

MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINDA TÜKENMİŞLİK SENDROMU ÜZERİNE GİRESUN İL MERKEZİNDE YAPILAN BİR ARAŞTIRMA

Ali DERAN*
Beyhan BELLER**

ÖZ

İnsanların çalışma hayatlarında yaşadıkları olaylardan etkilenmesi sonucunda olumlu ya da olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Olumsuz durum olarak belirtilebilen tükenmişlik sendromu ile insanlarla yüz yüze iletişimin kurulduğu meslek gruplarında daha fazla karşılaşılmaktadır. Bu çalışmada, insanlarla yüz yüze iletişim kurulabilen bir meslek olan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri ölçülmüştür. Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ile demografik özellikleri arasında anlamlı fark olup olmadığını incelemek amacıyla Giresun il merkezinde mesleğini yerine getiren 34 adet muhasebe meslek mensubuna “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” uygulanmıştır. Çalışmada, Giresun il merkezinde mesleğini yerine getiren muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları açısından yüksek seviyeye karşılık geldiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kavramlar: Muhasebe Mesleği, Tükenmişlik Sendromu.

A RESEARCH ON BURNOUT SYNDROME IN MEMBERS OF ACCOUNTING PROFESSION IN GİRESUN CITY

ABSTRACT

There are positive or negative results may be occurred resulting from employees are affected from circumstance in their lives at works. Burnout syndrome is a term that refers to negative situations is more common on face to face communication oriented of group of occupations. In this study, accounting profession's burnout syndrome levels were measured which can be communicated face to face with another peoples. In order to examine in significant relationship between demographic attributes and burnout syndrome, Maslach Burnout Syndrome Scale is applied on 34 members of accounting profession at Giresun city center. The result of the study indicates that burnout syndrome levels of accountant professions that fulfilling the profession are highly correlated with emotional exhaustion, depersonalization and personal achievement in Giresun City.

Keywords: Accounting Profession, Burnout Syndrome.

*Doç. Dr., Niğde Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü.

**Öğr. Gör., Giresun Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Pazarlama ve Reklamcılık Bölümü.

Makalenin kabul tarihi: Ekim 2014.

GİRİŞ

Kişilerin yaşamlarını sürdürebilmeleri için çalışmaları gerekmektedir. Çalışılan ortamın kişilerin rahat bir şekilde çalışmasını engelleyebileceği alanlar haline gelmesi ise, onların çalışırken mutsuz olmasına sebep olmaktadır. Çalışma hayatını olumsuz olarak etkileyen unsurlardan birisi de tükenmişlik sendromudur. Bu sendrom, kişilerin iş hayatlarını devam ettirebilmek için enerjilerinin kalmaması ve bu durum da onların başarısızlık hissine sahip olmalarına neden olabilmektedir. Tükenmişlik sendromu, her meslek grubundaki kişilerde ortaya çıkabilmektedir. Fakat, en çok insanlarla yüz yüze etkileşim halinde olan meslek gruplarında bu sendrom görülebilmektedir.

Muhasebe mesleği de, karşılaşılan insan sayısı ve yapılan işlerin yoğunluğu nedeniyle yoğun stres altında yerine getirilen bir meslek dalıdır. Muhasebe mesleğini yapan kişiler, müşterilerle ve devlet kurumlarında çalışan insanlarla yüz yüze etkileşim kurmaktadır. Bu durum da, farklı meslek gruplarında olduğu gibi muhasebe mesleğini yerine getiren kişilerde de tükenmişlik sendromunun yaşanabileceğini ortaya çıkarmaktadır.

Bu çalışma, Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ile demografik özellikleri arasında anlamlı farklılık olup olmadığını incelemek amacıyla yapılmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde, muhasebe kavramı ve muhasebe meslek mensuplarının sorunları açıklanmıştır. İkinci bölümde, tükenmişlik sendromu kavramı, tükenmişliği etkileyen faktörler ve tükenmişliği ortadan kaldırmak için alınabilecek önlemlere yer verilmiştir. Son bölümde ise, Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik uygulama kısmı yer almıştır.

I. MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ SORUNLARI

Muhasebe; bir işletmenin kaynaklarının meydana gelmesini, bu kaynakların kullanılma şekillerini, işletmenin faaliyetleri sonucunda kaynaklarda oluşabilecek artış ya da azalışları ve işletmenin mali durumunu açıklamak için gereken bilgileri üreten ve bu bilgileri ilgili kişi ya da kuruluşlara ileten bir bilgi sistemi olarak ifade edilebilmektedir (Sevilengül, 2003: 9). Bu işlemleri yerine getiren kişiler de muhasebe meslek mensupları olarak belirtilebilmektedir. Tüm mesleklerde olduğu gibi muhasebe mesleğinde çalışan kişilerin de çözülmesi gereken birtakım sorunları bulunmaktadır. Bu sorunları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Türker, 1995: 20; Doğan, Özuluca, 2004: 102-104):

- ✓ Bağımsızlık ile ilgili sorunlar,
- ✓ Mesleki disiplin ve meslek uygulama hukuku ile ilgili sorunlar,
- ✓ Meslek ünvanları arasındaki çatışma ile ilgili sorunlar,
- ✓ Meslekle bağdaşmayan işlerin tanımlanması ile ilgili sorunlar,

- ✓ Meslek etiğinin uygulanması konusunda yaşanan sorunlar,
- ✓ Ön denetim, denetim ve tasdik teknikleri, ilke ve standartları geliştirme çalışmaları ile ilgili sorunlar,
- ✓ Haksız rekabet ile ilgili sorunlar,
- ✓ Tahsilat ile ilgili sorunlar,
- ✓ Muhasebe paket programının kullanımı ile ilgili sorunlar,
- ✓ Tekdüzen Muhasebe Sistemi ve uygulaması ile ilgili sorunlar,
- ✓ Kariyer ilerlemesi ile ilgili sorunlar,
- ✓ Mükelleflerin zamanında ve yeterli bilgi vermemeleri,
- ✓ Mükelleflerin muhasebe mesleğine yeteri kadar önem vermemeleri,
- ✓ Mükelleflerin kanun dışı davranışlarda bulunma önerileri,
- ✓ Mükellefler adına ödenen vergi, sigorta gibi çeşitli ödemelerin zamanında yapılmamasıdır.

Yukarıda belirtilen sorunlar muhasebe meslek mensuplarının çalışma performanslarını düşürmekte ve muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik hissinin arttırmaktadır. Bu nedenle geliştirilecek önlemlerin bu sorunlar dikkate alınarak geliştirilmesi gerekmektedir.

II. TÜKENMİŞLİK SENDROMU

Kişiler, özel ve iş yaşamlarında birtakım zorluk ve sorunlarla karşılaşabilmektedir. Bu zorluk ve sorunlar bazen kişileri çaresiz bir durumda bırakabilmektedir. Kendini çaresiz hisseden kişilerin sorunlarına çözüm bulamaması sonucunda ise öncelikle kendilerine ve daha sonra çevresindeki kişilere faydasız olmaları söz konusu olabilmektedir. Bu durum, kişilerin iş yaşamlarını da etkilemektedir. Kişilerin çalışmış oldukları mesleklerine karşı görevlerini yerine getirme isteklerini kaybetmeleri her meslek grubunda karşılaşılabilen bir sorun olarak ortaya çıkmakta fakat en çok insanlarla yüz yüze çalışılan meslek grupları olarak ifade edilebilen hemşirelik, doktorluk, öğretmenlik gibi meslek gruplarında görülmektedir (Polatçı, 2007: 10).

Kişilerin, işlerine harcamış oldukları enerjiyi arttıran, buna rağmen işlerinden daha az doyum alarak ulaşmış oldukları nokta “tükenme” olarak ifade edilmektedir (Ersoy, Utku, 2005: 43). Tükenmişlik kavramı sözlükte; “enerji, güç veya varolan kaynakların aşırı talep sonucunda tükenmesi, yorulma ve başarısız olma” olarak belirtilmiştir. Bir başka tanıma göre tükenmişlik, “kişinin kendisine büyük hedefler belirlemesine rağmen, istediklerini elde edememesi halinde hayal kırıklığına bağlı olarak yorgunluk ve enerjisinin tükendiğini hissettiği durum” olarak tanımlanmıştır (Cemaloğlu, Şahin, 2007: 467). Çalışma

yaşamında performans düşüklüğünü ortaya çıkaran ve çalışılan örgütün etkililik ve verimliliğini olumsuz olarak etkileyebilen tükenmişlik, bireylerin kişisel olarak yaşadıkları bir olgudur (Basım, Şeşen, 2006: 15).

Yukarıda yapılan tanımlardan yola çıkarak, tükenmişliği; kişilerin çalışma yoğunluğuna bağlı olarak harcamış oldukları enerjilerinin tükenmesi ve bu durumun onları olumsuz olarak etkilemesi şeklinde ifade etmek mümkündür. Literatürde kişilerin tükenmişlik durumunu ölçmek amacıyla kullanılan birden fazla ölçek bulunmaktadır. Bu ölçekler; Oldenburg Tükenmişlik Ölçeği, Copenhagen Tükenmişlik Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) olarak belirtilmektedir (Polatçı, 2008: 43- 47). Çalışmamızda en çok kullanılan ölçek olan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır.

A. MASLACH TÜKENMİŞLİK MODELİ

Maslach, tükenmişliği; “iş sebebiyle insanlarla sürekli etkileşim halinde hizmet verilen mesleklerde çalışan kişilerde meydana gelen; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde oluşan düşme sendromu” olarak tanımlamıştır (Armutçuk, 2010:15). Maslach tükenmişlik modelinde, tükenmişliğin tanımında da belirtildiği gibi, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinin azalması olmak üzere üç alt boyut vardır. Birbiriyle ilişkili olan bu alt boyutları aşağıdaki gibi ifade etmek mümkündür (Özçınar, 2011: 75-76).

Duygusal Tükenme (DT): Aşırı iş yükü, işte yaşanan kişilerarası anlaşmazlıklar ve olumsuz çalışma koşullarının sebep olduğu duygusal tükenme; kişilerin kendilerini yorgun ve kullanılmış hissetmelerine sebep olmakta ve artık kişilerin yerine getirecek oldukları mesleklerine eskisi kadar ilgili davranmadıklarını hissetmeye başladıkları alt boyuttur. Duygusal yönden yoğun bir çalışma temposuna sahip olan kişi, diğer kişilerin duygusal taleplerini karşılayamaz hale gelmektedir. Bu durum ise, duygusal tükenmişliği yaşayan kişilerde, diğer kişilerin sorunlarını çözebilecek güce sahip olmadığı duygusunun ortaya çıkmasına sebep olmakta ve tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşmayı bir kaçış olarak kullanmaktadır.

Duyarsızlaşma (D): Kişilerin, başkalarına karşı davranışlarında olumsuz bir değişimin olduğu alt boyut olarak ifade edilebilen duyarsızlaşmada; kişi, karşılaştığı insanlara birer nesneymiş gibi davranışlar sergileyebilmektedir (Sarıkaya, 2007: 35). Duyarsızlaşma, genellikle iş görenin yaşadığı tükenmişliğin kronik bir hale gelmesi sonucunda işle ilgili olarak belirlenmiş olan hedefin önemini kaybetmesidir. Duyarsızlaşma ile birlikte kişilerde; yorgunluk hissi, huzursuzluk, depresyon gibi belirtiler ortaya çıkmaktadır. Bu belirtiler sonucu kişide tükenmişliğin üçüncü alt boyutu olan kişisel başarı hissinin azalması durumu ortaya çıkmaktadır (Gökoğlan, 2010: 78).

Kişisel Başarı Hissinin Azalması (KB): Kişinin yerine getirmiş olduğu işinde kendini başarısız olarak değerlendirdiği alt boyuttur. Kişi, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları sonucunda başkaları için geliştirdiği olumsuz düşüncelerle birlikte kendisini suçlamaya başlamakta ve işinde başarılı olmadığı duygusuna kapılabilmektedir (Dinç, 2008: 16). İşinde başarısız olduğu düşüncesine kapılan kişiler, artık işlerinden tatmin olmamakta ve iş dışındaki faaliyetlere daha fazla zaman ayırmaya başlamaktadırlar (Basım, Şeşen, 2006: 16).

Bir önceki paragrafta belirtildiği gibi tükenmişlik sendromunun alt boyutları; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissini azalması boyutlarından oluşmaktadır. Duygusal tükenme boyutu, çalışan kişilerin duygusal yönden kendilerini aşırı yıpranmış hissettikleri boyuttur. Duyarsızlaşma boyutu, kişinin karşısındakileri bir birey olarak dikkate almadan, duygudan yoksun olarak davrandığı boyuttur. Kişisel başarı boyutu, kişinin kendini olumsuz olarak değerlendirdiği boyuttur. Kişilerde ortaya çıkan tükenmişliğin en hızlı şekilde çözüme kavuşturulabilmesi için öncelikle kişilerin bu sendromun belirtilerini fark edebilmeleri gerekmektedir.

B. TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN BELİRTİLERİ

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

Tablo 1'de gösterildiği gibi tükenmişlik sendromuna ait belirtiler; psikolojik - duygusal belirtiler, davranışsal belirtiler, fiziksel belirtiler ve ruhsal belirtiler olmak üzere dört grupta incelenebilmektedir. Birinci grup belirtiler olan psikolojik - duygusal belirtiler insanlarda depresyon, umutsuzluk, alınganlık gibi farklı şekillerde ortaya çıkabilmektedir. Davranışsal belirtiler, insanların çevresindeki kişilerle ilişkileri sonucunda ortaya çıkan herkese şüphe ile bakma, evde ve işte konuşmaktan kaçınma gibi ifade edilebilmektedir. Fiziksel belirtiler ise, gözlemlenebilirliği yüksek olduğu için daha kolay anlaşılabilen belirtilerdir. Son tükenmişlik sendromu belirtisi olan ruhsal belirtiler de; üstesinden gelinemeyen stres, alkol ve ilaç bağımlılığı gibi belirtiler olarak meydana gelmektedir.

Tablo 1: Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

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

C. TÜKENMİŞLİĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

Tükenmişliği etkileyen faktörler bireysel ve örgütsel faktörler olmak üzere iki grupta incelenmektedir.

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

Örgütsel (Çevresel) Faktörler: Bir önceki paragrafta belirtilen tükenmişliği etkileyen bireysel faktörlerin yanı sıra kişilerin zamanlarının büyük bir kısmını geçirdikleri iş ortamlarında meydana gelen örgütsel (çevresel) faktörler de tükenmişliği etkilemektedir. Bu faktörleri; kişilerin çalışma alanlarında meydana gelen örgütsel çatışmalar, alınan kararlara katılmama, çalışma saatlerinin uzun olması, çalışma alanının olumsuz fiziksel koşulları, iş güvenliğinin olmaması, bulunulan konumda ilerleme imkanının sunulmaması, yerine getirilen işlerin

ödüllendirilmemesi vb. şeklinde sınıflandırmak mümkündür (Ardıç, Polatçı, 2008: 72).

D. TÜKENMİŞLİK SENDROMUYLA MÜCADELE YÖNTEMLERİ

Kişilerin kendilerini çaresiz ve tükenmiş hissetmelerine neden olan tükenmişlik sendromunun ortaya çıkabilmesi için bireysel ve örgütsel faktörler etkili olmaktadır. Bu sendromun, ortaya çıkmasını engelleyebilmek için de yine bireysel ve örgütsel anlamda alınması gereken önlemler vardır (Gökoğlan, 2010: 91 - 97). Bu önlemleri de Tablo 2'deki gibi göstermek mümkündür:

Tablo 2: Tükenmişlik Sendromu İle Başa Çıkma Yolları

Kişisel Önlemler	Örgütsel Önlemler
Gerçekçi Hedefler Belirlemek	Personel Seçimi
Dinlenme ve Gevşeme	Örgüt Geliştirme
Kendini Tanıma	Yönetim Geliştirme
Sorunları Kişisel Olarak Değerlendirme	Çatışma
İçgörü Geliştirme	Çevre Koşullarının İyileştirilmesi
Zaman Yönetimi	Hizmet İçi Eğitim
İş Değiştirme	Sosyal Destek
	Performans Değerleme
	Kariyer Danışmanlığı
	Yetki Devri

Tablo 2'de görüldüğü gibi, kişilerde oluşan tükenmişlik sendromunu önleyebilmek amacıyla hem kişisel hem de örgütsel anlamda alınması gereken önlemler vardır. Kişisel önlemleri incelediğimizde; kişinin kendini tanıması, gerçekçi hedefler belirleme ve zaman yönetimi gibi önlemler yer almaktadır. Bir kişinin kendini tanıması; kişinin hayatında, iş ortamında neler isteyebileceğinin farkında olması anlamına gelebilmektedir. Bu kapsamda, kişi kendini tanırsa hedeflerini belirlerken de ulaşabileceği hedefleri tahmin edebileceği için ulaşamayacak hedefleri belirlemeyecektir. Örgütsel bazda alınması gereken önlemlere baktığımızda ise; personel seçimi, sosyal destek, kariyer danışmanlığı ve yetki devri gibi önlemlerin alınabileceği ortaya çıkmaktadır. Örgütsel bazda alınması gereken önlemleri; çalışanlarımız için uygun ortamı sağlamak olarak da ifade etmek mümkündür.

III. TÜKENMİŞLİK İLE İLGİLİ TÜRKİYE'DE YAPILAN ÇALIŞMALAR

Çalışmanın bu kısmında, Türkiye'de farklı meslek grupları üzerinde "Maslach Tükenmişlik Ölçeği"ni kullanarak yapılan çalışmalar incelenmiş ve tüken-

mişlik sendromu ile ilgili literatür taraması yapılmıştır. Bu kapsamda, seçilen çalışmalar aşağıda yer almaktadır.

Ersoy ve Demirel Utku (2005), Antalya yöresinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı oteller ve 1. sınıf tatil köylerindeki toplam 101 muhasebe müdürünün tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Elde edilen verilere göre, genel tükenmişlik puan ortalamaları birbirlerinden istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklılık göstermektedir.

Polatçı (2007), Gaziosmanpaşa Üniversitesi'nde görev yapan akademik personelin yaşadığı tükenmişlik düzeyini saptamak amacıyla 200 akademik personele ulaşılmıştır. Yapılan araştırma ile, akademik personelin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları açısından orta, kişisel başarı alt boyutu açısından ise yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Nazlıoğlu (2009), Kayseri ilinde faaliyet gösteren muhasebe mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamadıklarını ölçmek amacıyla 120 meslek mensubuna ulaşılmıştır. Bu çalışma ile, muhasebe meslek mensupları üzerinde değişik demografik kategorilerde tükenmişlik sendromunun var olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliği inceleyen benzer bir çalışma, Taysı (2012) tarafından yapılmıştır. Kırklareli ilinde faaliyet gösteren muhasebe mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamadıklarını ölçmek amacıyla 117 meslek mensubuna ulaşılmıştır. Bu çalışma ile, çeşitli demografik durumlara göre muhasebe meslek mensupları üzerinde tükenmişlik sendromunun var olduğu ve tükenmişlik alt boyutlarından biri olan "Kişisel Başarı" alt boyutunda tükenmişliğin tüm demografik faktörler için yüksek düzeyde gerçekleştiği sonucuna ulaşılmıştır.

Armutçuk (2010), Denizli Devlet Hastanesinde hekim dışı sağlık personelinin tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla 401 sağlık personeline ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda, Denizli Devlet Hastanesinde çalışan hekim dışı sağlık personelinin tükenmişlik düzeyleri alt boyutları ile yaş, eğitim, çocuk sayısı, eşin çalışma durumu, alkol kullanma durumu, meslek, toplam meslek süresi, sürekli mesleki gelişim etkinliklerine katılım ve iş stresi arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur.

Ay ve Avşaroğlu (2010), Türkiye'deki muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla 1494 muhasebe çalışana ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda, muhasebe çalışanlarının cinsiyetlerine göre; duygusal tükenmede anlamlı düzeyde farklılaşma, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarında ise bir farklılaşmanın olmadığı saptanmıştır. Hizmet sürelerine göre; duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında farklılaşma, duygusal tükenmede bir farklılaşmanın olmadığı saptanmıştır. Çalışanların yaşlarına göre; duygusal tükenmede

farklılaşma, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarında farklılaşmanın olmadığı saptanmıştır. Çalışanların bölgeleri, çalışma biçimleri ve iş yeri türü değişkenlerine göre; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarında anlamlı düzeyde bir farklılaşmanın olduğu tespit edilmiştir.

Gökoğlan (2010), Türkiye genelinde görev yapan 363 kamu iç denetçisine ulaşılarak çeşitli demografik özelliklerle tükenmişliğin alt boyutları arasında farklılık olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırma ile, kamu iç denetçileri üzerinde tükenmişliğin alt boyutları ile cinsiyet, yaş ve eğitim durumu faktörleri arasında bir farklılığın olmadığı, medeni durum faktöründe duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutunda farklılığın olmadığı kişisel başarı hissi alt boyutunda bir farklılığın olduğu ve mesleki hizmet süresi faktöründe duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutunda farklılığın olduğu, kişisel başarı hissi alt boyutunda bir farklılığın olmadığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Saçlı (2011), Konya'da faaliyette bulunan 4 ve 5 yıldızlı otellerin çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini ölçmek amacıyla 344 otel çalışanına ulaşılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda ölçülen değişkenler arasında anlamlı ilişki bulunmuştur.

Özçınar (2011), İstanbul'da sigorta sektöründeki bir işletmede yabancılaşmanın alt boyutları ile tükenmişlik sendromunun alt boyutları arasında ilişki olup olmadığının araştırılması amacıyla 120 çalışana ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda yabancılaşma ile tükenmişlik arasında sebep sonuç ilişkisinin olduğu bulunmuştur.

Öztürk vd. (2011), Ankara'da faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik ve işe bağlılık düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırma ile, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık düzeyleri arasında negatif yönde bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Okutan vd. (2013), Sakarya'daki KOBİ'lerde Finans ve Mali İşler Departmanlarında çalışan muhasebe ve finans personelinin tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi ve tükenmişlik düzeyleri ile demografik özellikler arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amacıyla yapılmıştır. Araştırma ile, araştırmaya katılanların tükenmişlik düzeylerinin düşük düzeyde; katılanların cinsiyet ve medeni durumlarına göre tükenmişlik düzeylerinde istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olmadığı; katılanların yaş ve çalışma yılına göre tükenmişlik düzeylerinde anlamlı bir fark olmadığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Zincirkıran ve Tiftik (2013), Diyarbakır'da muhasebe uygulayıcılarının tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Araştırma sonucunda, muhasebe uygulayıcılarının duygusal tükenme alt boyutunda genel olarak düşük seviyede bir tükenmişlik olduğu tespit edilmiştir. Kişisel başarı alt boyutunda

orta seviyede tükenmişlik ve duyarsızlaşma alt boyutunda ise yüksek düzeyde tükenmişlik olduğu tespit edilmiştir.

Dalğar ve Tekşen (2014), muhasebecilerin mesleki tükenmişlik düzeyleri, mesleki tükenmişlik düzeylerinin demografik özelliklerine göre farklılaşp farklılaşmadığını ve mesleki tükenmişlikleri ile rol çelişkisi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla yapılmıştır. 27 farklı ilde faaliyet gösteren muhasebecilerle yapılan anket sonucunda, rol çelişkisi ile mesleki tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir. Muhasebecilerde rol çelişkisi arttıkça tükenmişlik düzeylerinde artış, kişisel başarılarında ise azalış olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Muhasebecilerin medeni durum, günlük çalışma süreleri ve çocuk sahibi olup olmama durumları ile mesleki tükenmişlikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

IV. MUHASEBE MESLEĞİNDE TÜKENMİŞLİK SENDROMU ÜZERİNE GİRESUN İL MERKEZİNDE BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde, Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensuplarındaki tükenmişlik sendromu ile demografik özellikler arasında farklılıklar olup olmadığı istatistiksel yöntemler kullanılarak analiz edilmiştir.

A. ARAŞTIRMANIN AMACI

Çalışmanın temel amacı, Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ile demografik özellikleri arasında anlamlı farklılık olup olmadığını incelemektir.

B. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

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

1. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amacı doğrultusunda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

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

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

H3: Duygusal tükenme (H3a), duyarsızlaşma (H3b) ve kişisel başarı (H3c) düzeyleri eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık gösterir.

H4: Duygusal tükenme (H4a), duyarsızlaşma (H4b) ve kişisel başarı (H4c) düzeyleri yaşa göre anlamlı farklılık gösterir.

H5: Duygusal tükenme (H5a), duyarsızlaşma (H5b) ve kişisel başarı (H5c) düzeyleri mesleki deneyim süresine göre anlamlı farklılık gösterir.

2. Evren ve Örneklem

Araştırma, Giresun il merkezinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarını kapsamaktadır. Bu kapsamda, ana kütleyi tespit etmek için Giresun Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası ile görüşülmüş ve Giresun il merkezinde odaya kayıtlı olan 57 muhasebe meslek mensubunun olduğu öğrenilmiş ve anket yöntemi kullanılarak araştırma sürecine devam edilmiştir. Muhasebe meslek mensuplarının 34 tanesi anket doldurmayı kabul etmiş, kalan meslek mensupları işlerinin yoğunluğundan dolayı anketi doldurmak için zamanlarının olmadığını belirtmişlerdir. Yüz yüze görüşme yapılarak anket formlarının doldurulması sağlanmıştır. Bu yöntemle, toplam 34 anket analize dahil edilmiştir.

Çalışmanın örneklemini, Giresun İli merkezindeki muhasebe meslek mensupları oluşturduğu için, araştırmanın sonuçları örneklemin nitelikleri ile sınırlıdır. Verilerin sadece Giresun İli merkezinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarından toplanmış olması araştırmanın en önemli kısıtlarından birini oluşturmaktadır.

3. Veri Toplama Yöntemi

Çalışmada, analizin yapılması için kullanılan veriler, Giresun il merkezinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarına anket yöntemi uygulanarak elde edilmiştir. Tükenmişlik sendromu ile ilgili literatür esas alınarak hazırlanan anket formunda; 22'si Maslach Tükenmişlik ölçeğinin hesaplanmasına ait madde ve ankete katılanların demografik özelliklerinin tespiti amacıyla sorulan 5 soru yer almaktadır.

Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliğin boyutlarını ölçmek için literatürde yaygın olarak kullanılan "Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ)" kullanılmıştır (Maslach, Jackson, 1981). Kişilerin yaptıkları iş sonucunda mutlu olmamaları, işlerinde artık yolun sonuna geldiklerini düşünmeleri onların duygusal açıdan tükendiklerini; iş hayatında yaşananların iş ortamındaki kişilerin birey olmadığı düşüncesi ile duyarsız davranmayı; tükenmişlik ölçeğinin bu iki alt boyutu sonucunda da üçüncü alt boyut olan kişisel başarı boyutunda kişilerin kendilerini olumsuz olarak değerlendirdiklerini ifade etmek mümkündür.

Tablo 3'te gösterildiği gibi duygusal tükenme boyutu 9 maddeden; duyarsızlaşma boyutu 5 maddeden ve son boyut olan kişisel başarı boyutu ise 8 maddeden oluşmaktadır (Beşyaprak, 2012: 71).

Tablo 3: Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Alt Boyutları

Alt Boyutlar	Maddeler	Toplam Madde Sayısı
Duygusal Tükenme Alt Boyutu	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9 Madde
Duyarsızlaşma Alt Boyutu	5, 10, 11, 15, 22	5 Madde
Kişisel Başarı Alt Boyutu	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8 Madde

Tablo 3'te gösterildiği gibi, 22 maddeden oluşan bu ölçek, 5'li Likert tarzında (1 - Hiçbir Zaman, 2 - Çok Az, 3 - Bazen, 4 - Çoğu Zaman, 5 - Her Zaman) hazırlanmıştır. Her alt boyut için puanlar; boyuta giren maddelerin puanlarının toplanması ile bulunmaktadır.

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları olumsuz ifadelerden oluştuğundan dolayı bu alandan alınan yüksek puanlar tükenmişlik olarak kabul edilmektedir. Ölçeğin üçüncü boyutu olan kişisel başarı boyutunda ise tam ters bir durum söz konusudur. Çünkü, bu boyut olumlu ifadelerden oluşmakta ve bu yüzden alınan düşük puanlar tükenmişlik olarak kabul edilmektedir. Maslach'a göre, Maslach tükenmişlik ölçeği sonucu elde edilen sonuçların değerlendirme işleminin nasıl yapılacağı aşağıda Tablo 4'te gösterildiği gibidir (Nazlıoğlu, 2009: 72):

Tablo 4: Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Değerlendirme İşlemi Yapılırken Kullanılacak Veriler

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

Kaynak: Elif Hilal NAZLIOĞLU, (2009), **Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma**, Niğde Üniversitesi SBE Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde.

Tablo 4'te görüldüğü gibi, duygusal tükenme boyutuna ait toplam puan 16'dan küçük ise tükenmişlik düşük; toplam puan 27'den büyük ise tükenmişlik yüksek; toplam puan 17 ve 26 aralığında ise tükenmişlik orta düzeydedir. Duyarsızlaşma boyutunda ise toplam puan 6'dan küçük ise tükenmişlik düşük; toplam puan 13'den büyük ise tükenmişlik yüksek; toplam puan 7 ve 12 aralığında ise tükenmişlik orta düzeydedir. Kişisel başarı boyutunda ise daha önce de ifade edildiği gibi duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarının tersi şeklinde puan hesaplaması yapılır. Yani, toplam puan 39'dan büyük ise tükenmişlik düşük; toplam puan 31'den küçük ise tükenmişlik yüksek; toplam puan 32 ve 38 aralığında ise tükenmişlik orta düzeyde olarak ifade edilebilmektedir (Çam, 1992).

4. Verilerin Analizi

Bu bölümde, anket yoluyla elde edilen, araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının demografik özellikleri, Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile elde edilen verilerin istatistiksel analizleri sonucunda elde edilen bulgular ve bu bulgulara ait yorumlara yer verilmiştir. Demografik özellikler ve tükenmişlik arasındaki farklılığı belirtebilmek için veriler istatistik paket programına aktarılmıştır. Analizlerde, güvenilirlik analizi, t testi, tek yönlü varyans analizi (One-WayANOVA) yöntemi uygulanmıştır.

C. ARAŞTIRMA BULGULARININ DEĞERLENDİRİLMESİ

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmaya katılan 34 muhasebe meslek mensubuna ait demografik durum ve tükenmişlik düzeylerine ait verilerin istatistiksel analizlerinden elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

1. Demografik Özelliklerin Değerlendirilmesi

Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının; cinsiyet, ünvan, eğitim düzeyi, yaş, mesleki deneyim süresinin tespitine yönelik sorulara verilen cevapların dağılımı Tablo 5'te özetlenmiştir.

Tablo 5: Muhasebe Meslek Mensuplarının Demografik Özellikleri

Demografik Özellik	Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Kadın	13	38
Erkek	21	62
Ünvan		
Serbest Muhasebeci	3	9
Serbest Muhasebeci Mali Müşavir	31	91
Eğitim Düzeyi		
Lise	3	9
Lisans	31	91
Yaş		
20 – 29	5	15
30 – 39	13	37
40 – 49	10	30
50 – 59	3	9
60 ve üzeri	3	9
Mesleki Deneyim		
0 – 4 Yıl Arası	7	20
5 – 9 Yıl Arası	10	30
10 – 14 Yıl Arası	8	24
15 Yılden Fazla	9	26

Tablo 5’te gösterildiği gibi, ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının % 38’i kadın, % 62’si ise erkek; ünvanlarına göre % 9’u serbest muhasebeci, % 91’i serbest muhasebeci mali müşavir; eğitim düzeylerine göre % 9 lise, % 91 lisans eğitim kategorilerinden oluşmaktadır. Ankete katılanların % 15’i 20 – 29 yaş arası, % 37’si 30 – 39 yaş arası, % 30’u 40 – 49 yaş arası, % 9’u 50 – 59 yaş arası ve % 9’u 60 ve daha büyük yaştaki muhasebe meslek mensuplarından oluşmaktadır. Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının mesleki deneyimlerine göre dağılımında muhasebe meslek mensuplarının % 20’si 0 – 4 yıl arası, % 30’u 5 – 9 yıl arası, % 24’ü 10 – 14 yıl arası ve % 26’sının 15 yıldan fazla bir iş tecrübesine sahip olduğu belirlenmiştir.

2. Tükenmişlik Düzeylerine Ait Bulguların Değerlendirilmesi

Bir önceki kısımda yapılan tanımlayıcı analizden sonra, çalışmanın bu kısmında muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik düzeyinin tespitine yönelik analizler yer almaktadır. Anket ile elde edilen veriler doğrultusunda ilk olarak Maslach Tükenmişlik Ölçeği sorularına ait güvenilirlik analizleri, iç tutarlılık katsayısı (Cronbach Alpha) hesaplanarak yapılmıştır. İç tutarlılık katsayısının hesaplanması sonucunda elde edilen alfa (α) katsayısı 0 – 1 arasında yer alan pozitif bir değerdir (Nakip, 2013: 204).

Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensuplarına yapılan anket sonucunda soruların güvenilirliğini belirlemek için öncelikle iç tutarlılık katsayıları hesaplanmış ve bu katsayılara ait sonuçları Tablo 6’daki gibi göstermek mümkündür:

Tablo 6: Güvenirlik Analizi Sonuçları

Boyutlar	Cronbach’s Alpha	Ortalama	N
Duygusal Tükenme	0,77	26,73	9
Duyarsızlaşma	0,58	12,73	5
Kişisel Başarı	0,78	26,91	8
TOPLAM TÜKENME	0,71	60,55	22

Tablo 6’da görüldüğü gibi, ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme alt boyutu 0,77; duyarsızlaşma alt boyutu 0,58; kişisel başarı alt boyutu 0,78 ve toplam tükenme ise 0,71 olarak bulunmuştur. Çalışmada bulunan değerlerin; ($0,40 < \alpha < 0,60$) arasında olması çalışmada yer alan soruların düşük bir güvenilirliği; ($0,60 < \alpha < 0,80$) arasında olması ise soruların oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir. Bu kapsamda, duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarındaki değerler, soruların oldukça güvenilir; duyarsızlaşma alt boyutundaki soruların ise düşük bir güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir (İslamoğlu, 2009; 135). Duyarsızlaşma alt boyutunda yer alan soruların iç tutarlılık katsayısının düşük çıkmasının sebebi, Polatçı’nın (2007) yaptığı çalışma-

sında da belirttiği gibi, ankette duyarsızlaşma alt boyutunda yer alan madde sayısının azlığı ya da maddelerin anketi cevaplayan kişiler tarafından tam olarak anlaşılmasından kaynaklanabilir. Benzer şekilde, katılımcı sayısının az olması da güvenilirlik analizinde çeşitli kısıtlara neden olabilmektedir.

Tablo 6’da görüldüğü gibi, ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik alt boyut ortalamaları; duygusal tükenme için 26,73; duyarsızlaşma için 12,73 ve kişisel başarı için 26,91 olarak hesaplanmıştır. Hesaplanan bu rakamlar Tablo 4’te belirtilen tükenmişlik düzeyleri yorumlama tablosuna göre yorumlandığında, Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi üç alt boyut açısından da yüksek seviyeye karşılık gelmektedir.

- ✓ Muhasebe meslek mensuplarının cinsiyetlerine göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları açısından alınan ortalama puanların sonuçlarını aşağıdaki Tablo 7’deki gibi göstermek mümkündür:

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

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı	
Cinsiyet	N	\bar{X}	s.s.	\bar{X}	s.s.	\bar{X}	s.s.
Kadın	13	2,82	0,78	2,86	0,79	2,89	0,97
Erkek	21	3,06	0,83	2,35	0,81	3,65	0,57

Tablo 7’de görüldüğü gibi, cinsiyetlere göre tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından alınan puan ortalamaları ve standart sapma puanları incelendiğinde puan ortalamaları ve standart sapmalar arasında farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını değerlendirebilmek için muhasebe meslek mensuplarının cinsiyet ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları açısından yapılan t testi sonuçlarını aşağıdaki Tablo 8’deki gibi göstermek mümkündür:

Tablo 8: Muhasebe Meslek Mensuplarının Cinsiyetlerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Alt Boyutlar	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı	
	t	p	t	p	t	p
Cinsiyet	-0,841	0,407	1,782	0,084	-2,874	0,007

$p < ,05$

Analiz sonucunda, Tablo 8’de de görüldüğü gibi; duygusal tükenme alt boyutunda ($t=-0,841$; $p=0,407$); duyarsızlaşma alt boyutunda ($t= 1,782$; $p=0,084$) ve kişisel başarı alt boyutunda ($t=-2,874$; $p=0,007$) olarak bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda; Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin cinsiyete göre ($p>0,05$) olarak bulunmasından dolayı anlamlı farklılık göstermediği, diğer taraftan kişisel başarı düzeylerinin cinsiyete göre ($p<0,05$) olarak bulunmasından dolayı anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bu yüzden H1a ve H1b hipotezleri reddedilirken, H1c hipotezi kabul edilmiştir.

- ✓ Muhasebe meslek mensuplarının ünvanlarına göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları açısından alınan ortalama puanların sonuçlarını aşağıda Tablo 9’daki gibi göstermek mümkündür:

Tablo 9: Muhasebe Meslek Mensuplarının Ünvanlarına Göre Tükenmişlik Alt Boyutlarından Alınan Ortalama Puanlar

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı	
Ünvan	N	\bar{X}	s.s.	\bar{X}	s.s.	\bar{X}	s.s.
Serbest Muhasebeci	3	3,29	0,61	2,86	0,46	3,29	0,59
Serbest Muhasebeci Mali Müşavir	31	2,93	0,83	2,51	0,86	3,37	0,85

Tablo 9’da görüldüğü gibi, ünvana göre tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından alınan puan ortalamaları ve standart sapma puanları incelendiğinde puan ortalamaları ve standart sapmalar arasında farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını değerlendirebilmek için muhasebe meslek mensuplarının ünvan ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin alt boyutları açısından yapılan t testi sonuçlarını aşağıdaki Tablo 10’daki gibi göstermek mümkündür:

Tablo 10: Muhasebe Meslek Mensuplarının Ünvanlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Alt Boyutlar	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı	
	t	p	t	p	t	p
Ünvan	0,719	0,477	0,688	0,496	-0,156	0,877

$p<,05$

Analiz sonucunda, Tablo 10’da da görüldüğü gibi; duygusal tükenme alt boyutunda ($t=0,719$; $p=0,477$); duyarsızlaşma alt boyutunda ($t=0,688$; $p=0,496$) ve kişisel başarı alt boyutunda ($t=-0,156$; $p=0,877$) olarak bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda; Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensupla-

rının tükenmişlik düzeylerinin her birinde ünvana göre ($p>0,05$) olarak bulunmasından dolayı anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bu yüzden H2a, H2b ve H2c hipotezleri reddedilmiştir.

- ✓ Muhasebe meslek mensuplarının eğitim düzeylerine göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutları açısından alınan ortalama puanların sonuçlarını aşağıda Tablo 11'deki gibi göstermek mümkündür:

Tablo 11: Muhasebe Meslek Mensuplarının Eğitim Düzeylerine Göre Tükenmişlik Alt Boyutlarından Alınan Ortalama Puanlar

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı	
Eğitim Düzeyi	N	\bar{X}	s.s.	\bar{X}	s.s	\bar{X}	s.s.
Lise	3	3,59	0,97	2,60	0,60	3,79	0,81
Lisans	31	2,91	0,79	2,54	0,86	3,32	0,83

Tablo 11'de görüldüğü gibi, eğitim düzeylerine göre tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından alınan puan ortalamaları ve standart sapma puanları incelendiğinde puan ortalamaları ve standart sapmalar arasında farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını değerlendirebilmek için muhasebe meslek mensuplarının eğitim düzeyleri ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutları açısından yapılan t testi sonuçlarını aşağıda Tablo 12'deki gibi göstermek mümkündür:

Tablo 12: Muhasebe Meslek Mensuplarının Eğitim Düzeylerine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Alt Boyutlar	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı	
	t	p	t	p	t	p
Eğitim Düzeyi	1,404	0,170	0,113	0,911	0,935	0,357

$p<,05$

Analiz sonucunda, Tablo 12'de de görüldüğü gibi; duygusal tükenme alt boyutunda ($t=1,404$; $p=0,170$); duyarsızlaşma alt boyutunda ($t=0,113$; $p=0,911$) ve kişisel başarı alt boyutunda ($t=0,935$; $p=0,357$) olarak bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda; Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin her birinde eğitim düzeylerine göre ($p>0,05$) olarak bulunmasından dolayı anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bu yüzden H3a, H3b ve H3c hipotezleri reddedilmiştir.

- ✓ Muhasebe meslek mensuplarının yaş gruplarına göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutları açısından alınan ortalama puanların sonuçlarını aşağıdaki Tablo 13'teki gibi göstermek mümkündür:

Tablo 13: Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaş Gruplarına Göre Tükenmişlik Alt Boyutlarından Alınan Ortalama Puanlar

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı	
Yaş Grupları	N	\bar{X}	s.s.	\bar{X}	s.s.	\bar{X}	s.s.
20 – 29	5	2,35	0,74	2,64	0,55	2,97	1,20
30 – 39	13	3,03	0,85	2,41	0,96	3,42	0,92
40 – 49	10	3,07	0,57	2,68	0,71	3,38	0,63
50 – 59	3	2,59	0,93	2,13	1,47	3,79	0,64
60 ve üzeri	3	3,74	1,00	2,93	0,41	3,25	0,54

Tablo 13'te görüldüğü gibi, yaş gruplarına göre tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından alınan puan ortalamaları ve standart sapma puanları incelendiğinde puan ortalamaları ve standart sapmalar arasında farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını değerlendirebilmek için varyans analizi yapılmıştır. Muhasebe meslek mensuplarının yaş grupları ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutları açısından yapılan t testi ve varyans analizi sonuçlarını aşağıda Tablo 14'teki gibi göstermek mümkündür:

Tablo 14: Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaş Gruplarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Alt Boyutlar	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı	
	f	p	f	p	f	p
Yaş Grupları	1,571	0,166	0,471	0,757	0,476	0,753

$p < ,05$

Analiz sonucunda, Tablo 14'te de görüldüğü gibi; duygusal tükenme alt boyutunda ($f=1,571$; $p=0,166$); duyarsızlaşma alt boyutunda ($f=0,471$; $p=0,757$) ve kişisel başarı alt boyutunda ($f=0,476$; $p=0,753$) olarak bulunmuştur. Bu veriler doğrultusunda; Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin her birinde yaş gruplarına göre ($p > 0,05$) olarak bulunmasından dolayı anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Bu yüzden H4a, H4b ve H4c hipotezleri reddedilmiştir.

- ✓ Muhasebe meslek mensuplarının mesleki deneyim süresine göre Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutları açısından alınan ortalama puanların sonuçlarını aşağıdaki Tablo 15'teki gibi göstermek mümkündür:

Tablo 15: Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Deneyim Süresine Göre Tükenmişlik Alt Boyutlarından Alınan Ortalama Puanlar

Alt Boyutlar		Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı	
Mesleki Deneyim Süresi	N	\bar{X}	s.s.	\bar{X}	s.s.	\bar{X}	s.s.
0 – 4 yıl	7	2,50	0,69	2,62	0,57	2,89	0,99
5 – 9 yıl	10	2,66	0,43	2,16	0,71	3,08	0,72
10 – 14 yıl	8	3,16	0,46	2,70	0,55	3,48	0,71
15 yıldan fazla	9	3,49	1,15	2,77	1,23	3,93	0,61

Tablo 15'te görüldüğü gibi, mesleki deneyim sürelerine göre tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarından alınan puan ortalamaları ve standart sapma puanları incelendiğinde puan ortalamaları ve standart sapmalar arasında farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını değerlendirebilmek için varyans analizi yapılmıştır. Muhasebe meslek mensuplarının mesleki deneyim süresi ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutları açısından yapılan t testi ve varyans analizi sonuçlarını aşağıda Tablo 16'daki gibi göstermek mümkündür:

Tablo 16: Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Deneyim Süresine Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Alt Boyutlar	Duygusal Tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel Başarı	
	f	p	f	p	f	p
Mesleki Deneyim Süresi	3,103	0,041	1,060	0,381	3,075	0,043

$p < 0,05$

Analiz sonucunda, Tablo 16'da da görüldüğü gibi; duygusal tükenme alt boyutunda ($f=3,103$; $p=0,041$); duyarsızlaşma alt boyutunda ($f=1,060$; $p=0,381$) ve kişisel başarı alt boyutunda ($f=3,075$; $p=0,043$) olarak bulunmuştur. Duygusal tükenme ve kişisel başarı düzeylerinin mesleki deneyim sürelerine göre ($p < 0,05$) olarak bulunmasından dolayı anlamlı farklılık gösterdiği; duyarsızlaşma düzeylerinin ise ($p > 0,05$) olarak bulunmasından dolayı anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Varyans analizi sonucu tespit edilen farkın hangi mesleki deneyim süreleri arasında olduğunu belirlemek amacıyla çoklu karşılaştırma (Tukey) testi yapılmıştır. Varyans analizinde duygusal tükenme ve kişisel başarı düzeylerinin mesleki deneyim sürelerine göre farklılık gösterdiği tespit edilmesine rağmen, Tukey testi sonuçlarında duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri mesleki deneyim sürelerine göre anlamlı farklılık göstermemektedir. Bu veriler doğrultusunda; Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensuplarının duyarsızlaşma düzeylerinin mesleki deneyim

sürelerine göre anlamlı farklılık göstermediği, diğer taraftan duygusal tükenme ve kişisel başarı düzeylerinin mesleki deneyim sürelerine göre farklılık gösterdiği bulunmuştur. Bu yüzden H5b hipotezi reddedilirken, H5a ve H5c hipotezleri kabul edilmiştir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

İnsanların ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla çalışmak zorunda olmaları ve çalışırken birtakım sorunlarla karşılaşmaları, bazı durumlarda onları olumsuz olarak etkileyebilmektedir. Bu olumsuzluk ise, kişileri hem iş yaşamlarında hem de sosyal hayatlarında çaresiz bırakabilmekte ve gerçekleştirilen faaliyetlerden mutsuz olma durumu ile karşılaşmalarına neden olabilmektedir. Bu durum, tükenmişlik sendromu olarak ifade edilmiştir. En çok kabul edilen tükenmişlik sendromu kavramı Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach, tükenmişliği; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinin azalması olmak üzere üç alt boyutta incelemiştir. Bu üç alt boyutun dikkate alınması ile oluşturulan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği”, kişilerin tükenmişlik düzeylerini belirleyebilmek için geliştirilmiştir.

Giresun il merkezinde muhasebe mesleğini yerine getiren 34 muhasebe meslek mensubuna ait veriler çalışmada değerlendirmeye tabi tutulmuş, verilerin dikkate alınması ile yapılan çeşitli analizler ve bu analizlere ait sonuçlar aşağıdaki gibi tespit edilmiştir.

Ankete katılanların demografik özelliklerine göre, Giresun il merkezinde yer alan muhasebe meslek mensuplarının % 62’si erkek, % 91’i serbest muhasebeci mali müşavir, % 91 lisans mezunu, % 37’si 30 – 39 yaş arasında ve % 30’u 5 – 9 yıl arasında mesleki deneyime sahiptir.

Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensubu olan erkekler kadınlara göre duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında yüksek puan almışlar; kadınlar ise erkeklere göre duyarsızlaşma alt boyutunda yüksek puan almışlardır. Bu durum erkeklerin duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında; kadınların ise duyarsızlaşma alt boyutunda daha fazla tükenme yaşadığını göstermektedir. Araştırma sonuçlarına göre, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği, kişisel başarı düzeylerinin ise cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Konu ile ilgili literatür incelendiğinde de, tükenmişlik araştırmalarında (Nazlıoğlu, 2009; Taysı, 2012) cinsiyete göre duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutunda anlamlı farklılık olmadığı, duyarsızlaşma alt boyutunda ise anlamlı farklılık olduğu, (Ay ve Avşaroğlu, 2010) cinsiyete göre duygusal tükenme alt boyutunda anlamlı farklılık olduğu; duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında ise anlamlı farklılık olmadığı, (Dalğar, Tekşen, 2014; Okutan vd., 2013) cinsiyete göre duygusal tükenme alt boyutunda anlamlı farklılık olduğu; duyarsızlaşma

ve kişisel başarı alt boyutlarında ise anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensuplarından Serbest Muhasebeciler, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlere göre daha yüksek puan almışlar; Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ise Serbest Muhasebecilere göre kişisel başarı alt boyutunda yüksek puan almışlardır. Bu durum Serbest Muhasebecilerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında; Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin ise kişisel başarı alt boyutunda daha fazla tükenme yaşadığını göstermektedir. Araştırma sonuçlarına göre, tükenmişlik alt boyutlarının ünvana göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Konu ile ilgili literatür incelendiğinde de, tükenmişlik araştırmalarında (Nazlıoğlu, 2009; Taysı, 2012; Dalğar, Tekşen, 2014) ünvana göre tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensuplarının eğitim düzeylerine göre, her üç alt boyutta da lise düzeyinde eğitim almış meslek mensupları lisans eğitimi almış meslek mensuplarından daha yüksek tükenmişlik düzeyine sahiptir. Araştırma sonuçlarına göre, tükenmişlik alt boyutlarının eğitim düzeylerine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Konu ile ilgili literatür incelendiğinde de, tükenmişlik araştırmalarında (Taysı, 2012; Dalğar ve Tekşen, 2014) eğitim düzeylerine göre tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. (Nazlıoğlu, 2009) eğitim düzeylerine göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı farklılık olduğu, kişisel başarı alt boyutunda anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Yaş gruplarına göre, Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin her birinde anlamlı farklılık göstermediği bulunmuştur. Konu ile ilgili literatür incelendiğinde de, tükenmişlik araştırmalarında (Taysı, 2012; Okutan vd., 2013; Dalğar, Tekşen, 2014) yaşa göre tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. (Nazlıoğlu, 2009) yaşa göre duygusal tükenme alt boyutunda anlamlı farklılık olmadığı, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı farklılık olduğu, (Ay, Avşaroğlu, 2010) yaşa göre duygusal tükenme alt boyutunda anlamlı farklılık olduğu, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında ise anlamlı farklılık olmadığı sonuçlarına ulaşılmıştır.

Mesleki deneyim sürelerine göre, Giresun il merkezinde bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşmada anlamlı farklılık olmadığı; duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyutlarında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiş ve farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu tespit etmek amacıyla Tukey Testi yapılmıştır. Ancak, yapılan Tukey testi so-

nuçlarına göre hangi gruplar arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilememiştir. Konu ile ilgili literatür incelendiğinde de, tükenmişlik araştırmalarında (Ay, Avşaroğlu, 2010) mesleki deneyim sürelerine göre duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında ise anlamlı farklılık olduğu, duygusal tükenme alt boyutunda ise anlamlı farklılık olmadığı, (Taysı, 2012) mesleki deneyim sürelerine göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı farklılık olmadığı, kişisel başarı alt boyutunda ise anlamlı farklılık olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır. (Nazlıoğlu, 2009; Dalğar, Tekşen, 2014) mesleki deneyim sürelerine göre tükenmişlik alt boyutları arasında anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Yapılan çalışma sonucunda, elde edilen veriler doğrultusunda Giresun il merkezinde mesleğini icra eden kişilerde tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları açısından yüksek seviyeye karşılık geldiği tespit edilmiştir.

Bu veriler doğrultusunda, Giresun il merkezi sınırları içerisinde muhasebe mesleğini icra eden kişilerde; işlerinin yoğunluğu sebebiyle aşırı stresli olmaları, çalışma saatlerinin uzun olması, buna rağmen gelir seviyelerinin düşük olabilmesi, insanlarla sürekli yüz yüze iletişim kurmak zorunda olmaları gibi nedenlerden dolayı yüksek tükenmişlik düzeyine sahip olduklarını ifade etmek mümkündür. Yapılan çalışma sonucu, Giresun il merkezinde muhasebe mesleğini icra eden kişilerde var olan tükenmişlik sendromunu en aza indirebilmek için çalışmamızın ikinci bölümünde açıkladığımız önlemler de dikkate alınarak tedavi yollarının geliştirilmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

- ARDIÇ, Kadir ve Sema POLATÇI; (2008), “Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)”, **Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 10(2), ss. 69-96.
- ARMUTÇUK, Ali Kemal; (2010), “Denizli Devlet Hastanesinde Çalışmakta Olan Hekim Dışı Sağlık Personelinde Tükenmişlik Sendromu ve İlişkili Değişkenler”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Denizli: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- AY, Mustafa ve Selahattin AVŞAROĞLU; (2010), “Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi”, **Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi**, 7(1), ss. 1170-1189.
- BARUTÇU, Esin ve Celalettin SERİNKAN; (2008), “Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, **Ege Akademik Bakış Dergisi**, 8(2), ss. 541-561.
- BASIM, H. Nejat ve Harun ŞEŞEN; (2006), “Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu’da Bir Araştırma”, **Ege Akademik Bakış Dergisi**, 6(2), ss. 15-23.
- BEŞYAPRAK, Serkan; (2012), “Personel Güçlendirmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkisi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÇAM, Olcay; (1992), “Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması”, iç. Rüveyda BAYRAKTAR ve İhsan DAĞ, (Ed.), **7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları**, Ankara: Hacettepe Üniversitesi, ss. 155-160.
- CEMALOĞLU, Necati ve E. Dilek ŞAHİN; (2007), “Öğretmenlerde Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi”, **Kastamonu Eğitim Dergisi**, 15(2), ss. 465-484.
- DALĞAR, Hüseyin ve Ömer TEKŞEN; (2014), “Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, **Muhasebe ve Finansman Dergisi**, 62, ss. 37-54.
- DİNÇ, Kadriye; (2008), “Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu”, Yayınlanmamış Dönem Projesi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- DOĞAN, Zeki ve Abitter ÖZULUCAN; (2004), **Serbest Muhasebeci, Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ve Yeminli Mali Müşavirin Karşılaştıkları Sorunlar ve Çözüm Önerileri**, Ankara: Türmob Yayınları, No:242.
- ERSOY, Ayten ve Burcu DEMİREL UTKU; (2005), “Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu - 1”, **MUFAD Muhasebe ve Finansman Dergisi**, Nisan, (26), ss. 43-50.
- GÖKOĞLAN, Kadir; (2010), Kamu İç Denetçilerinde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İSLAMOĞLU, A. Hamdi; (2009), **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri**, İzmit: Beta Basım.
- KESER, Aşkın; (2009), **Çalışma Psikolojisi**, Bursa: Ekin Yayınevi.
- MASLACH, Christina and Susan E. JACKSON; (1981), “The Measurement of Experienced Burnout”, **Journal of Occupational Behavior**, (2), pp. 99-113.
- NAKİP, Mahir; (2013), **Pazarlamada Araştırma Teknikleri ve SPSS Uygulamaları**, Üçüncü Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- NAZLIOĞLU, Elif Hilal; (2009), “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde: Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- OKUTAN, Elvan; Şule YILDIZ ve Filiz KONUK; (2013), “İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma”, **Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 3(2), ss. 1–17.
- ÖZÇINAR, Meltem; (2011), “Örgütlerde Yabancılaşma İle Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÖZTÜRK, Veli; Seyhan ÇİL KOÇYİĞİT ve Emine ÇINA BAL; (2011), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği”, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 12(1), ss. 84–98.
- POLATÇI, Sema; (2007), “Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz)”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Tokat: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- SAÇLI, Çağrı; (2011), “Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SARIKAYA, Pınar; (2007), “Tükenmişlik Sendromunun Kişilik Özelliklerinden Denetim Odağı İle İlişkisi ve Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SEVİLENGÜL, Orhan; (2003), **Genel Muhasebe**, Onbirinci Baskı, Ankara: Gazi Kitabevi.
- TAYSI, Kemal; (2012), “Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Kırklareli İlinde Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Edirne: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- TÜRKER, Masum; (1995), “Muhasebe Mesleğinin Bugünkü Konumu ve Geleceği”, **Mali Çözüm Dergisi**, Eylül – Ekim, (32), ss. 16 – 22.
- ZİNCİRKIRAN, Mustafa and Hidayet TİFTİK; (2013), “Burnout Research for Members of Practitioners of Accountancy: Practice in the City of Diyarbakır”, **İşletme Araştırmaları Dergisi**, 5(4), pp. 240-253.

