



"İŞ, GÜÇ" ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ VE İNSAN KAYNAKLARI DERGİSİ  
"IS, GUC" INDUSTRIAL RELATIONS AND HUMAN RESOURCES JOURNAL

## Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma

*A Research On Burnout Syndrome In Accounting  
Employees*

Prof. Dr. Zeki DOĞAN  
Elif Hilal NAZLIOĞLU

Temmuz/July 2010, Cilt/Vol: 12, Sayı/Num: 3, Page: 97-116  
ISSN: 1303-2860, DOI: 10.4026/1303-2860.2010.153.x

**Makalenin on-line kopyasına erişmek için:**

<http://www.isguc.org/?p=article&id=422&vol=12&num=3&year=2010>

**To reach the on-line copy of article:**

<http://www.isguc.org/?p=article&id=422&vol=12&num=3&year=2010>

**Makale İçin İletişim/Correspondence to:**

© 2000- 2010

“İşGüç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi  
“İşGüç” *Industrial Relations and Human Resources Journal*

Temmuz/July 2010, Cilt/Vol: 12, Sayı/Num: 3

ISSN: 1303-2860, DOI: 10.4026/1303-2860.2010.152.x

**Editör/Editor-in-Chief**

Aşkın Keser (Kocaeli University)

**Editör Yardımcıları/Co-Editors**

K.Ahmet Sevimli (Uludağ University)

Gözde Yılmaz (Kocaeli University)

**Uygulama/Design**

Yusuf Budak (Kocaeli University)

**Yayın Kurulu / Publishing Committee**

Dr.Zerrin Fırat (Uludağ University)

Doç.Dr.Aşkın Keser (Kocaeli University)

Prof.Dr.Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)

Yrd.Doç.Dr.Ahmet Sevimli (Uludağ University)

Yrd.Doç.Dr.Abdulkadir Şenkal (Kocaeli University)

Yrd.Doç.Dr.Gözde Yılmaz (Kocaeli University)

Dr.Memet Zencirkıran (Uludağ University)

**Uluslararası Danışma Kurulu / International Advisory Board**

Prof.Dr.Ronald Burke (York University-Kanada)

Assoc.Prof.Dr.Glenn Dawes (James Cook University-Avustralya)

Prof.Dr.Jan Dul (Erasmus University-Hollanda)

Prof.Dr.Alev Efendioğlu (University of San Francisco-ABD)

Prof.Dr.Adrian Furnham (University College London-İngiltere)

Prof.Dr.Alan Geare (University of Otago- Yeni Zelandiya)

Prof.Dr. Ricky Griffin (TAMU-Texas A&M University-ABD)

Assoc. Prof. Dr. Diana Lipinskiene (Kaunos University-Litvanya)

Prof.Dr.George Manning (Northern Kentucky University-ABD)

Prof. Dr. William (L.) Murray (University of San Francisco-ABD)

Prof.Dr.Mustafa Özbilgin (University of East Anglia-UK)

Assoc. Prof. Owen Stanley (James Cook University-Avustralya)

Prof.Dr.İşık Urla Zeytinioğlu (McMaster University-Kanada)

**Danışma Kurulu / National Advisory Board**

Prof.Dr.Yusuf Alper (Uludağ University)

Prof.Dr.Veyssel Bozkurt (Uludağ University)

Prof.Dr.Toker Dereli (Işık University)

Prof.Dr.Nihat Erdoğmuş (Kocaeli University)

Prof.Dr.Ahmet Makal (Ankara University)

Prof.Dr.Ahmet Selamoğlu (Kocaeli University)

Prof.Dr.Nadir Suğur (Anadolu University)

Prof.Dr.Nursel Telman (Maltepe University)

Prof.Dr.Cavide Uyargil (İstanbul University)

Prof.Dr.Engin Yıldırım (Sakarya University)

Doç.Dr.Arzu Wasti (Sabancı University)

Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazarlarına aittir.  
Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.  
None of the contents published can't be used without being cited.

## Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma

### *A Research On Burnout Syndrome In Accounting Employees*

**Prof. Dr. Zeki DOĞAN**

**Elif Hilal NAZLIOĞLU**

#### **Özet:**

*Bu çalışmanın amacı, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamadıklarını incelemek ve eğer yaşıyorlarsa bunun boyutunu araştırmaktır. Araştırmada Kayseri ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin ölçümüne ve tükenmişliğin alt boyutlarında nedensellik ilişkilerinin yönünün tespitine ilişkin bir anket çalışmasına yer verilmiştir. Araştırmada Maslach Tükenmişlik Ölçeğinde yer alan alt boyutlar hesaplanmış ve sonrasında nedensellik testi yapılmıştır. Bulgular, Kayseri ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarında farklı düzeylerde tükenmişlik yaşandığını ve tükenmişlik boyutlarının genellikle orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Nedensellik testi ise, tükenmişlik sendromunun alt boyutları olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında çift yönlü nedensellik ilişkisi olduğunu, aksine duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları ile kişisel başarı alt boyutu arasında nedensellik ilişkisi olmadığını göstermektedir.*

**Anahtar Kelimeler:** Tükenmişlik sendromu, muhasebe meslek mensupları

#### **Abstract:**

*The purpose of this study is to investigate whether or not accounting employees experience burnout syndrome and to measure the extend of this syndrome. In this study, we implemented a survey to the accounting employees in Kayseri in order to measure the burnout syndrome and to investigate the causal relationships among the dimensions of the burnout syndrome. Based on the data obtained from the survey, we first calculated the dimensions of Maslach Burnout Syndrome Scale and then conducted the causality test. Findings indicate that the accounting employees in Kayseri experience the burnout syndrome on different levels and that the degree of the burnout syndrome is generally at medium scale. The causality analysis implies that while there is a bi-directional causality between emotional exhaustion and depersonalization, there is no causal linkage either between personal accomplishment and emotional exhaustion or between personal accomplishment and depersonalization.*

**Key Words:** Burnout Syndrome, Accounting Employees

---

\* Bu çalışma, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı'nda hazırlanan "Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma" başlıklı Yüksek Lisans Tezinden derlenmiştir

## 1. Giriş

Yoğun çalışma, üretme ve zaman baskısı gibi olguların çalışanlarda stres, yorgunluk ve tatminsizlik durumlarını ortaya çıkardığı bilimsel bir gerçektir. Tükenmişlik durumu ise, bu durumların son evresi olarak kabul edilmektedir. Yapılan çalışmalar, insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı mesleklerde tükenmişliğin daha belirgin hale geldiğini göstermektedir. Yoğun insan ilişkileri içinde ve stres düzeyi yüksek bir meslek olan muhasebe mesleğini icra edenler de işleri gereği sürekli olarak meslektaşları, müşterileri ve devlet kurumlarının mensupları ile karşı karşıya gelmektedirler.

Bu çalışmada, öncelikle tükenmişlik sendromu hakkında teorik bilgiler verilmiş daha sonra da muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamadıkları ve yaşıyorlar ise, tükenmişlik düzeylerinin hangi boyutta olduğunu tespit etmek amacıyla yapılan araştırma sonuçlarına yer verilmiştir.

## 2. Tükenmişlik Sendromu Kavramı

Günümüzde, çalışan bireyler yaşamın her noktasında, varlığını hissettiren birtakım zorlamalar ve güçlüklerle karşı karşıyadırlar. Bu güçlükler, bireyleri gerek iş yaşamı gerekse sosyal yaşamlarında zayıf ve savunmasız bırakabilmektedir. Bunun sonucunda kişiler zaman zaman sosyal ilişkilerinde başarısızlık, iş hayatında ise uyumsuzluk ve doyumsuzluk yaşayabilmektedirler. Bu doyumsuzluk ve uyumsuzluğun sonuçlarından birisi de kişilerin iş hayatlarında yaşadıkları tükenmişlik duygusudur. Tükenmişlik, bireylerin kişisel olarak yaşadıkları bir olgu olmasına rağmen, çalışma yaşamında performans düşüklüğünü doğurmakta, aynı zamanda çalışılan örgütün etkinlik ve verimliliğini olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Basım ve Şeşen, 2006: 15).

Tükenmişlik sendromu (Burnout Syndrome) kavramının uzun bir geçmişi yoktur. Tükenmişlik terimi 1970'li yılların ortalarında ilk olarak tanımlandığı zaman, insanlarla

ilişkileri fazla olan mesleklere özgü bir sendromu tanımlamak için kullanılmıştır (Özdemir v.d, 2003: 14). Tükenmişlik, insanlara yardım hizmeti sunan mesleklerde ve duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışan idealist ve insanlara hizmet verme yönünde yoğun isteğe sahip meslek elemanlarında görülmektedir (Basım ve Şeşen, 2006: 16).

İş hayatının önemli olgularından biri olarak tanımlanan tükenmişliğin "mesleki bir tehlike" olarak ilk tanımlamalarından biri, 1974 yılında, Herbert Freudenberger tarafından yapılmıştır. Freudenberger tükenmişliği; "Başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanmayan 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 bir duruma gelmeleri olarak tanımlanmıştır. (Budak ve Sürgevil, 2005: 96; Basım ve Şeşen, 2006: 16; Çan v.d, 2006: 18).

Tükenmişlikle ilgili olarak en yaygın kabul gören tanım ise, Maslach tarafından yapılan tanımdır. Maslach'a göre tükenmişlik; duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı (personal accomplishment) 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 (Maslach, 1982: 3).

Birçok araştırmacı tükenmişlik sendromunun tanımlanması ile ilgili olarak tükenmişliğin, beklentiler, tutumlar, güdüler, duygular ve algılamalar içeren, kişisel yani bireysel düzeyde ortaya çıkan, içsel psikolojik bir yaşantı veya deneyim olduğu görüşünde karar birliğine varmışlardır (Akçamete v.d, 2001: 3; Ağaoglu v.d, 2004; Avşaroğlu v.d, 2005; Tümkeya, 1999).

Tükenmişliğin nedenleri, bireysel ve örgütsel olmak üzere iki grupta toplanmaktadır.

Yaş, medeni durum, çocuk sayısı, işe bağlılık, kişisel beklentiler, güdülenme, kişilik farklılıkları, performans, bireysel yaşantıda karşılaşılan stresler, iş doyumu ve üstlerinden gördüğü destek gibi etmenler, bireysel nedenler başlığı altında ele alınmaktadır (Avşaroğlu v.d, 2005: 117). Bireysel olarak, tükenmenin duygusal bozukluklara neden olduğu iddia edilmektedir. Depresyon, vese, kişisel saygınlığı yitirme, stres gibi duygusal sağlık anlamında olumsuz etkileri olduğu üzerinde durulmaktadır (Eren ve Durna, 2006: 44). Tükenmişliğin örgütsel nedenleri olarak yapılan işin niteliği, yapılan meslek tipi, çalışma süresi, iş yerinin özellikleri, iş yükünün yoğunluğu, iş gerilimi, rol belirsizliği, eğitim durumu, yönetimde kararlara katılamama, örgüt içi ilişkiler karşımıza çıkmakta, tüm bunlara ekonomik ve toplumsal faktörler de eklenebilmektedir (Izgar, 2001; Avşaroğlu vd, 2005: 117).

Tükenmişliğin nasıl ortaya çıktığı ile ilgili olarak ise, Perlman ve Hartman; Cherniss, Pines, Edelvich ve Maslach tarafından tükenmişlik modelleri geliştirilmiştir. Bunlar arasında en kabul göreni, Maslach Tükenmişlik Modeli'dir. Bu modele göre tükenmişliğin, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı(sızlık) olmak üzere üç boyutu bulunmaktadır. Tükenmişlik sendromunun başlangıç ve merkezi olan duygusal tükenme, tükenmişliğin bireysel stres boyutudur. Bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarındaki azalmaya duygusal tükenme denir. Maslach ve Zimbardo (1982), duygusal tükenmenin halsizlik, yorgunluk, güçsüzlük, kişinin özgüveninin, işine karşı ilgi ve coşkusunun azalması veya yitimiyle anlaşılabilirliğini ifade etmiştir. Tükenmişlik sendromunun ikinci boyutunu oluşturan **duyarsızlaşma (depersonalizasyon)**, tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil etmekte ve müşterilere yönelik negatif, katı tutumları ve işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 403; Wright ve Douglas, 1997: 492). Tükenmişlik sendromunun son boyutu olan **kişisel başarının azalması (lack of personal accomplishment)**, kişinin kendini olumsuz

olarak değerlendirmesi ve kişisel başarı noksanlığı olarak ifade edilen durumdur (Aydın, 2004). Başkaları hakkında geliştirdiği olumsuz düşünce tarzı, kişinin kendisi hakkında da olumsuz düşünmesine yol açar. Kişi, bu düşünce ve yanlış davranışları nedeniyle kendini suçlu hisseder. Kendisi hakkında "başarısız" hükmünü verir. Bu noktada, tükenmişliğin üçüncü aşaması olan kişisel başarı hissi ortaya çıkar. İşinde ilerleme kaydetmediğini, hatta gerilediğini düşünen bu tür kişiler kendilerini suçlu hisseder ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanırlar. Bunun sonucunda kişi kendine olan saygısını kaybedip, depresyona girebilir (Basım ve Şeşen, 2006: 17).

### 3. Tükenmişlik İle İlgili Türkiye'de Yapılan Çalışmalar

Tükenmişlik sendromu ile ilgili Türkiye'deki çalışmalardan örneklerin yer aldığı bu bölümde, değişik meslekler üzerine yapılan çalışmalar üzerinde durulmuştur. Literatürde dikkat çeken bir çalışma Çam (1991) tarafından hemşireler üzerine yapılan bir araştırmadır. Maslach tükenmişlik ölçeğinin kullanıldığı bu çalışmada, demografik ve mesleki faktörlerin hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri üzerinde önemli olduğu sonucu elde edilmiştir.

Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu (2001), Ankara ilinde engelli çocuklarla çalışan öğretmenlerle engelli çocuklarla çalışmayan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini incelemişlerdir. Çalışmada elde edilen en çarpıcı bulgu, engelli olmayan çocuklarla çalışan öğretmenlerin tükenmişlik boyutunun engelli çocuklarla çalışan öğretmenlerden daha yüksek çıkmasıdır. Ancak, hem engelli hem de engelli olmayan çocuklarla çalışan öğretmenlerde tükenmişlik düzeyleri, iş doyumları ve işlerinde kendilerini gerçekleştirebilmeleri ile ters yönde bir ilişki çıkmıştır. Buna göre, işlerinde beklentilerini gerçekleştiren, sorumluluk alan ve yaptıkları işe katkıda bulunan öğretmenlerde tükenmişlik düzeyleri düşmektedir. Ayrıca, iş ortamında kişilerarası ilişkilerden doyum

sağlayan ve destek alan öğretmenlerin duygusal tükenme boyutu daha düşük olmaktadır. Öğretmenlerde tükenmişliği inceleyen bir diğer çalışma Cemaloğlu ve Şahin (2007) tarafından yapılmıştır. Araştırma, öğretmenlerin yaşının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerini etkilediğini, dul öğretmenlerin duygusal tükenme boyutlarının daha yüksek olduğunu, eğitim düzeyi düştükçe duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutlarında artış olduğunu, kıdemli öğretmenlerinin duyarsızlaşma ve duygusal tükenme düzeylerinin yüksek olduğunu ve ilköğretim okulu öğretmenlerinde duyarsızlaşmanın daha fazla olduğunu göstermektedir.

Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu (2001), hekimlerde tükenmişlik düzeyinin yaşam doyumu düzeyleri ile ilişkisini analiz etmişlerdir. Sonuçlar, yaşam doyumunun duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif ve kişisel başarı ile de pozitif ilişki içinde olduğunu göstermektedir. Ayrıca, çalışma kişisel başarı ve duygusal tükenmenin yaşam doyumunu açıklayan faktörler olduğunu göstermektedir. Yine, hekimler üzerine yapılan bir diğer çalışmada, Kurçer (2005), iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Araştırma sonuçları, hekimlerin tükenmişlik düzeylerinin yüksek olmadığını ve genel olarak demografik değişkenlerin alt boyutlar üzerinde anlamlı farklılıkların oluşturmadığını göstermiştir. Benzer şekilde, Çan vd (2006), Aktuğ vd (2006) ve Erol, Sarıççek ve Gülseren (2007) tarafından hekimler üzerine yapılan diğer çalışmalar, değişik demografik özellikler açısından tükenmişlik yönünde kanıtlar ortaya koymuşlardır. Farklı bir çalışmada, Güdük vd (2005) ise, tıp fakültesi son sınıf öğrencilerinde tükenmişlik sendromunu analiz etmişlerdir. Çalışmada tıp eğitimini altı yılda bitiremeyen öğrencilerde duygusal tükenmişlik boyutunun daha yüksek olduğu ve son yıl eğitimlerinden memnun olan öğrencilerin tükenmişlik düzeyleri memnun olmayanlara kıyasla daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Özdemir vd (2003), diş hekimliği fakültesi akademik personelinde (araştırma

görevlileri ve öğretim görevlileri) tükenmişliğin 1999-2002 yılları arasındaki değişimini incelemişlerdir. Araştırmada, yıllar itibarıyla tükenmişlik değerlerinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ayrıca, akademik unvan ve cinsiyet açısından tükenmişlik düzeyinde herhangi bir farklılık gözlenmemiştir.

Gençay (2007), ilköğretim ve liselerde görev yapan beden eğitimi öğretmenlerinin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini analiz etmiştir. Çalışma sonuçları, demografik faktörler açısından iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin farklılaşmadığını, ancak öğretmenlerin günlük çalışma süreleri ile iş doyumları ve tükenmişlikleri arasında ilişki olduğunu, çalışma ortamından memnun olmanın iş doyumunu etkilediğini ve iş doyumunu arttıkça tükenmişlik düzeylerinin düştüğünü ortaya koymaktadır.

#### 4. Tükenmişlik Sendromu İle İlgili Yapılan Araştırma

##### 4.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromunu yaşayıp yaşamadıkları ve tükenmişlik düzeylerinin hangi boyutta olduğunu ampirik olarak incelemektir. Bu doğrultuda yapılan anket çalışmasında i) muhasebe meslek mensuplarının mesleklerine olan düşünceleri nelerdir?, ii) muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri ile demografik özellikleri arasında ilişki var mıdır?, iii) muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri ile mesleki özellikleri arasında ilişki var mıdır? ve iv) muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri arasında nedensellik ilişkisi var mıdır? Sorularına cevap aranmıştır.

##### 4.2. Yöntem

###### 4.2.1. Örneklem ve İşlem

Bu araştırma, Kayseri ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarını kapsamaktadır. Bu kapsamda ana kütleyi tespit etmek için [www.ksmmm.org](http://www.ksmmm.org) internet site-

sinden yararlanılmış, ilgili e-posta adresleri belirlenmiş ve [www.iibf.nevsehir.edu.tr/hilal](http://www.iibf.nevsehir.edu.tr/hilal) adresinde yer alan anket formuna ilişkin erişim sayfası ilgili kişilere e-posta aracılığıyla iletilmiştir. Cevap alınamayan katılımcılara ise, anketör aracılığı ile ulaşılmış ve anket formlarının doldurulması sağlanmıştır. Böylece, toplam üye sayısının 120'sine ulaşılmış ve bunların anket formlarını doldurmaları sağlanmıştır. Böylece, toplam 120 anket analize dahil edilmiştir. Araştırmanın kapsamı, Kayseri ili ve 01 Ocak – 30 Eylül 2008 dönemi ile sınırlı tutulmuştur. Anketin kapsamının Kayseri ili ile sınırlı tutulmasının nedeni, gelişmekte olan sanayi yapısı gereği çevre illere kıyasla daha çok sayıda muhasebe meslek mensubunun istihdam edilmesidir.

Çalışmada, analizin yapılmasını mümkün kılan veri setinin derlenmesinde anket yöntemi uygulanmıştır. Tükenmişlik sendromu ile ilgili literatür esas alınarak hazırlanan anket formunda, 22'si Maslach tükenmişlik ölçeğinin hesaplanması ve 11'i ankete katılanların meslekle ilgili düşüncelerinin ve 9'u ise katılımcıların sosyal ve demografik özelliklerinin tespiti amacıyla sorulan toplam 41 soru yer almaktadır.

#### 4.2.2. Kullanılan Ölçek

Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliğin boyutlarını ölçmek için literatürde yaygın olarak kullanılan Maslach tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek üç boyuttan oluşmaktadır. İlk boyutu olan "Duygusal Tükenme (DT) (emotional exhaustion)", çalışanların yorgunluk ve duygusal yönden kendilerini aşırı yıpranmış hissetmeleri ile ilgili 9 maddeden oluşmaktadır. İkinci boyut olan "Duyarsızlaşma (D) (depersonalizasyon)", başkalarına karşı olumsuz ve alaycı tutumları, kişinin hizmet verdiklerini bir birey olarak dikkate almadan duygudan yoksun davranmasını ifade etmektedir ve 5 maddeden oluşmaktadır. Üçüncü boyut olan "Kişisel Başarı (KB) (Personal Accomplishment)" ise, kişinin kendini olumsuz değerlendirmesi ve duygusunun azlığı olarak tanımlanmakta ve 8 maddeden oluşmakta-

dır. 22 maddeden oluşan ölçek, beşli likert tipi (0'dan 4'e değişen puanlamaya sahip) bir ölçektir. Her alt boyut için puanlar; boyuta giren maddelerin puanlarının toplanması ile bulunmaktadır. Tükenmişlik bir süreç olduğu ve değişik işlevleri içerdiği için tek bir puanla ifade edilememektedir. Bu puanların toplanması ile Duygusal Tükenme için 0-36, Duyarsızlaşma için 0-20 ve Kişisel Başarı için 0-32 arasında değişen puanlar elde edilir. Her maddenin seçenekleri ve ölçeğin hesaplanmasında beşli likert ölçeği kullanılmaktadır (Çam, 1991).

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları olumsuz ifadelerden oluştuğu için bu alandan alınan yüksek puanlar tükenmişlik olarak kabul edilmektedir. Bununla birlikte, kişisel başarı boyutu olumlu ifadelerden oluştuğu için alınan düşük puanlar da tükenmişlik olarak kabul edilmektedir. Maslach'a göre, Maslach tükenmişlik ölçeği sonucu elde edilen verilerin değerlendirilmesinin nasıl yapılacağı ise, aşağıdaki tabloda yer almaktadır (Çam, 1991).

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

*Kaynak: Çam, 1991.*

#### 4.2.3. Verilerin Değerlendirilmesi

Çalışmada, istatistiksel analiz için Stata/SE 10.0 (Statistical Analysis/Special Edition) ekonometri paket programı kullanılmıştır. Normal dağılım göstermeyen parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Kruskal Wallis testi kullanılırken, iki grup karşılaştırılmalarında ise, Mann Whitney U testi kullanılmıştır.

Mann Whitney U testi, bağımsız iki grubun aynı dağılıma sahip ana kütlelerden geldiği sıfır hipotezini test eder. Mann Whitney U

testi, t-testinin parametrik olmayan karşılığı olarak kabul edilmektedir. Mann-Whitney U testinde bağımsız değişkene ait veriler sayısal karakterler ile ifade edilmeli, örneklem birbirinden bağımsız olarak rastgele seçilmeli ve bağımlı değişkene ilişkin ölçümler, sıralama, aralık veya oran ölçeğinde olmalıdır. Kruskal-Wallis testi ise, birbirinden bağımsız iki ya da daha fazla grubun bağımlı bir değişkene ilişkin ölçümlerinin karşılaştırılarak iki dağılım arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek amacı ile kullanılır. Bu testte ve parametrik olmayan diğer testlerde, gruplara ait ölçümlerin karşılaştırılmasında aritmetik ortalama yerine ortanca (medyan) değer esas alınmaktadır. Kruskal-Wallis testi, iki grup için Mann-Whitney U testi ile aynı sonucu vermektedir. Dolayısıyla, üç ve daha fazla gruba ilişkin dağılımın karşılaştırılması sonucu, gruplar arasında anlamlı bir fark bulunması durumunda farklılığın kaynağını tespit etmek için gruplar, ikili olarak Mann-Whitney U testi ile karşılaştırılabilir. Kruskal-Wallis testinde, bağımsız değişkene ait veriler sayısal karakterler ile ifade edilmeli, birbirinden bağımsız rastgele örneklem üzerinden elde edilmeli, bağımlı değişkene ilişkin ölçümler aralık veya oran ölçeğinde olmalıdır (<http://www.istatistikanaliz.com>, 12.09.2008).

Buraya kadar anlatılan analiz, tükenmişlik sendromu ile ilgili literatürde yer alan standart uygulamadır. Bu çalışmada, literatürde yer alan benzer çalışmalardan farklı olarak nedensellik testi uygulanmıştır. Nitekim tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarının birbirine bağlı olarak açıklanıp açıklanamayacağını cevaplanması, sorunun çözümünde önemli rol oynayabilir. Örneğin, ele alınan grup için duygusal tükenmenin yüksek olduğu tespit edilirken duyarsızlaşma düşük düzeyde olabilir. Ancak, duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında nedensellik ilişkisi varsa, ilerleyen zamanda duyarsızlaşma tükenme boyutunun ilerlemesini beklemek oldukça rasyoneldir. Dolayısıyla, nedensellik analizinin, sorunun büyümeden çözümünde önemli bilgiler sağlayacağı düşünülmektedir.

Nedensellik analizi literatürü daha çok eko-

nomik verilere uygulanmakta ve bu veri setleri arasındaki nedensellik ilişkileri Granger Nedensellik Testi ile araştırılmaktadır. Bu test, değişkenlerin gecikmeli değerlerinin kullanılmasını gerektirmektedir. Dolayısıyla, bu çalışmada olduğu gibi özellikle yatay kesit verilerinde gecikmeli değerlerin kullanılması mümkün olmamaktadır. Buna göre, Granger Nedensellik Testini yatay kesit verilerinde kullanmak teorik olarak mümkün olmamaktadır. Bu, yatay kesit verilerinde nedensellik ilişkisinin tespit edilmesini sağlayacak farklı bir yaklaşımı gerektirmektedir. Bu noktada Directed Acyclical Graph Analysis (DAG) yaklaşımından yararlanılabilir. DAG yaklaşımı temelde veriler arasındaki kovaryans katsayılarının korelasyon katsayılarına dönüştürülmesi ve bunlardan hareketle eşanlı nedensellik (contemporaneous causation) bilgilerinin elde edilmesini sağlamaktadır. Çalışmada, DAG nedensellik analizi için Tetrad II yazılımı kullanılmıştır.

Maslach tükenmişlik ölçeği kapsamında hesaplanan alt tükenmişlik boyutlarının birbirleriyle olan kovaryanslarının SPSS, Stata, Eviews gibi paket programlar ile kolaylıkla elde ediliyor olması ve bunlardan hareketle korelasyon katsayılarının elde edilebilmesi DAG nedensellik yaklaşımının Maslach tükenmişlik ölçeğine uygulanmasını mümkün kılmaktadır. Teorik olarak duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında nedensellik ilişkisinin ortaya çıkması mümkün iken, bunlar ile kişisel başarı arasında nedensellik ilişkisinin ortaya çıkmaması beklenmektedir. Çünkü, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma temelde bireyin başka bireylerle ilişkilerini esas alırken, kişisel başarı bireyin kendisini esas almaktadır.

## 5. Bulgular ve Tartışma

### 5.1. Bulgular

Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni hali, çocuk, gelir durumu, unvan, çalışma durumu ve farklı işte çalışma durumlarının tespitine yönelik sorulara verilen cevapların dağılımı Tablo 1'de özetlenmiştir. Ankete ka-



**Tablo 1**  
Muhasebe Meslek Mensuplarının Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler	Frekans	Yüzde
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	30	25,00
Erkek	90	75,00
<b>Yaş</b>		
25 ve daha küçük	9	7,50
26-35	48	40,00
36-45	23	19,17
46-55	20	16,67
56 ve daha büyük	20	16,67
<b>Eğitim Durumu</b>		
Lise	13	10,83
Ön lisans	17	14,17
Lisans	81	67,50
Yüksek Lisans	7	5,83
Doktora	2	1,67
<b>Medeni Durum</b>		
Bekar	24	20,00
Evli	95	79,17
Boşanmış/Dul	1	0,83
<b>Çocuk</b>		
Evet	75	62,50
Hayır	45	37,50
<b>Gelir Durumu</b>		
1000 TL ve altı	21	17,50
1001-1500 TL	45	37,50
1501-2000 TL	27	22,50
2001 TL ve Üstü	27	22,50
<b>Unvan</b>		
Serbest Muhasebeci(SM)	53	44,17
Serbest Muhasebeci Mali Müşavir(SMMM)	62	51,67
Yeminli Mali Müşavir(YMM)	5	4,17
<b>Çalışma Yılı</b>		
1-5 yıl	36	30,00
6-10 yıl	21	17,50
11 yıl ve üstü	63	52,50
<b>Farklı İşte Çalışma</b>		
Evet	45	37,50
Hayır	75	62,50

tılanların % 75'i erkek, % 25'i ise, kadındır. Ankete katılanların % 40'ı, 26-35 yaş aralığında yer almaktadır. Bu, Kayseri ilindeki muhasebe meslek mensuplarının önemli bir bölümünün genç yaşta olduğunu göstermektedir. Ankete katılanların % 67,50'si de lisans mezunudur. Lise ve önlisans mezunlarının toplam payı ise, % 25'tir. Ankete katılanların büyük çoğunluğu, % 79,17 ile evli ve % 62,50'si de çocuk sahibidir. Ankete katılanların % 37,50'sinin 1001-1500 TL arasında aylık gelir elde ettiği tespit edilmiştir. Araştırma sonuçlarından, örneklemin çoğunun 11 yıl ve üstü bir çalışma tecrübesine sahip olduğu ve % 62,50'sinin daha önce başka bir meslekte çalışmadığı belirlenmiştir.

Muhasebe meslek mensuplarına, meslekleriyle ilgili düşüncelerini tespit etmek amacıyla yöneltilen sorulara verdikleri cevapların dağılımları ise, Tablo 2'de gösterilmiştir. Buna göre, ankete katılanlarının eğilimleri şu şekildedir: Örneklemin % 43,3'ü "muhasebe mesleğini isteyerek seçtim", % 37,5'i "mesleği severek yapıyorum", % 47,5'i "mesleği kendime uygun buluyorum", % 44,2'si "daha önce hizmet içi eğitim ya da kurs aldım ve almak isterim", % 47,5'i "mesleğim kişisel gelişimime katkıda bulunuyor", % 29,2'si "meslek mensupları birbirlerine çalışma sırasında veya dışında her zaman destek vermektedirler" ifadelerine "katılıyorum" cevapları verirken, % 40'ı "meslekle ilgili kurumların

Tablo 2

## Muhasebe Meslek Mensuplarının Meslekleriyle İlgili Düşünceleri

Meslekle İlgili Sorular		Katılma Düzeyi				
		1	2	3	4	5
Muhasebe mesleğini isteyerek seçtim.	Sayı	3	10	21	52	34
	Yüzde	2,5	8,3	17,5	43,3	28,3
Mesleği severek yapıyorum.	Sayı	7	19	13	45	36
	Yüzde	5,8	15,8	10,8	37,5	30,0
Mesleği kendime uygun buluyorum.	Sayı	8	12	16	57	27
	Yüzde	6,7	10,0	13,3	47,5	22,5
Muhasebe mesleği toplumda hak ettiği yerdedir.	Sayı	39	54	17	6	4
	Yüzde	32,5	45,0	14,2	5,0	3,3
Daha önce hizmet içi eğitim ya da kurs aldım ve almak isterim.	Sayı	4	11	20	53	32
	Yüzde	3,3	9,2	16,7	44,2	26,7
Mesleğim kişisel gelişimime katkıda bulunuyor.	Sayı	5	14	17	57	27
	Yüzde	4,2	11,7	14,2	47,5	22,5
Mükelleflerimiz mesleğimize değer veriyor.	Sayı	41	46	14	14	5
	Yüzde	34,2	38,3	11,7	11,7	4,2
Mükelleflerimiz vermiş olduğumuz hizmet konusunda bizleri takdir ediyor.	Sayı	29	51	21	17	2
	Yüzde	24,2	42,5	17,5	14,2	1,7
Meslek mensupları birbirlerine çalışma sırasında veya dışında her zaman destek vermektedirler.	Sayı	11	34	30	35	10
	Yüzde	9,2	28,3	25,0	29,2	8,3
Meslekle ilgili kurumların mesleğe katkısı yeterlidir.	Sayı	20	48	24	20	8
	Yüzde	16,7	40,0	20,0	16,7	6,7

(1: Kesinlikle Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Emin Değilim, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum).

**Tablo 3**  
**Muhasebe Meslek Mensuplarının Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri**

Cinsiyet	Duygusal Tükenme			Duyarsızlaşma			Kişisel Başarı		
	Ölçek	S.H.	Düzye	Ölçek	S.H.	Düzye	Ölçek	S.H.	Düzye
Kadın	13,91	0,20	Düşük	5,39	0,27	Düşük	8,81	0,08	Yüksek
Erkek	11,77	0,35	Düşük	6,37	0,44	Düşük	7,63	0,08	Yüksek
<b>MW</b>									
Test İst..	-0,085			2,411			0,459		
p-değeri	0,9323			0,0159			0,6462		

**MW:** Mann-Whitney U Testi. **S.H:** Standart Hata

mesleğe katkısı yeterlidir”, % 42,5’i “mükelleflerimiz vermiş olduğumuz hizmet konusunda bizleri takdir ediyor”, % 45’i “muhasabe mesleği toplumda hak ettiği yerdedir”, % 38,3’ü “mükelleflerimiz mesleğimize değer veriyor” ifadelerine “katılmıyorum”, cevaplarını vermişlerdir.

Tablo 3 muhasebe meslek mensuplarının cinsiyete göre tükenmişlik düzeylerini göstermektedir. Buna göre, hem kadın hem de erkeklerde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt tükenmişlik boyutlarının düzeyi düşük bulunmuştur. Kişisel başarı alt boyutunda ise, tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik

düzeylerinin gruplar arasında farklı olmadığı sıfır hipotezini test eden Mann – Whitney (MW) testine göre, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt tükenmişlik boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmazken, duyarsızlaşma alt boyutunda, bay ve bayanlar arasında %5 anlam düzeyinde fark gözlenmiştir.

Tablo 4, muhasebe meslek mensuplarının yaşa göre tükenmişlik düzeylerini göstermektedir. Buna göre, duygusal tükenme alt boyutunda, 25 ve daha küçük ve 36-45 yaş aralığında tükenmişlik düzeyleri düşük iken, diğer gruplarda orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma alt boyu-

**Tablo 4**  
**Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaşlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri**

Yaş	Duygusal Tükenme			Duyarsızlaşma			Kişisel Başarı		
	Ölçek	S.H.	Düzye	Ölçek	S.H.	Düzye	Ölçek	S.H.	Düzye
25 ve altı	15,00	0,32	Düşük	8,67	0,75	Orta	12,44	0,45	Yüksek
26-35	17,25	0,54	Orta	8,71	0,47	Orta	10,29	0,17	Yüksek
36-45	7,35	0,22	Düşük	2,48	0,12	Düşük	4,91	0,10	Yüksek
46-55	18,55	0,19	Orta	7,50	0,45	Orta	10,60	0,11	Yüksek
56 ve üstü	18,75	0,46	Orta	5,60	0,41	Düşük	14,35	0,21	Yüksek
<b>KW</b>									
Test İst.	2,912			14,917			11,751		
p-değeri	0,5726			0,0049			0,0193		

**KW:** Kruskal-Wallis Testi. **S.H:** Standart Hata

Tablo 5

Muhasebe Meslek Mensuplarının Eğitim Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Eğitim	Duygusal Tükenme			Duyarsızlaşma			Kişisel Başarı		
	Ölçek	S.H.	Düzye	Ölçek	S.H.	Düzye	Ölçek	S.H.	Düzye
Lise	17,62	0,47	Orta	6,92	0,40	Düşük	9,85	0,32	Yüksek
Önlisans	15,65	0,36	Düşük	8,24	0,72	Orta	12,24	0,22	Yüksek
Lisans	16,95	0,41	Düşük	6,74	0,45	Düşük	10,94	0,14	Yüksek
Y.Lisans	26,71	0,51	Orta	12,00	0,51	Orta	12,57	0,26	Yüksek
Doktora	15,00	0,75	Düşük	9,50	0,55	Orta	12,50	0,68	Yüksek
<b>KW</b>									
Test İst.	9,888			10,884			1,753		
p-değeri	0,0424			0,0279			0,7810		

KW: Kruskal-Wallis Testi. S.H: Standart Hata

tunda ise, 36-45 ve 56 yaş ve daha üstü yaş gruplarında tükenmişlik düzeyi düşük iken diğer gruplarda orta düzeyde belirlenmiştir. Kişisel başarı alt boyutunda da, tüm gruplarda tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu görülmüştür. Tükenmişlik düzeylerinin gruplar arasında farklı olmadığı sıfır hipotezini test eden Kruskal – Wallis (KW) testine göre, duygusal tükenme boyutunda yaş grubuna göre farklılık bulunmazken, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt tükenmişlik boyutlarında ise anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Tablo 5 muhasebe meslek mensuplarının eğitim durumlarına göre tükenmişlik düzeylerini göstermektedir. Buna göre, ön lisans, lisans ve doktora eğitimi almış

olanlarda duygusal tükenme düzeyleri düşük iken, diğer gruplarda duygusal tükenmenin orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Ön lisans ve lisans eğitimi almış olanlarda duyarsızlaşma düzeyi düşük iken, diğer gruplarda orta düzeydedir. Kişisel başarı alt boyutunda da, tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu görülmüştür. Tükenmişlik düzeylerinin gruplar arasında farklı olmadığı sıfır hipotezini test eden KW testine göre, %5 anlamlılık düzeyinde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında gruplar arası farklılıklar bulunurken, kişisel başarı alt boyutunda anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tablo 6, muhasebe meslek mensuplarının medeni durumlarına göre tükenmişlik dü-

Tablo 6

Muhasebe Meslek Mensuplarının Medeni Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Durum	Duygusal Tükenme			Duyarsızlaşma			Kişisel Başarı		
	Ölçek	S.H.	Düzye	Ölçek	S.H.	Düzye	Ölçek	S.H.	Düzye
Bekar	16,38	0,31	Düşük	9,33	0,61	Orta	12,08	0,23	Yüksek
Evli	17,57	0,39	Orta	6,77	0,42	Düşük	10,89	0,10	Yüksek
<b>MW</b>									
Test İst.	-0,774			2,830			0,833		
p-değeri	0,4392			0,0047			0,4048		

Tablo 7

Meslek Mensuplarının Çocuk Sahibi Olma Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Çocuk	Duygusal Tükenme			Duyarsızlaşma			Kişisel Başarı		
	Ölçek	S.H.	Düzy	Ölçek	S.H.	Düzy	Ölçek	S.H.	Düzy
Evet	17,80	0,34	Orta	6,60	0,44	Düşük	11,16	0,11	Yüksek
Hayır	16,67	0,42	Düşük	8,53	0,49	Orta	11,07	0,17	Yüksek
<b>MW</b>									
Test İst.	4,575			8,953			7,928		
p-değeri	0,4699			0,1109			0,1603		

zeylerini göstermektedir. Buna göre, bekar olanlarda duygusal tükenme düzeyi düşük iken, evlilerde orta düzeyde tespit edilmiştir. Bekar olanlarda duyarsızlaşma düzeyi orta iken, evlilerde düşüktür. Tükenmişlik düzeylerinin gruplar arasında farklı olmadığı sıfır hipotezini test eden MW testine göre, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı farklılıklar yokken, duyarsızlaşma alt boyutunda ise, evli ve bekarlar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur.

Tablo 7, muhasebe meslek mensuplarının çocuk sahibi olma durumlarına göre tükenmişlik düzeylerini göstermektedir. Buna göre, çocuk sahibi olanlarda duygusal tükenme düzeyi orta iken çocuk sahibi olmayanlarda düşük olduğu tespit edilmiştir. Çocuk sahibi olanlarda duyarsızlaşma düzeyi düşük iken çocuk sahibi olmayanlarda

ise orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Tükenmişlik düzeylerinin gruplar arasında farklı olmadığı sıfır hipotezini test eden MW testine göre, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt tükenmişlik boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmamıştır.

Tablo 8, muhasebe meslek mensuplarının gelir durumlarına göre tükenmişlik düzeylerini göstermektedir. Buna göre, duygusal tükenme alt boyutunda, gelir seviyesi 1500 TL olanlarda tükenmişlik düzeyi orta düzeyde iken, geliri daha yüksek olan gruplarda düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Gelir seviyesi 1500 TL olanlarda duyarsızlaşma orta düzeyde iken, geliri daha yüksek olan gruplarda düşük düzeydedir. Tüm gelir gruplarında kişisel başarı düzeyinin yüksek olduğu görülmüştür. Tükenmişlik düzeylerinin gruplar arasında

Tablo 8

Muhasebe Meslek Mensuplarının Gelir Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Gelir (TL)	Duygusal Tükenme			Duyarsızlaşma			Kişisel Başarı		
	Ölçek	S.H.	Düzy	Ölçek	S.H.	Düzy	Ölçek	S.H.	Düzy
1000 ve altı	19,00	0,36	Orta	9,05	0,84	Orta	10,57	0,17	Yüksek
1001-1500	17,24	0,50	Orta	7,04	0,35	Orta	12,02	0,21	Yüksek
1501-2000	16,852	0,3454	Düşük	6,889	0,3642	Düşük	10,593	0,1024	Yüksek
2001 ve üstü	13,345	0,2467	Düşük	5,4353	0,1945	Düşük	9,2237	0,1002	Yüksek
<b>KW</b>									
Test İst.	1,541			4,352			8,552		
p-değeri	0,6728			0,2259			0,0359		

Tablo 9

## Muhasebe Meslek Mensuplarının Unvan Gruplarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Unvan	Duygusal Tükenme			Duyarsızlaşma			Kişisel Başarı		
	Ölçek	S.H.	Düzye	Ölçek	S.H.	Düzye	Ölçek	S.H.	Düzye
SM	17,38	0,39	Orta	8,19	0,50	Orta	10,38	0,15	Yüksek
SMMM	17,13	0,41	Orta	6,69	0,42	Düşük	11,74	0,17	Yüksek
YMM	20,400	0,3162	Orta	6,000	0,4690	Düşük	11,400	0,7517	Yüksek
<b>KW</b>									
Test İst.	1,138			3,609			2,686		
p-değeri	0,566			0,1646			0,261		

farklı olmadığı sıfır hipotezini test eden KW testine göre, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı farklılıklar yokken kişisel başarı boyutunda %5 anlamlılık düzeyinde fark görülmüştür.

Tablo 9, muhasebe meslek mensuplarının unvan durumlarına göre tükenmişlik düzeylerini göstermektedir. Buna göre, duygusal tükenme alt boyutunda, unvan grupları için tükenmişlik düzeyinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Duyarsızlaşma alt boyutunda, tükenmişlik düzeyi SMMM (Serbest Muhasebeci Mali Müşavir) ve YMM'lerde (Yeminli Mali Müşavir) düşük iken serbest muhasebecilerde orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Kişisel başarı alt boyutunda ise, tüm unvanlar açısından tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğu görülmüştür. Tükenmişlik düzeylerinin gruplar arasında farklı olmadığı sıfır hipote-

zini test eden KW testine göre, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt tükenmişlik boyutlarında anlamlı farklılık bulunamamıştır.

Tablo 10, muhasebe meslek mensuplarının çalışma yılına göre tükenmişlik düzeylerini göstermektedir. Buna göre, 1-5 ve 6-10 yıl arası çalışanlarda duygusal tükenme düzeyi düşük belirlenirken, 11 yıl ve üstü çalışanlarda duygusal tükenmenin orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. 1-5 yıl çalışanlarda duyarsızlaşma düzeyi orta, diğer gruplarda da düşük olarak belirlenmiştir. Tüm çalışma yılları kategorileri bağlamında kişisel başarı düzeyinin yüksek olduğu görülmüştür. Tükenmişlik düzeylerinin gruplar arasında farklı olmadığı sıfır hipotezini test eden KW testine göre, tüm tükenmişlik alt boyutlarında anlamlı fark bulunamamıştır.

Tablo 10

## Muhasebe Meslek Mensuplarının Çalışma Yılına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Çalışma Yılı	Duygusal Tükenme			Duyarsızlaşma			Kişisel Başarı		
	Ölçek	S.H.	Düzye	Ölçek	S.H.	Düzye	Ölçek	S.H.	Düzye
1-5	15,81	0,41	Düşük	8,61	0,53	Orta	10,94	0,19	Yüksek
6-10	16,33	0,68	Düşük	6,43	0,47	Düşük	10,29	0,17	Yüksek
11 ve üstü	18,619	0,3097	Orta	6,889	0,4155	Düşük	11,508	0,1532	Yüksek
<b>KW</b>									
Test İst.	3,599			5,394			1,954		
p-değeri	0,1654			0,0674			0,3765		

Tablo 11

Meslek Mensuplarının Farklı İşte Çalışma Durumlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Farklı İş	Duygusal Tükenme			Duyarsızlaşma			Kişisel Başarı		
	Ölçek	S.H.	Düzye	Ölçek	S.H.	Düzye	Ölçek	S.H.	Düzye
Evet	16,67	0,53	Düşük	7,40	0,52	Orta	10,47	0,16	Yüksek
Hayır	17,80	0,40	Orta	7,28	0,37	Orta	11,52	0,15	Yüksek
<b>MW</b>									
Test İst.	-0,133			0,052			-1,389		
p-değeri	0,8942			0,9588			0,1647		

Tablo 11, meslek mensuplarının farklı işte çalışma durumlarına göre tükenmişlik düzeylerini göstermektedir. Buna göre, duygusal tükenme, farklı iş yapanlarda düşük iken farklı iş yapmayanlarda orta düzeyde gözlenmiştir. Duyarsızlaşmanın ise, her iki grupta da orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Kişisel başarı da, her iki grupta da yüksek belirlenmiştir. MW testine göre, farklı işte çalışma durumuna göre alt tüken-

mişlik boyutlarında anlamlı farklılık bulunamamıştır.

Tablo 12, tükenmişlik alt boyutları arasındaki nedensellik analizine ilişkin sonuçları göstermektedir. Buna göre, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt tükenmişlik boyutlarında korelasyon katsayıları anlamlı pozitif ilişkileri gösterirken, kişisel başarı ve diğer boyutlar arasında anlamlı korelasyon katsayıları yoktur. Tablonun son kısmı ise,

Tablo 12

Nedensellik Analizi

Kovaryans Matrisi	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
Duygusal Tükenme	50.6249		
Duyarsızlaşma	21.0424	19.9859	
Kişisel Başarı	4.0830	0.3031	16.6302
Korelasyon Matrisi	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
Duygusal Tükenme	1.0000 (0.0000)	0.6615 (0.0000)	0.1407 (0.1262)*
Duyarsızlaşma	0.6615 (0.0000)	1.0000 (0.0000)	0.0166 (0.8569)*
Kişisel Başarı	0.1407 (0.1262)*	0.0166 (0.8569)*	1.0000 (0.0000)
Nedensellik Testi	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
Duygusal Tükenme		+	X
Duyarsızlaşma	+		X
Kişisel Başarı	X	X	

*H<sub>0</sub>*: Nedensellik ilişkisi yoktur. \*: %1 anlamlılık düzeyinde sıfır hipotezinin reddedildiğini gösterir.

X: Değişkenler arasında nedensellik ilişkisinin olmadığını göstermektedir.

+: Değişkenler arasında nedensellik ilişkisinin varlığını göstermektedir.

nedensellik testi sonuçlarını göstermektedir. Nedensellik testinden elde edilen bulgular, şu şekilde özetlenebilir: Duygusal tükenme alt boyutundan duyarsızlaşma alt boyutuna doğru nedensellik yoktur hipotezi, test istatistiği 0.6615'ye ait olan p-değeri (0,0000) % 5 anlamlılık düzeyinden küçük olduğu için reddedilmektedir. Duygusal tükenme alt boyutundan kişisel başarı alt boyutuna doğru nedensellik yoktur hipotezi, test istatistiği 0.1407'ye ait olan p-değeri (0,1262) % 5 anlamlılık düzeyinden büyük olduğu için reddedilemez. Duyarsızlaşma alt boyutundan duygusal tükenme alt boyutuna doğru nedensellik yoktur hipotezi, test istatistiği 0.6615'e ait olan p-değeri (0,0000) % 5 anlamlılık düzeyinden küçük olduğu için reddedilmektedir. Duyarsızlaşma alt boyutundan kişisel başarı alt boyutuna doğru nedensellik yoktur hipotezi, test istatistiği 0.0166'ya ait olan p-değeri (0,8569) % 5 anlamlılık düzeyinden büyük olduğu için reddedilemez. Kişisel başarı alt boyutundan duygusal tükenme alt boyutuna doğru nedensellik yoktur hipotezi, test istatistiği 0.1407'ye ait olan p-değeri (0,1262) % 5 anlamlılık düzeyinden büyük olduğu için reddedilemez. Kişisel başarı alt boyutundan duyarsızlaşma alt boyutuna doğru nedensellik yoktur hipotezi, test istatistiği 0.0166'ya ait olan p-değeri (0,8569) % 5 anlamlılık düzeyinden büyük olduğu için reddedilemez.

Nedensellik analizi sonuçlarına göre, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları ile kişisel başarı alt boyutu arasında nedensellik ilişkisi bulunmamaktadır. Diğer yandan, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında çift yönlü nedensellik ilişkisi söz konusudur. Bu bulgunun analiz açısından önemine gelince, örneğin duygusal tükenme düzeyi orta ve duyarsızlaşma düzeyi yüksek ise, pozitif nedensellik ilişkisinden dolayı, zaman içerisinde, duygusal tükenme düzeyinin yükselmesi söz konusu olabilecektir. Bu ise, iki tükenmişlik boyutunun yüksek olduğu durumda, kişisel tatmin yüksek olsa bile, tükenmişliğine bağlı problemlerin ortaya çıkmasına yol açabilecektir.

## 5.2. Tartışma

Tükenmişlik sendromunun boyutlarını ve düzeyini ölçmek için yukarıda yapılan analizden elde edilen temel bulguları aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür:

- Cinsiyete göre, hem bay hem de bayan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi "düşük" olarak bulunmuştur.
- Yaşa göre, 45 yaşından sonra muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyinin arttığı tespit edilmiştir.
- Eğitime göre, lisans ve lisansüstü eğitim seviyesine sahip muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik düzeyi "düşük" seviyede iken, lise ve yüksek lisans mezunu muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik düzeyi orta seviyede bulunmuştur.
- Medeni duruma göre, hem evli hem de bekar muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi "orta veya düşük" seviyede bulunmuştur.
- Çocuk sahibi olanların ile olmayan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri "orta veya düşük" düzeyde iken, çocuk sahibi olmayanların kişisel başarı düzeyinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.
- Gelir durumuna göre, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin "orta veya düşük" düzeyde olduğu bulunmuştur.
- Unvana göre, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin "orta veya düşük" düzeyde olduğu belirlenmiştir.
- Çalışma yılına göre, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin "orta veya düşük" düzeyde olduğu bulunmuştur.
- Farklı işte çalışma durumuna göre, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin "orta veya düşük" düzeyde olduğu belirlenmiştir.



- Her grup için kişisel başarı boyutunda “yüksek” düzeyde tatmin elde edilmiştir.
- Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma tükenmişlik boyutları arasında çift yönlü bir nedensellik ilişkisi varken, kişisel başarı boyutunun diğer tükenmişlik boyutları ile bir nedensellik ilişkisi olmadığı tespit edilmiştir.

Bulgular, muhasebe meslek mensuplarında demografik özelliklerin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisinin çok önemli olmadığını göstermesine rağmen bunların göz ardı edilemeyeceğini de ortaya koymaktadır. Nitekim, demografik özellikler bakımından muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliğin gözlemlendiği ve tükenmişliğin alt boyutlarında önemli derece değişik nedensellik ilişkileri olduğu gözükmemektedir. Böylece, bu çalışmanın bulguları, literatür incelemesinde yer alan ve tükenmişlik yönünde kanıtlar sunan Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu (2001), Çan, Topbaş, Yavuzylmaz ve Özgün (2006), Aktuğ, Susur, Keskin, Balcı ve Seber (2006) ve Erol, Sarıççek ve Gülseren (2007) ve Cemaloğlu ve Şahin (2007) çalışmaları ile benzer yöndedir.

## 6. Sonuç

Bu çalışmada, Kayseri ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin ölçümüne ve tükenmişliğin alt boyutlarında nedensellik ilişkilerinin yönünün tespitine ilişkin bir analiz yapılmıştır. Bu kapsamda, Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nde yer alan anket sorularının yanı sıra, ankete katılanlara meslekleriyle ilgili düşüncelerinin tespiti için diğer sorulara yer verilmiştir. Elde edilen veriler Kruskal Wallis ve Mann Whitney U testleri gibi istatistikî yöntemler kullanarak analiz edilmiştir. Bunların yanı sıra, tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarının birbirine bağlı olarak açıklanıp açıklanamayacağı sorusunu cevaplamak için nedensellik testi yapılmıştır.

Çalışmadan elde edilen bu bulgular doğrultusunda, muhasebe meslek mensuplarındaki tükenmişlik düzeylerinin yönetimine

ilişkin yapılması önerilebilecek işlemler şunlardır:

- Muhasebe meslek mensuplarının cinsiyeti, tükenmişlik derecesi üzerinde önemli etkilerde bulunmadığı için işverenlerin çalışanın tercihi konusunda, tükenmişlik açısından, bir seçim yapmaları gerekli değildir.

- Bulgular, 45 yaşından sonra tükenmişlik düzeyinin arttığını gösterdiği için, bu yaş ve üzeri çalışanların iş tatmini ve dolayısıyla verimliliğinin azalmasını önleyici tedbirlerin alınması gereklidir. Bu bağlamda, 45 yaş üzerindeki muhasebe meslek mensuplarının eleman yetiştirme, bunların eğitimi v.b. konularda çalışmasını sağlayacak düzenlemelerle iş tatmini artırılabilir.

- Eğitim seviyesinin artması tükenmişlik düzeyini azalttığı için meslek mensuplarının lisans sonrası eğitimlerine devam etmesi ve işverenler tarafından bunun teşvik edilmesi önemli bir tükenmişliği azaltıcı ve dolayısıyla performansı artırıcı bir faktör olabilecektir.

- Medeni durum, çalışanların tükenmişlik düzeyini belirleyici bir faktör olmadığı için çalışanların en azından tükenmiş sendromu açısından evliliklerini ertelemeleri gerekmezken, işverenler açısından bu konuda bir tercih yapma zorunluluğuna da gerek yoktur.

- Evli, ancak çocuk sahibi olmayanların kişisel başarı düzeyleri yüksek olduğu için işverenler önce çocuk sahibi olan çalışanlarının problemlerini tespit etmeli, daha sonra kişisel tatminlerini artırıcı tedbirler almaya gitmelidirler.

- Gelir durumu, unvan, çalışma yılı ve daha önce farklı bir işte çalışma, tükenmişlik düzeyinin artması yönünde önemli sayılacak etkilerde bulunmamaktadır. Dolayısıyla, meslek mensuplarına bu kriterler açısından uygulanan standartlarının en azından mevcut seviyede tutulması, tükenmiş sendromunun ileri düzeylerde yaşanmaması açısından

önem kazanmaktadır.

- Duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma boyutları arasındaki nedensellik ilişkisi önemli bilgiler sunmaktadır. Buna göre, bu alt gruplardan biri orta veya düşük iken diğeri yüksek seviyeye ulaşırsa, tükenmişlik düzeyinin düşük ve orta grupta da nedensellik ilişkisi nedeniyle yüksek boyutlarda tükenmişlik sorunu ortaya çıkar. Bu, işverenlerin çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin ilerlememesi için alınması gereken tedbirler açısından ışık tutmaktadır.

Bu çalışmada elde edilen bulgular ve bunlar doğrultusunda yapılan öneriler Kayseri ilinden 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 yapılması gerekmektedir. Gelecekte yapılacak çalışmalar, bu kapsamda ele alınırsa, literatürde hem önemli bir açık giderilmiş olacak hem de her geçen gün önemi gittikçe artan tükenmişlik sendromu kavramı değişik boyutlarda analiz edilmiş olacaktır.

## Kaynakça

- AĞAOĞLU, E., M. CEYLAN, E. KASIM ve T. MADDEN (2004), "Araştırma Görevlilerinin Kendi Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Görüşleri", Malatya: XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı.
- AKÇAMETE, G., KANER, S. ve SUCUOĞLU, B. (2001), Öğretmenlerde Tükenmişlik İş Doyumu ve Kişilik, Nobel Yayın Dağıtım, 1. Basım, Kasım, Ankara.
- AKTUĞ, İ.Y., SUSUR, A., KESKİN, S., BALCI, Y. ve SEBER, G. (2006), "Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde Çalışan Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyleri", Osmangazi Tıp Dergisi, 28(2), 91-101.
- AVŞAROĞLU, S., DENİZ, M. E. ve KAHRAMAN, A. (2005), "Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 14, 115-129.
- AYDIN, K. (2004), Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri ve Tükenmişliği Etkileyen Bazı Faktörlerin İncelenmesi Aksaray İli Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Anabilim Dalı, Ankara.
- BASIM, H. N. ve ŞEŞEN, H. (2006), "Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu'da Bir Araştırma" Ege Akademik Bakış Dergisi, Cilt: 6, Sayı: 2, 15-23.
- BUDAK, G. ve SÜRGEVİL, O. (2005), "Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama.", Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:20, Sayı:2, 95-108.

- CEMALOĞLU, N. ve ŞAHİN, D.E. (2007), "Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi", Kastamonu Eğitim Dergisi, Cilt:15, Sayı: 2, 465-484.
- ÇAM O. (1991), Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Programı, İzmir.
- ÇAN, E., TOPBAŞ, M., YAVUZYILMAZ, A., ÇAN, G. ve ÖZGÜN, Ş. (2006), "Karadeniz Teknik Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma Görevlisi Hekimlerin Tükenmişlik Sendromu İle İş Doyumu Düzeyleri ve İlişkili Faktörler." Ondokuz Mayıs Üniversitesi Tıp Dergisi, Cilt:23, No.1, 17-24.
- EREN, V. ve DURNA, U. (2006), "Üç Boyutlu Bir Yaklaşım Olarak Örgütsel Tükenme", Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Sayı:10, Yıl:9, Haziran, 40-51.
- EROL, A., SARIÇİÇEK, A., GÜLSEREN, Ş. (2007), "Asistan Hekimlerde Tükenmişlik: İş Doyumu ve Depresyonla İlişkisi", Anadolu Psikiyatri Dergisi, 8, 241-247.
- FREUDENBERGER, H. J. (1974), "Staff Burnout", Journal of Social Issues, 30, 159-165.
- GÜDÜK, M., EROL, Ş., YAĞCIBULUT, Ö., UĞUR, Z., ÖZVARIŞ, Ş. B. ve ASLAN, D. (2005), "Ankara'da Bir Tıp Fakültesi'nde Okuyan Son Sınıf Öğrencilerde Tükenmişlik Sendromu", STED, Cilt:14, Sayı: 8.
- GENÇAY, Ö. A. (2007), "Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişliklerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", Kastamonu Eğitim Dergisi, Cilt: 1, No: 2, 765-780.
- IZGAR, H. (2001), Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- KURÇER, M. A. (2005), "Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri" Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 2(3): 10-15.
- MASLACH, C. ve ZIMBARDO, P. G. (1982), Burnout – The Cost of Caring, Prentice Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- MASLACH, C., SCHAUFELI, W.B. ve LEITER M.P. (2001), "Job Burnout" Annual Review of Psychology, Vol: 52, 397-422.
- ÖZDEMİR, A. K., ÖZDEMİR, D., SÜMER, H., KILIÇ, E. ve ÖZTÜRK, M. (2003), "Cumhuriyet Üniversitesi Dişhekimliği Fakültesi Akademik Personelinde Tükenmişlik Ölçeğinin Üç Yıllık Arayla Değerlendirilmesi." Cumhuriyet Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Dergisi, 6(1), 14-18.
- TÜMKAYA, S. (1999), "Akademik Tükenmişlik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması", Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi, Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi, Ankara.
- ÜNAL, S., KARLIDAĞ, R. ve YOLĞLU, S. (2001), "Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri ile İlişkisi", Klinik Psikiyatri, 4, 113-118.
- WRIGHT, T. ve DOUGLASS G. B. (1997), "The Contribution of Burnout to Work Performance", Journal of Organizational Behavior", 18, 491-499.

