli Üniversitesi

** Kırklareli Üniversitesi

ABSTRACT

The people working under stress with a busy schedule tend to think in time that their energy is exhausted and they no longer can meet the intensive working schedule required by their profession. The studies conducted show that burnout is suffered more heavily in professions that serve directly to the people or in which the human factor is important in service quality.

Within this framework, it may be expected that the level of burnout is high in accounting professionals. This is because the accounting professionals come face to face or in contact with many other people as a matter of course, including their clients, public officials working in government offices, colleagues, technical support personnel (computer and internet-related issues, etc.), bank staff, etc. From this viewpoint, this study empirically examines whether the accounting professionals suffer a burnout syndrome and at which level they suffer it if at all.

It is observed that 73.1% of the professionals who have participated in the survey choose it by means of profession, 70.1% of them are fond of profession, and 71.3% of them think that their profession is suitable for themselves. It is expected that this will affect the burnout level of the members of the profession to be analyzed in the negative direction, that is, the effect of reducing the burnout level. Findings obtained after the research are seen to be moderate in the emotional exhaustion sub-dimension, low in the depersonalization sub-dimension and moderate exhaustion in the personal success sub-dimension in the professional members. The moderate and low levels of burnout dimensions support the responses of professionals to vocational questions.

Keywords: *Burnout Syndrome, Accounting Professionals, İstanbul.*

GİRİŞ

Çalışanlar yaşamlarının önemli bir bölümünü iş ortamında geçirmektedirler (Aslan ve Ünal, 2010, s. 453). Çoğu birey, iş hayatında zorluklarla karşı karşıya gelmektedir. Farklı alanlarda çalışan profesyoneller, işlerinde yaşadıkları zorluklara genellikle değişik tepkiler verebilirler. Bu tepkilerden bir tanesi de tükenme olarak kendini göstermektedir (Azizoğlu ve Özyer, 2010, s. 137). Özellikle yüz yüze iletişim gerektiren meslek gruplarında ortaya çıkan mesleki tükenmişlik (Ersoy ve Demirel, 2005, s. 43), muhasebe meslek mensuplarının da yaşadıkları bir durum olup bu da meslek mensuplarının çalışma performansını etkileyen önemli bir husustur (Öztürk, Koçyiğit ve Bal, 2011, s. 84).

1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI VE TÜKENMİŞLİK SENDROMU

Tükenmişlik kavramının sözlük anlamı; “Enerji, güç ya da kaynakların aşırı talepler yoluyla tükenmesi, yorulma, başarısız olma” şeklindedir. Tükenmişlik, bazen fiziksel rahatsızlıklarla karakterize olan, değişmeden kalan, işe ilişkin kronikleşmiş stres durumlarından sonra gelişen ruhsal ve fiziksel enerji azalması durumu için kullanılan popüler bir terimdir (Losa, Becerro ve Salvadores, 2010, s. 197). Genellikle iş dünyası ile ilgili olarak kompleks bir kavram olan tükenmişlik, işte idealizmi ve hevesi kaybetmek ve bireyin hizmet gördüğü insanlarla artık gerçekten ilgilenemiyor oluşu olarak tanımlanmaktadır (Kandeniz, 2008, s. 431). Tükenme, ne yaparsanız yapın, ne denli sıkı çalışırsanız çalışın, durumda bir değişiklik, farklılık yaratamayacağınız duygusunun sonucunda gelişen bir teslimiyet olarak tanımlanabilir (Metin ve Özer, 2007, s. 59). Kişinin işinden soğuması, yaptığı işe eskisi kadar değer vermemesi, diğer bir ifade ile tükenmişlik yaşaması, işteki performansını olumsuz yönde etkilemektedir. Tükenmişliğin, işten ayrılma niyeti, devamsızlık ve işi bırakmaya neden olduğu; işte çalışmaya devam edenlerde ise düşük verimlilik, iş tatmini ve işe bağlılığa yol açtığı belirtilmektedir (Azizoğlu ve Özyer, 2010, s. 138).

İlk kez 1974’te Freudenberg tarafından ortaya atılan tükenmişlik kavramı, genelde mesleki stres ile birlikte meslek stresinin bir türü ya da bir sendrom olarak ele alınmıştır (Girgin ve Baysal, 2005, s. 175). Freudenberg’e göre tükenmişlik, “insanların aşırı çalışma sonucu artık işin gereklerini yerine getiremez bir duruma gelmeleri” olarak tanımlanmıştır (Ersoy ve Demirel, 2005, s. 44; Pavlakı, Raftopoulos ve Theodorou, 2010, s. 63).

Tükenmişlik konusunda ilk çalışmaları yapan ve olaya klinik psikoloji açısından yaklaşan Freudenberg’in aksine Maslach ve arkadaşları, tükenmişliği sosyo-psikolojik açıdan ele almışlardır (Cengil, 2010, s. 81). Tükenmişlik ile ilgili günümüzde en yaygın kabul gören tanım, konuyla ilgili çalışan araştırmacılar arasında en önemli isim olarak anılan ve Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren Maslach’a aittir. Maslach’a göre tükenmişlik, “bireylerin işleri gereği karşılaştıkları insanlara karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarı ve yeterlilik duygularının azalmasıdır” şeklinde tanımlanmıştır (Aslan ve Ünal, 2010, ss. 453-454; McFeely, 2007, s. 37).

Bu bağlamda yapılan çeşitli araştırmalarda hapishane personeli, sağlık çalışanları, öğretmenler, yöneticiler, avukatlar, mali müşavirler, sosyal hizmet uzmanları gibi alanlarda çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olabileceği vurgulanmıştır. Buna sebep olarak; yoğun çalışma, iş yükü ve aşırı sorumluluk, geçim sorunları ve verilen emeğin karşılığını alamama, kendisine ve özel hayatına yeterince zaman ayıramama gibi algısal süreçler sayılabilir (Ay ve Aşaroglu, 2010, s. 1173; Ograsta, Rusac ve Zorec, 2008, s. 365).

Tükenmişlik sendromu, bireyin ruh sağlığının korunması ve gerektiğinde erken müdahale edilebilmesi açısından üzerinde önemle durulması ve belirtilerinin tanımlanması gereken bir sorundur. Araştırmalar aşırı ve sürekli stresin psikolojik dengeyi bozduğu ve bunun da tükenmişlik sendromuna yol açtığını göstermektedir (Altay, Gönener ve Demirkıran, 2010, ss. 10-11). Muhasebe mesleğinin stresli bir meslek olduğu bilinmektedir. Mesleğin hata kabul etmemesi, yoğun biçimde müşteri memnuniyetine dayanması, meslek etiğine uyma zorunluluğunun diğer mesleklere oranla daha yoğun olması, yüksek düzeyde güvene dayanması gibi nedenlerle muhasebe mesleği bünyesinde yoğun bir stres barındırmaktadır (Özkan ve Özdevecioğlu, 2011, s. 203). Mesleki stres arttıkça muhasebe meslek mensuplarının fiziksel sağlıkları ve ruhsal sağlıkları bozulmaktadır. Stresin makul seviyelerde olmaması ve eşik noktasını aşması, bireylerin sağlıklarını tehdit etmektedir (Özkan ve Özdevecioğlu, 2011, s. 216).

2.MASLACH TÜKENİŞLİK SENDROMU MODELİ

Tükenmişlik literatürüne en büyük katkı, kuramın babası olarak kabul edilen Maslach' dan gelmiştir. Maslach tarafından geliştirilen “duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı noksanlığı” alt boyutlarından oluşan bu model, akademik çevrelerce kabul görmüştür (Maslach, Schaufeli ve Leither, 2001, s. 402; Kaschka, Korczak ve Broich, 2011, s. 783).

Maslach Modeli'ne göre tükenmişlik, personelin işe ilişkin stres kaynaklarına verdiği bir tepki olarak duygusal tükenme ile başlar. Duygusal tükenmişliğe karşı bir baş etme stratejisi olarak, kişi diğerleri ile olan ilişkilerde duyarsızlaşmaya ve onlarla arasına psikolojik olarak mesafe koymaya başlar. Duyarsızlaşma başladığında ise birey, hizmet verdiği kişiler ve işverenin kendisinden potansiyel beklentileri ile içerisinde bulunduğu durum arasındaki uyumsuzluğu fark eder. Bu da kişinin kendisini yetersiz hissetmesi ve başarılarını değerlendirirken kendisini başarısız bulması ile sonuçlanır. Maslach

Modeli'ne göre duygusal tükenmişlik duyarsızlaşmanın, duyarsızlaşma da kişisel başarıda düşme hissini bir nedeni olarak değerlendirilmektedir (Arı Sağlam ve Bal Çına, 2008, s. 134).

- **Duygusal Tükenme:** Duygusal tükenme, çalışanların kendilerinin yorgun ve duygusal yönden aşırı yıpranmış olma durumlarını tanımlar (Polat vd. 2009, s. 217). Duygusal tükenme yaşayan kişi, insanlara yardım ederken, kendisinden istenen psikolojik ve duygusal taleplerin aşırılığı yüzünden enerji eksikliği ve duygusal kaynakların bittiği duygusuna kapılmaktadır ve kendini çaresiz hissetmektedir (Şahinoğlu ve Arkar, 2011, s. 160; Ogesta vd., 2008). Duygusal kaynaklarının tükendiğini hisseden kişi, duygusal yönden yorgunluk yaşar ve çalıştığı kurumda hizmet verdiği kişilere karşı geçmişte olduğu gibi sorumlu davranmadığını düşünür. Gerginlik ve kaygı duygusunu aşamayan kişi için, ertesi gün işe gitmek çok zor gelmektedir. Dolayısıyla, işe gitmeme, işyerinez saatinde gelmeme, psikosomatik şikayetler nedeniyle işe devamsızlık, işten ayrılma gibi hem çalışan hem de kurum açısından verimsiz bir durum ortaya çıkmaktadır (Üngüren vd. 2010, s. 2923).
- **Duyarsızlaşma:** Çalışanların hizmet verdikleri kişilere karşı birer insan değil de nesne gibi davranmalarıyla kendini göstermektedir (Ersoy ve Demirel, 2005, s. 44; Huarng, 2001, s. 15). Bu kişiler, tükenme duygusu ile başa çıkmak için sorumlu olduğu kişilere karşı katı, mesafeli ve soğuk davranış bütününe girmektedir (Maslach vd., 2001, s. 403; Şahinoğlu ve Arkar, 2011, s. 160; Shepherd vd., 2011, s. 398). Hizmet verilen kişilere aldırış etmeme, düşmanlık içeren olumsuz tepkilerde bulunma, sıklıkla görülen davranış biçimidir. Küçültücü bir dil kullanma, insanları kategorize etme, katı kurallara göre iş yapma, işte idealizmi kaybetme ve başkalarından sürekli kötülük geleceğini sanma, duyarsızlaşmanın diğer belirtileri arasında sayılabilir (Polat vd. 2009, s. 217; Üngüren vd. 2010, s. 2923; Malliarou vd., 2008, s. 141; Ogresta vd., 2008, s. 365)
- **Kişisel Başarı Hissinde Azalma:** Duygusal ve fiziksel olarak tükenen, hizmet verdiği insanlara ve kendine yönelik olumsuz bir tutum içine giren kişiler, yaptıkları işlerin gerektirdiği talepleri yerine getirmekte zorlandıklarından, kişisel yeterlilik duygusu azalmakta (Polat vd. 2011, s. 218) ve işyerinde karşılaşılan kişilerle olan ilişkilerde de başarısızlık duygusu baş göstermektedir (Leither ve Maslach, 1988, s. 298; Şahinoğlu ve Arkar, 2011, s. 160). Bu kişi-

ler, işlerindeki başarılarından tatmin olamaz, her türlü gelişmelerini olumsuz olarak algılar (Azizoğlu ve Özyer, 2010, s. 138), işlerinde ilerlemediklerini, hatta gerilediklerini düşünürler ve bu durumdan kurtulmak için harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanarak (Ersoy ve Demirel, 2005, s. 44) suçluluk duygusu hissederler. Suçluluk, sevilme hissi ve başarısızlık duyguları, kendine saygıyı azaltarak kişiyi depresyona sokabilmektedir (Üngüren vd. 2010, s. 2923; Demir, 2009, s. 194).

3.METODOLOJİ

3.1.Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada İstanbul ilinde faaliyet gösteren ve bağımsız çalışan Serbest Muhasebeciler ile Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu temel amaç çerçevesinde, araştırmanın alt amaçları şunlardır:

- Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının meslekleri ile ilgili düşüncelerinin belirlenmesi.
- Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının demografik özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki olup olmadığının tespit edilmesi.

3.2.Araştırmanın Kapsamı

Bu araştırmanın evreni bütçe ve zaman kısıtı gibi nedenlerle İstanbul ili ile sınırlandırılmış ve 23.08.2016 itibariyle İstanbul ilinde serbest olarak faaliyet gösteren 14.034SM ve SMMM'yi kapsamaktadır.

3.3.Araştırmada Yöntem

Araştırma birincil verilere dayalı olarak gerçekleştirilmiş olup, bu çerçevede hazırlanan anketin meslek mensuplarına uygulanmasıyla verilerin toplanması sağlanmıştır. Anket 20 Şubat-15 Mayıs 2014 tarihlerinde İstanbul ilinin 36 ilçesinin 29'unda kolayda örnekleme yöntemine göre tespit edilen 652 SM ve SMMM'ye uygulanmış ve 614 anket değerlendirmeye alınmıştır. Anketin geri dönüş oranı %78,8 olarak gerçekleşmiştir.

3.4.Verilerin Toplanması

Araştırmada veri toplama aracı olarak yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Çalışmada meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerini tespit etmek için

1981 yılında Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen ve 1992 yılında Canan Ergin tarafından Türkçe'ye uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Polatçı, 2007, s. 110), 8 demografik soruyu kapsayan kişisel bilgi formu ve Nazlıoğlu (2009) tarafından uygulanan anketin kişisel bilgi formu ile meslek mensuplarının meslekle ilgili düşüncelerinin tespitine yönelik form kullanılmıştır.

Meslek mensuplarında tükenmişliğin boyutlarını ölçmek için Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, toplam 22 maddeden oluşmakta ve tükenmişliği Duygusal Tükenmişlik (DT), Duyarsızlaşma (D) ve Kişisel Başarı (KB) olmak üzere 3 boyutta değerlendirmektedir. Ölçekte her bir madde; hiçbir zaman (0), çok nadir (1), bazen (2), çoğu zaman (3), her zaman (4) şeklinde beşli bir dereceleme ile yanıtlanmaktadır. Her alt ölçeğin değerlendirmesi ayrı ayrı yapılmaktadır (Ersoy ve Utku Demirel, 2005, s. 47). Ölçekte Duygusal Tükenmişlik boyutu 9 maddeden (1,2,3,6,8,13,14,16,20) oluşmaktadır. Duygusal tükenme ölçeğindeki yüksek puanlar yüksek tükenmişlik düzeyini gösterir. 5 maddelik (5,10,11,15,22) duyarsızlaşma ölçeğinde de yüksek puanlar yüksek tükenmişlik düzeyini gösterir. Kişisel başarı 8 maddeden (4,7,9,12,17,18,19,21) oluşmaktadır ve katılımcıların bu maddelerden aldıkları düşük puanlar yüksek tükenmişlik düzeyinin belirtisidir (Ünal ve Alp, 2007, s. 69).

3.5. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında uygulanan 22 soruluk ankette elde edilen verilerin analizinde SPSS 20.0 paket programı kullanılmıştır. Test sonuçları % 95 güven aralığında değerlendirilmiştir.

3.6. Araştırmanın Güvenilirliği

Araştırmada kullanılan soru formunun 22 maddelik bölümü (Maslach Tükenmişlik Ölçeği) tüm katılımcılar (n=614) düzeyinde güvenilirlik testine tabi tutulmuş ve güvenilirlik katsayısı 0,760 olarak bulunmuştur (Cronbach's Alpha=0,760). Güvenirlik analizi için en çok kullanılan yöntemlerden biri Alfa (α) Modeli (Cronbach Alpha Coeficient) olmaktadır. Bu yöntem ile hesaplanan alfa katsayısı 0 ile 1 arasında olup, $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilir olarak yorumlanabilmektedir (Kalaycı, 2010, ss. 403-405). Buna göre ölçeğin güvenilirlik katsayısının 0,760 olması araştırmanın oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

3.7. Bulgular

3.7.1. Demografik Özelliklerin Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan gümrük müşavirlerinin demografik özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır. Buna göre araştırmaya katılan gümrük müşavirlerinin % 79,5’si erkek, % 20,5’i kadındır. Ankete katılan meslek mensuplarının yaş grupları incelendiğinde, 26 yaşından küçük meslek mensubu sayısının oldukça az olduğu, 26-35 yaş aralığında meslek mensuplarının %27,5, 36-45 yaş aralındaki meslek mensuplarının %37,9 ile en yüksek oranda olduğu, 46-55 yaş aralığındaki meslek mensuplarının da %21,7 olduğu görülmektedir. Ankete katılan meslek mensuplarının eğitim durumları incelendiğinde, meslek mensuplarının sadece %0,7’sinin doktora mezunu ve %11,6’sının yüksek lisans mezunu olduğu, en yüksek katılım düzeyine % 69,2 oranıyla lisans mezunlarının oluşturduğu görülmektedir. Diğer demografik özellikler incelendiğinde ise ankete katılan meslek mensuplarının %79,8 gibi yüksek bir oranla bekar olduğu, %82,2’sinin 2.001 TL ve üzerinde gelire sahip olduğu, %89,4’ünün SMMM olduğu ve %54,7’sinin 11 yıl ve üzerinde kıdem sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 1: Demografik Özellikler Tablosu

Cinsiyet	Frekans	Yüzde (%)	Çocuk Sayısı	Frekans	Yüzde (%)
Erkek	488	79,5	0	167	27,2
Kadın	126	20,5	1	126	20,5
Toplam	614	100,0	2	226	36,8
Yaş			3	79	12,9
26 yaşından küçük	22	3,6	4	15	2,4
26-35	169	27,5	5	1	0,2
36-45	233	37,9	Toplam	614	100,0
46-55	133	21,7	Gelir Düzeyi		
56 ve daha büyük	57	9,3	1.000 TL ve altı	6	1,0
Toplam	614	100,0	1.001-1.500 TL	40	6,5
Eğitim Durumu			1.501-2.000 TL	63	10,3
Lise	51	8,3	2.001 TL ve üzeri	505	82,2
Önlisans	63	10,3	Toplam	614	100,0
Lisans	425	69,2	Ünvan		

Yüksek lisans	71	11,6	SM	65	10,6
Doktora	4	0,7	SMMM	549	89,4
Toplam	614	100,0	Toplam	614	100,0
Medeni Hal			Meslek Mensubu Olarak Kıdem		
Evli	115	18,7	1-5 yıl	102	16,6
Bekar	490	79,8	6-10 yıl	176	28,7
Boşanmış/Dul	9	1,5	11 yıl ve üzeri	336	54,7
Toplam	614	100,0	Toplam	614	100,0

3.7.2. Katılımcıların Meslekle İlgili Görüşlerin Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan meslek mensuplarının meslekle ilgili görüşlerine ilişkin bilgiler Tablo 2’de yer almaktadır. Buna göre; ankete katılan meslek mensuplarının %73,1’i mesleği isteyerek seçtiğini, %70,1’i mesleği severek yaptığını ve %71,3 de mesleği kendine uygun bulduğunu belirtmektedir. Bu durumun, analiz edilecek olan meslek mensuplarındaki tükenmişlik düzeyini negatif yönde etkilemesi yani tükenmişlik düzeyini azaltıcı bir etkisinin olması beklenmektedir. Bununla birlikte, ankete katılan meslek mensuplarının %68,9’u mesleğin toplumda hak ettiği yerde olmadığını, %57,4’ü mükelleflerin mesleklerine değer vermediğini ve %45,3’ü de mükelleflerin verdikleri hizmet konusunda kendilerini takdir etmediğini belirtmektedir. Buna göre, meslek mensuplarının meslekle ilgili olumsuz görüş ve tutumlarının dış faktörlerden (toplum, mükellefler v.b.) kaynaklandığı söylenebilir.

Tablo 2: Katılımcıların Meslekle İlgili Görüşleri Tablosu

Meslekle İlgili Görüşler (1-Hiç Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Tamamen Katılıyorum)	Katılım Düzeyleri (%)					\bar{X}
	1	2	3	4	5	
1. Muhasebe mesleğini isteyerek seçtim.	10,1	9,4	7,3	43,6	29,5	3,73
2. Mesleği severek yapıyorum.	5,9	7,5	16,6	42,7	27,4	3,78
3. Mesleği kendime uygun buluyorum.	6,2	9,9	12,5	44,3	27,0	3,76
4. Muhasebe mesleği toplumda hak ettiği yerededir.	39,1	29,8	15,6	9,9	5,5	2,13
5. Daha önce hizmet içi eğitim ya da kurs aldım ve almak isterim.	5,4	11,9	11,2	47,1	24,4	3,73
6. Mesleğim kişisel gelişimime katkıda bulunuyor.	5,9	11,7	19,5	46,1	16,8	3,56
7. Mükelleflerimiz mesleğimize değer veriyor.	29,5	27,9	23,3	13,8	5,5	2,38
8. Mükelleflerimiz vermiş olduğumuz hizmet konusunda bizleri takdir ediyor.	18,9	26,4	24,6	22,6	7,5	2,73
9. Meslek mensupları birbirlerine çalışma sırasında veya dışında her zaman destek vermektedir.	10,1	17,4	22,3	34,0	16,1	3,29
10. Meslekle ilgili kurumların mesleğe katkısı yeterlidir.	15,8	32,7	21,5	21,5	8,5	2,74

3.7.3. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan meslek mensuplarının Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ndeki sorulara verdiği cevapların ortalamaları alt boyutları itibariyle Tablo 3'de yer almaktadır. Buna göre araştırmaya katılan meslek mensuplarının duygusal tükenme alt boyutu itibariyle orta düzeyde, duyarsızlaşma alt boyutu itibariyle düşük düzeyde ve kişisel başarı alt boyutu itibariyle de orta düzeyde tükenmişlik yaşadıkları söylenebilir.

Tablo 3: Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik İle İlgili Görüşleri

Tükenmişlik Boyutu	\bar{X}	S	Aralık (Min-Max)	Düşük	Orta	Yüksek	Çarpıklık	Baskılık
Duygusal Tükenme	16,49	6,57	0-36	0-12	13-24	25-36	0,13	-0,46
Duyarsızlaşma	6,91	3,857	0-20	0-7	8-13	14-20	0,32	-0,45
Kişisel Başarı (-)	21,50	4,63	0-32	32-22	21-12	11-0	-0,58	1,26

Araştırmanın hipotezlerini test etmede uygulanacak analizin seçiminde; verilerin normal dağılıma uygunluğu, mevcut grup sayısı ve grupların birbiri ile ilişkisi incelenmiştir.

İstatistik çalışmalarında en yaygın kullanılan dağılım normal dağılımdır. Çalışmanın tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin istatistik sonuçları incelendiğinde çarpıklık ve basıklık katsayısının normal dağılım için gerekli sınırlar içerisinde olduğu görülmektedir (Cameron, 2004, s. 543). Normal dağılım gösteren sayısal veriler için parametrik hipotez testleri kullanılabilir (Kalaycı, 2010, s. 85). Çalışmanın veri seti normal dağılım gösterdiği için, anket verileri parametrik testler ile (t testi ve One-Way ANOVA) analiz edilmiştir.

Çalışmanın bu bölümünde katılımcıların demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş, medeni durum, vb) göre tükenmişlik boyutları incelenmiş, demografik özellikleri itibarıyla tükenmişlik düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği, gösteriyor ise bu farklılıkların nelerden kaynaklandığı (Tukey HSD) test edilmiştir.

Tablo 4: Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Boyutlar	Duygusal Tükenme			Duyarsızlaşma			Kişisel Başarı		
	Bay	Bayan	Σ	Bay	Bayan	Σ	Bay	Bayan	Σ
n	488	126	614	488	126	614	488	126	614
\bar{x}	16,51	16,40	16,49	6,88	7,05	6,91	21,43	21,79	21,50
Düzye	Orta	Orta	Orta	Düşük	Düşük	Düşük	Orta	Orta	Orta
S.Sapma	6,61	6,44	6,57	3,90	3,63	3,85	4,71	4,30	4,63
t değeri	0,167			-0,443			-0,795		
p değeri	0,868			0,658			0,427		

Tablo 4’te anket katılımcılarının cinsiyetlerine göre tükenmişlik düzeyleri gösterilmiştir. Buna göre, katılımcılarda duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutunda orta düzeyde, duyarsızlaşma boyutunda ise düşük düzeyde tükenmişliğin gerçekleştiği görülmektedir. Cinsiyete göre tükenmişlik düzeylerinin gruplar arasındaki farkların olup olmadığı bağımsız gruplarda t testi ile test edilmiş tükenmişlik ölçeğinin tüm alt boyutlarda $p>0,05$ olduğundan gruplar arasında istatistik olarak anlamlı farklılıklar bulunmamıştır.

Tablo 5: Katılımcıların Yaş Dağılımlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Yaş Grupları	Duygusal Tükenme				Duyarsızlaşma				Kişisel Başarı			
	n	\bar{X}	S	Düzye	n	\bar{X}	S	Düzye	N	\bar{X}	S	Düzye
25 ve daha az	22	13,09	6,24	Orta	22	6,18	3,17	Düşük	22	21,55	3,26	Orta
26-35	169	15,72	6,15	Orta	169	7,01	3,88	Düşük	169	20,73	5,19	Orta
36-45	233	16,59	6,62	Orta	233	6,97	3,91	Düşük	233	21,76	4,30	Orta
46-55	133	17,77	6,72	Orta	133	6,86	3,69	Düşük	133	22,20	4,29	Düşük
56-büyük	57	16,72	6,84	Orta	57	6,75	4,19	Düşük	57	21,12	5,08	Orta
Toplam	614	16,49	6,57	Orta	614	6,91	3,85	Düşük	614	21,50	4,63	Orta
F değeri	3,395				0,269				2,220			
p değeri	0,009*				0,898				0,066			

*İstatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır ($p < 0,05$).

Tablo 5’de anket katılımcılarının yaşlarına göre tükenmişlik düzeyleri gösterilmiştir. Buna göre, katılımcılarda duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutunda (46-55 katılımcıları hariç) orta düzeyde, duyarsızlaşma boyutunda ise düşük düzeyde tükenmişliğin gerçekleştiği görülmektedir. Yaşlarına göre tükenmişlik düzeylerinin gruplar arasındaki farkların olup olmadığı One Way ANOVA ile test edilmiş tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme boyutunda $p < 0,05$ olduğundan gruplar arasında istatistiki olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Yaş grupları arasındaki farklılıkların bulunabilmesi için Tukey HSD testi uygulanmıştır ve böylece, 25 ve daha az yaş grubu ile 46-55 yaş grubu katılımcıların duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutundaki sorulara verdiği yanıtların farklılaştığı bu nedenle de istatistiksel olarak farklılık oluşturdukları tespit edilmiştir.

Tablo 6: Katılımcıların Eğitim Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Eğitim Durumu	Duygusal Tükenme				Duyarsızlaşma				Kişisel Başarı			
	n	\bar{X}	S	Düzye	n	\bar{X}	S	Düzye	n	\bar{X}	S	Düzye
Lise	51	17,33	5,54	Orta	51	7,24	3,59	Düşük	51	20,63	5,60	Orta
Önlisans	63	13,98	6,71	Orta	63	6,22	3,92	Düşük	63	20,13	4,27	Orta
Lisans	425	16,88	6,62	Orta	425	7,07	3,85	Düşük	425	21,72	4,46	Orta
Yüksek Lisans	71	16,18	6,18	Orta	71	6,48	3,90	Düşük	71	21,73	4,85	Orta
Doktora	4	9,00	7,57	Düşük	4	4,75	3,77	Düşük	4	26,50	4,12	Düşük
Toplam	614	16,49	6,57	Orta	614	6,91	3,85	Düşük	614	21,50	4,63	Orta
F değeri	4,310				1,315				3,356			
p değeri	0,002*				0,263				0,010*			

*İstatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır ($p < 0,05$).

Tablo 6’da anket katılımcılarının eğitim durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri gösterilmektedir. Buna göre, katılımcılarda duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutunda (doktora mezunları hariç) orta düzeyde, duyarsızlaşma boyutunda ise düşük düzeyde tükenmişliğin gerçekleştiği görülmektedir. Eğitim durumlarına göre tükenmişlik düzeylerinin gruplar arasındaki farkların olup olmadığı One Way ANOVA ile test edilmiş tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutlarında $p < 0,05$ olduğundan gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Söz konusu farklılıkların hem duygusal tükenme hem de kişisel başarı boyutu için doktora mezunlarından kaynaklandığı, doktora mezunlarındaki duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarının düşük düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo 7: Katılımcıların Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Medeni Durum	Duygusal Tükenme				Duyarsızlaşma				Kişisel Başarı			
	n	\bar{X}	S	Düzye	n	\bar{X}	S	Düzye	n	\bar{X}	S	Düzye
Bekâr	115	15,65	6,22	Orta	115	6,70	3,45	Düşük	115	20,75	4,60	Orta
Evli	490	16,70	6,62	Orta	490	6,99	3,95	Düşük	490	21,70	4,63	Orta
Dul	9	15,89	8,18	Orta	9	5,67	2,96	Düşük	9	20,56	3,91	Orta
Toplam	614	16,49	6,57	Orta	614	6,91	3,85	Düşük	614	21,50	4,63	Orta
F değeri	1,223				0,743				2,156			
p değeri	0,295				0,476				0,117			

Tablo 7’de anket katılımcılarının medeni durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri gösterilmiştir. Buna göre, katılımcılarda duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutunda orta düzeyde duyarsızlaşma boyutunda ise düşük düzeyde tükenmişliğin gerçekleştiği görülmektedir. Katılımcıların medeni durumlarına göre tükenmişlik düzeylerinin gruplar arasındaki farkların olup olmadığı One Way ANOVA ile test edilmiş tükenmişlik ölçeğinin tüm alt boyutlarda $p>0,05$ olduğundan gruplar arasında istatistiki olarak anlamlı farklılıklar bulunmamıştır.

Tablo 8: Katılımcıların Çocuk Sayılarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Çocuk Sayısı	Duygusal Tükenme				Duyarsızlaşma				Kişisel Başarı			
	n	\bar{X}	S	Düzyey	n	\bar{X}	S	Düzyey	n	\bar{X}	S	Düzyey
Yok	167	16,11	6,08	Orta	167	6,74	3,42	Düşük	167	21,16	4,48	Orta
1	126	15,62	6,65	Orta	126	6,61	4,17	Düşük	126	21,70	5,28	Orta
2	226	17,08	7,06	Orta	226	7,30	4,05	Düşük	226	21,15	4,59	Orta
3	79	17,47	5,91	Orta	79	6,73	3,43	Düşük	79	22,86	3,76	Düşük
4	15	14,20	6,17	Orta	15	6,60	4,50	Düşük	15	21,67	4,15	Orta
5	1	14,00		Orta	1	5,00		Düşük	1	23,00		Düşük
Toplam	614	16,49	6,57	Orta	614	6,91	3,85	Düşük	614	21,50	4,63	Orta
F değeri	1,667				0,787				1,889			
p değeri	0,140				0,559				0,094			

Tablo 8’de anket katılımcılarının çocuk sayılarına göre tükenmişlik düzeyleri gösterilmiştir. Buna göre, katılımcılarda duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutunda (3 ve 5 çocuğu olanlar hariç) orta düzeyde duyarsızlaşma boyutunda ise düşük düzeyde tükenmişliğin gerçekleştiği görülmektedir. Katılımcıların çocuk sayılarına göre tükenmişlik düzeylerinin gruplar arasındaki farkların olup olmadığı One Way ANOVA ile test edilmiş tükenmişlik ölçeğinin tüm alt boyutlarda $p>0,05$ olduğundan gruplar arasında istatistiki olarak anlamlı farklılıklar bulunmamıştır.

Tablo 9: Katılımcıların Gelir Dağılımına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Gelir Grupları	Duygusal Tükenme				Duyarsızlaşma				Kişisel Başarı			
	n	\bar{X}	S	Düzye	n	\bar{X}	S	Düzye	n	\bar{X}	S	Düzye
1.000 TL ve altı	6	15,67	2,34	Orta	6	5,17	4,54	Düşük	6	14,17	8,52	Orta
1.001-1.500 TL	40	13,60	7,24	Orta	40	6,65	4,18	Düşük	40	19,73	2,92	Orta
1.501-2.000 TL	63	16,32	6,18	Orta	63	7,37	4,04	Düşük	63	21,08	4,48	Orta
2.001 TL ve üzeri	505	16,75	6,56	Orta	505	6,90	3,79	Düşük	505	21,78	4,60	Orta
Toplam	614	16,49	6,57	Orta	614	6,91	3,85	Düşük	614	21,50	4,63	Orta
F değeri	2,919				0,766				8,060			
p değeri	0,034*				0,513				0,000*			

*İstatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır ($p < 0,05$).

Tablo 9’da anket katılımcılarının gelir düzeylerine göre tükenmişlik düzeyleri gösterilmektedir. Buna göre, katılımcılarda duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutunda orta düzeyde, duyarsızlaşma boyutunda ise düşük düzeyde tükenmişliğin gerçekleştiği görülmektedir. Gelir düzeylerine göre tükenmişlik düzeylerinin gruplar arasındaki farkların olup olmadığı One Way ANOVA ile test edilmiş tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutlarında $p < 0,05$ olduğundan gruplar arasında istatistiki olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Söz konusu farklılıkların duygusal tükenme boyutunda 1.001-1.501 TL arasında gelir elde edenlerden kaynaklandığı, kişisel başarı boyutunda ise 1.000TL ve altında gelir elde eden meslek mensuplarından kaynaklandığı söylenebilir.

Tablo 10: Katılımcıların Ünvanlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Boyutlar	Duygusal Tükenme			Duyarsızlaşma			Kişisel Başarı		
	SM	SMMM	Σ	SM	SMMM	Σ	SM	SMMM	Σ
Unvan	SM	SMMM	Σ	SM	SMMM	Σ	SM	SMMM	Σ
N	65	549	614	65	549	614	65	549	614
\bar{X}	18,83	16,81	16,49	5,83	7,04	6,91	20,12	21,66	21,50
Düzye	Orta	Orta	Orta	Düşük	Düşük	Düşük	Orta	Orta	Orta
S.Sap- ma	6,45	6,52	6,57	3,53	3,87	3,85	4,72	4,49	4,63
t değeri	-3,483			-2,406			-2,552		
p değeri	0,001*			0,016*			0,011*		

*İstatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır ($p < 0,05$).

Tablo 10’de anket katılımcılarının mesleki ünvanlarına göre tükenmişlik düzeyleri gösterilmiştir. Buna göre, katılımcılarda duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutunda orta düzeyde, duyarsızlaşma boyutunda ise düşük düzeyde tükenmişliğin gerçekleştiği görülmektedir. Katılımcıların ünvanlarına göre tükenmişlik düzeylerinin gruplar arasındaki farkların olup olmadığı bağımsız gruplarda t testi ile test edilmiş tükenmişlik ölçeğinin tüm alt boyutlarda $p < 0,05$ olduğundan gruplar arasında istatistiki olarak anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Aritmetik ortalamalara göre söz konusu farklılığın tüm boyutlarda Serbest Muhasebecilerden kaynaklandığı söylenebilir.

Tablo 11: Katılımcıların Kıdemlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Kıdem	Duygusal Tükenme				Duyarsızlaşma				Kişisel Başarı			
	n	\bar{X}	S	Düzye	n	\bar{X}	S	Düzye	n	\bar{X}	S	Düzye
1-5 yıl	102	15,50	6,28	Orta	102	6,89	3,48	Düşük	102	22,36	3,62	Düşük
6-10 yıl	176	15,78	6,38	Orta	176	6,84	3,70	Düşük	176	20,50	4,80	Orta
11 yıl ve üzeri	336	17,16	6,70	Orta	336	6,96	4,03	Düşük	336	21,76	4,73	Orta
Toplam	614	16,49	6,57	Orta	614	6,91	3,85	Düşük	614	21,50	4,63	Orta
F değeri	3,975				0,061				6,555			
p değeri	0,019*				0,941				0,002*			

*İstatistiksel olarak anlamlı farklılık vardır ($p < 0,05$).

Tablo 11’de anket katılımcılarının kıdemlerine göre tükenmişlik düzeyleri gösterilmektedir. Buna göre, katılımcılarda duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutunda orta düzeyde, duyarsızlaşma boyutunda ise düşük düzeyde tükenmişliğin gerçekleştiği görülmektedir. Kıdemlerine göre tükenmişlik düzeylerinin gruplar arasındaki farkların olup olmadığı One Way ANOVA ile test edilmiş tükenmişlik ölçeğinin duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutlarında $p < 0,05$ olduğundan gruplar arasında istatistiki olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Söz konusu farklılıkların hem duygusal tükenme hem de kişisel başarı boyutlarında 1-15 yıl arasında kıdeme sahip olan meslek mensuplarından kaynaklandığı söylenebilir.

SONUÇ

Bireylerin çalışma hayatında, zamanlarının önemli bir bölümünü iş ortamında geçirdiği ve iş hayatında çeşitli zorluklarla karşılaştıkları bilinmektedir. İş yerinde karşılaşılan güçlüklerle verilen tepkilerden hareketle tükenmişlik

kavramının ortaya çıktığı ifade edilmektedir. Tükenmişlik konusunda yapılan birçok araştırma göstermiştir ki; tükenmişlik kavramı çalışma performansını önemli ölçüde etkilemektedir.

Bu çalışmada muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik yaşayıp yaşamadığı, yaşıyorlar ise hangi düzeyde olduğu ve demografik özellikler itibariyle farklılaşıp farklılaşmadığının araştırılması amaçlanmıştır. Araştırma örnekleme bütçe ve zaman gibi kısıtlar nedeniyle İstanbul ili ile sınırlandırılmış, İstanbul ilinin 36 ilçesinin 29'unda kolayda örnekleme yöntemine göre tespit edilen SM ve SMMM'lere yüz yüze anket uygulanmak suretiyle veriler toplanmış ve elde edilen veriler SPSS 20.0 paket programıyla analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda elde edilen verilerin oldukça güvenilir düzeyde olduğu (Cronbach's Alpha=0,760) ve normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Normal dağılım gösteren verilere parametrik testler olan bağımsız gruplarda t testi, One-Way ANOVA ve Tukey HSD testleri uygulanarak elde edilen birincil veriler anlamlı hale getirilerek yorumlanmıştır.

Ankete katılan meslek mensuplarının % 79,5'si erkek, % 20,5'i kadındır. Ankete katılan meslek mensuplarının yaş grupları incelendiğinde, %87,1 oranında meslek mensubunun 26-55 yaş aralığında bulunduğu ve dolayısıyla çok yaşlı ve çok genç meslek mensubu sayısının oldukça düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Ankete katılan meslek mensuplarının eğitim durumları incelendiğinde en yüksek katılım düzeyine % 69,2 oranıyla lisans mezunlarının oluşturduğu görülmektedir. Diğer demografik özellikler incelendiğinde ise ankete katılan meslek mensuplarının %79,8 gibi yüksek bir oranla bekar olduğu, %82,2'sinin 2.001 TL ve üzerinde gelire sahip olduğu, %89,4'ünün SMMM olduğu ve %54,7'sinin 11 yıl ve üzerinde kıdeme sahip olduğu görülmektedir.

Ankete katılan meslek mensuplarının %73,1'i mesleği isteyerek seçtiğini, %70,1'i mesleği severek yaptığını ve %71,3 de mesleği kendine uygun bulduğunu belirtmektedir. Bu durumun analiz edilecek olan meslek mensuplarındaki tükenmişlik düzeyini negatif yönde etkilemesi yani tükenmişlik düzeyini azaltıcı bir etkisinin olması beklenmektedir.

Araştırmaya katılan meslek mensuplarının Maslach Tükenmişlik Ölçeği bulguları incelendiğinde: duygusal tükenme alt boyutu itibariyle orta düzeyde, duyarsızlaşma alt boyutu itibariyle düşük düzeyde ve kişisel başarı alt boyutu itibariyle de orta düzeyde tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir. Tükenmişlik boyutlarının orta ve düşük düzeylerde gerçekleşmesi, meslek mensuplarının

meslekle ilgili sorulara verdikleri yanıtları destekleyici niteliktedir. Meslek mensuplarının alt boyutlar itibariyle genel sonuçları (duygusal tükenme: orta, duyarsızlaşma: düşük, kişisel başarı hissinde azalma: orta) demografik özelliklerinin tamamında aynı şekilde gerçekleşmekle birlikte; yaş, eğitim, gelir düzeyi, ünvan ve kıdem demografilerinde istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu farklılıkların sebepleri araştırıldığına; 25 yaşında ve daha genç meslek mensuplarının diğer yaş gruplarından daha düşük düzeyde duygusal tükenmişlik yaşadığı, doktora mezunlarının diğer gruplardan daha düşük düzeyde duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı hissinde azalma yaşadığı, 1.000TL ve daha düşük düzeyde kazan elde eden meslek mensuplarının diğer gelir gruplarından daha yüksek düzeyde kişisel başarı hissinde azalma yaşadığı, ünvana göre SMMM'lerin daha düşük düzeyde kişisel başarı hissinde azalma yaşadığı ve kıdeme göre 1-5 yıl arasında çalışanların diğer kıdem gruplarına göre daha düşük düzeyde duygusal tükenme ve kişisel başarı hissinde azalma yaşadığı tespit edilmiştir.

Duygusal tükenme ile başlayan tükenmişlik kavramı duyarsızlaşma ve sonunda da kişisel başarıda azalma ile karşılaşılan bir durum olarak ifade edilmektedir. Bu çalışmada ortaya düzeyde gerçekleşen duygusal tükenme boyutunun ileride duyarsızlaşmayı ve ardından da kişisel başarı boyutunu etkilemesi söz konusu olabilir. Bu açıdan meslek mensuplarının hemen hemen büyük bir kısmının isteyerek işlerini seçmelerine (%73,1) ve severek bu işi yapmalarına (%71,3) rağmen, %68,9'unun mesleğin toplumda hak ettiği yerde olmadığını, %57,4'ünün mükelleflerin mesleklerine değer vermediklerini ve %45,3'ünün mükelleflerin verdikleri hizmet konusunda kendilerini takdir etmediğini düşünmeleri önemli bir bulgu olarak ortaya çıkmakta ve bu durum da meslek mensuplarının performanslarını hemen olmasa bile ileride olumsuz etkileyebilecek bir husus olarak değerlendirilebilir.

Bu çalışmada elde edilen bulgular doğrultusunda yapılan değerlendirme ve öneriler İstanbul ilinden elde edilen anket verileriyle sınırlıdır. Bu nedenle, anket sonuçlarının tüm meslek mensuplarını kapsayacak şekilde genellenmesi doğru bir yaklaşım değildir. Elde edilen bulguların genelleştirilebilmesi için anketin Türkiye genelinde değişik bölgeler ve illerde yapılması gerekmektedir. Bu bağlamda, literatüre önemli bir katkı sağlayacağı düşünüldüğü için gelecekte yapılacak çalışmaların bu kapsamda ele alınmasının literatür açısından yararlı olacağı, hem de Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin geliştiril-

diği günden bu yana yapılan tükenmişlik sendromu araştırmalarına farklı bir boyut kazandıracakđı düşünölmektedir.

KAYNAKÇA

Altay, Birsen., Görener, Demet., ve Demirkıran, Ceren (2010). “Bir Üni-versite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Aile Desteđinin Etkisi” **Fırat Tıp Dergisi**, 15(1).

Arı Sağlam, Güler., ve Bal Çına, Emine (2008). “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi” **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, 15,1 (2008).

Aslan, Yasemin., ve Ünal, Satı (2010). “Bir Fabrikada Çalışan İşçilerde Tükenmişliğin İncelenmesi” **Türk Silahlı Kuvvetleri Koruyucu Hekimlik Bülteni**, 9,5 (2010).

Ay, Mustafa., ve Avşaroğlu Selahattin (2010). “Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi” **International Journal of Human Sciences**, 7,1 (2010).

Azizoğlu, Öznur., ve Özyer Kubilay (2010). “Polislerde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Amprik Çalışma” **Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi**, 21,1 (2010)

Cameron, A.C.(2004). **The SAGE Encyclopedia of Social Science Research Methots**. [y.y.] : Sage Publications.

Cengil, Mumammer (2010). “Din Görevlileri ve Kur’an Kursu Öğreticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri” **Dinbilimleri Journal**, 10,1 (2010).

Demir, Nevzat. (2009). “Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerine Etkileri” **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 8, 32 (2009).

Ersoy, Ayten., ve Utku Demirel Burcu (2005). “Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-I” **Muhasebe ve Finansman Dergisi** (2005)

Girgin, Günseli., ve Baysal Asuman (2005). “Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek: Zihinsel Engelli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Meslekteki Tükenmişlik Düzeyi” **Türk Silahlı Kuvvetleri Koruyucu Hekimlik Bülteni**, 4,4 (2005).

Huarng, Adam (2001). “Burnout Syndrome Among Information System Professionals” **Information Systems Management**, 18,2 (2001).

Kalaycı, Şeref. (2010). **SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**. İstanbul: Asil Yayın Dağıtım.

Kandeniz, Ümit (2008). “Bir Grup Okul Öncesi Öğretmeninde Tükenmişlik Durumunun İncelenmesi”. **Kastamonu Üniversitesi Kastamonu Eğitim Fakültesi Dergisi**, 16,2 (2008).

Kaschka, Wolfgang., Korczak, Deiter., ve Broich, Karl. (2011). “Burnout: A Fashionable Diagnosis” **Deutsches Arzteblatt International**, 108, 46 (2011).

Leiter, Michael., ve Maslach, Christina (1988). “The Impact Of Interpersonal Environment On Burnout And Organizational Commitment” **Journal Of Organizational Behaviour**, 9, 4 (1988).

Losa, Iglesias., Vallerjo, Becerro de Bengoa, Salvadores Fuentes (2010). “Reflections On The Burnout Syndrome And Its Impact On Health Care Providers” **Annals of African Medicine**, 9, 4 (2010).

Maslach, Christina., Schaufeli, Wilmar., ve Leither, Michael (2001). “Job Burnout” **Annual Review of Psychology**, 52,1 (2001).

McFeely JE. (2007). “Burnout Syndrome In The ICU” **Critical Care Alert**, 15,5 (2007).

Metin, Özgür., ve Gök Özer Fadime (2007). “Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi” **Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi**, 10,1 (2007).

Nazlıoğlu, Elif Hilal. (2009). **Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma**. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Niğde, Niğde Üniversitesi.

Ogresta, Jelena., Rusac, Silvia., ve Zorec, Lea (2008). “Relationship Between Burnout Syndrome And Job Satisfaction Among Mental Health Workers” **Croatian Medical Journal**, 49, 3 (2008).

Özkan, Azzem, ve Özdevecioğlu, Mahmut (2011). “Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Streslerinin Ruhsal ve Fiziksel Sağlıkları Üzerindeki Etkileri” **World of Accounting Science**, 13, 3 (2011).

Öztürk, Veli., Çil Koçyiğit Seyhan., ve Çına Bal Emine (2011). “Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma” **Doğuş University Journal**, 12, 1 (2011).

Pavlakis, Andreas., Raftopoulos Vasilios., ve Theodorou Mamas (2010).

“Burnout Syndrome In Cypriot Physiotherapists: A National Survey” **BMC Health Services Research**, 10 (2010).

Polat, Gülsen...[ve öte.] (2009). “Bilecik İli, Bozüyük İlçesi, Lise Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu” **TAF Preventive Medicine Bulletin**, 8, 3 (2009).

Polatçı, Sema (2007). **Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler**. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Gaziosmanpaşa Üniversitesi,

Şahinoğlu, Nizamettin., ve Akar, Haluk (2011). “Tükenmişlik Sendromu İle Kişilik Arasındaki İlişki: Maslach Tükenmişlik Envanteri İle Mizaç ve Karakter Envanterinin Karşılaştırılması” **Yeni Symposium**, 49,3 (2011).

Ünal Alp, Hatice (2007). İşletmelerde Tükenmişlik Sendromu İle İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Malatya, İnönü Üniversitesi.

Üngören, Engin., Doğan, Hulusi., Özmen, Mehmet., ve Tekin, Ömer Akgün (2010). “Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Dezeyleri İlişkisi” **Journal of Yasar University**, 5, 17 (2010).