

TÜKENMİŞLİK YAŞAM DOYUMU VE İŞ YÜKÜ İLİŞKİSİ: DENİZLİ'DE FAALİYET GÖSTEREN MUHASEBE MESLEK MENSUPLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

THE RELATIONSHIPS AMONG BURNOUT LIFE SATISFACTION AND WORKLOAD: A STUDY ON ACCOUNTING PROFESSIONALS IN DENİZLİ

Doç. Dr. Muhsin ÇELİK¹

ÖZ

Bu çalışmada, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik, yaşam doyumu ve iş yükü ilişkisi incelenmiştir. Bu amaçla Denizli'de faaliyet gösteren 207 Muhasebe meslek mensubu ile anket yapılmıştır. Ankette, Maslach Tükenmişlik Envanteri, Diener Yaşam Doymu Ölçeği ile Hart ve Staveland'ın "NASA-TLX Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırmada Regresyon analiz modelinden yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda; duygusal tükenmişlik ile iş yükü, iş yükü ile yaşam doyumu arasında negatif ilişki bulunmuştur. Ayrıca iş yükü ile tükenmişlik arasında pozitif ilişki tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Mesleki Tükenmişlik, Yaşam Doymu, İş Yükü, Muhasebeciler

Jel Kodları: M19, M41, M 49

ABSTRACT

The purpose of this paper is to specify the relationships among the burnout level, life satisfaction and workload in accounting professionals. Data for this survey study were collected from 207 accounting professionals in Denizli. In this survey, Maslach's Burnout Scale, Diener's The Satisfaction With Life Scale and Hart ve Staveland's "NASA-TLX Scale were used. In this study regression model was used. The results demonstrate that emotional exhaustion is negative related to workload and workload to life satisfaction. Additionally mental workload is positive related to burnout.

Keywords: Burnout, Life Satisfaction, Workload, Accounting Professionals

Jel Codes: M19, M41, M 49

1. GİRİŞ

Çalışanlarda tükenmişlik durumu psikolojide ve uygulamalı birçok iş disiplinde yaygın bir olgudur (Fogarty, vd., 2000: 31). Tükenmişlik, muhasebe meslek mensuplarında da yoğun olarak görülen bir durum olup, meslek mensuplarının çalışma performansını ve yaşam doyumlarını olumsuz etkilemektedir. Tükenmişlik, işi gereği insanlarla yüz yüze ilişkili işleri yürüten bireyler arasında sık ortaya çıkan daha çok duygusal tükenmeyi ifade etmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 99). Muhasebe meslek mensupları, müşterileri ve çeşitli kamu görevlileri ile sürekli yüz yüze etkileşim içindedirler. Bu durum muhasebe mesleğini icra eden meslek mensuplarında tükenmişlik sendromunun yaşanabileceğini göstermektedir.

¹ Pamukkale Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, muhsincelik@pau.edu.tr

Türkiye’de muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerini ve algıladıkları tükenmişlik düzeyi ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi ölçen çok çeşitli çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Ayrıca, yine muhasebe meslek mensupları açısından tükenmişlik ile işe bağlılık, performans, rol çelişkisi, mesleki stres, iş tatmini ve yaşam doyumu gibi değişkenler arasındaki ilişkileri araştıran çalışmalar az da olsa bulunmaktadır. Muhasebe meslek mensuplarının iş yükleri, tükenmişlik düzeyleri ve yaşam doyumları arasındaki ilişkilerin araştırılmamış olması bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

İşlerin zamanında yetiştirilmesi, işveren ya da mükellef talepleri gibi birçok açıdan baskılı bir ortamda çalışan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerine, bu düzeyi etkileyen iş yükü gibi belirleyicilere, tükenmişlik seviyesi ile yaşam doyumu arasındaki ilişkiye yönelik çalışmaların bu alanda çalışacak kişilere önemli bilgiler sağlayacağı açıktır. Çalışmada, öncelikle, tükenmişlik, yaşam doyumu ve iş yükü konusundaki kavramsal çerçeveye yer verilmiştir. İzleyen bölümde Türkiye’de muhasebe meslek mensupları üzerinde yapılan çalışmalar ve bulguları kısaca özetlenmiştir. Daha sonra, araştırmanın bulguları üzerinden değerlendirmeler yapılarak sonuçta, yapılan çalışma kısaca özetlenmiştir.

2. TEORİK ÇERÇEVE

2.1. Tükenmişlik

Enerjinin boşalması biçiminde bir metafor olarak kullanılan tükenmişlik, ateşin ya da mumun sönmesini ifade etmektedir (Schaufeli vd., 2009:205). Çalışanlarda ise tükenmişlik kronik bitkinlik, tükenme, sinizm ve kişilerin başarısındaki düşme olarak ifade edilmektedir (Bakker ve Costa, 2014:113). Daha geniş bir tanıma göre tükenmişlik “başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumunu” ifade etmektedir (Freudenberger, 1974:159, Aktaran Ardıç ve Polatçı, 2009:22). TDK sözlüğünde ise tükenmişlik, gücünü yitirmiş olma, çaba gösterememe durumu olarak tanımlanmaktadır. 1970’li yıllarda Amerika’da özellikle sağlık hizmetleri, çeşitli sosyal işler, psikoterapi, avukatlık ve polis hizmetleri gibi insanlara hizmet verilen alanlarda çalışanlarda görülmeye başlamış olan tükenmişlik kavramı ilk defa 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından kullanılmıştır (Schaufeli vd., 2009:206). Tükenmişlik insanların daha çok yüz yüze çalıştıkları mesleklerde görülmektedir. Literatürde tükenmişlik farklı biçimlerde kavramsallaştırılsa da tanımların ortak noktası iş stresi nedeniyle organizmanın tükenmesidir (Plieger vd., 2015:20). Diğer bir ifadeyle psikolojik bir sendrom olarak tükenmişlik uzun dönemli iş stresi sonucunda gelişmektedir. Kişinin maruz kaldığı stresörlerin çok fazla olması durumu kişiyi tükenmişliğe daha müsait hale getirmektedir (Geuens, 2015:80). Tükenmişlik duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve başarının azalması (reduced personel accomplishment) gibi literatürde yaygın olarak kullanılan başlıca üç tür sendromu ifade etmektedir (Maslach ve Jackson, 1984:134, Schaufeli ve Greenglass, 2001:501).

Tükenmişlik sendromunun temel ögesi ve birinci boyutu duygusal tükenmişlik hissidir. Kişiler kendilerini veya başkalarını tükenmiş olarak ifade ettiklerinde, genellikle duygusal açıdan tükendiklerini belirtmek istemektedirler. Bu durumda olanlar kendilerini, yeni bir güne başlamak için gerekli enerjiden yoksun, duygusal kaynaklarını tamamen tüketmiş ve enerjilerini tekrar kazanacak kaynaklardan uzaklaşmış biçimde hissederler (Okutan vd, 2013:2-3). Duygusal yönü tükendiğinden dolayı çalışanlar kendilerini psikolojik olarak işe verememektedirler (Maslach ve Jackson, 1981:99). Duygusal tükenmişlik hisseden

çalışanlar yaptıkları işe yönelik kendilerini aşırı yüklenmiş, tükenmiş hissetmekte ve duygusal anlamda işlerine tam olarak yoğunlaşma problemleri yaşamaktadırlar. Engellenmişlik duygularıyla yüklü olan bireyin ertesi gün tekrar işe gitme zorunluluğu büyük bir yılgınlık kaynağı olabilmektedir (Ay ve Avşaroğlu, 2010:1172).

İkinci boyut olan duyarsızlaşmada ise, çalışanın hizmet verdiklerine karşı onların birer fert olduklarını dikkate almaksızın takındığı olumsuz, gayri ciddi tavır ve duyguları ifade etmektedir. Bu durumda, çalışanlar işlerinden kopmakta, müşterilerine insandan ziyade obje gibi davranmaktadırlar (Ashill vd., 2008:339). Duyarsızlaşma durumunda çalışanlar hizmet verdikleri kişilerin kendi hayatlarında gereğinden fazla yer tuttuğunu düşünmektedirler. Ayrıca çalışan kendini olumsuz değerlendirme eğilimindedir.

Tükenmişliğin üçüncü boyutunu oluşturan kişisel başarının azalmasında ise, çalışanın işe karşı motivasyonu düşmüştür ve kontrol eksikliği ve çaresizlik hissetmektedir (Balcıoğlu vd., 2008:100). Çalışanın geçmişteki faaliyetlerine kıyasla yeterlilik hissi azalmıştır (Brenninkmeijer ve VanYperen, 2003:16). Bu kapsamda duygusal enerjinin azalması çalışanın işten ve diğer insanlardan uzaklaşmasına yol açmaktadır (Fernet vd., 2013:124). Mesleki tükenmişliğin nedenleri içsel ve dışsal olmak üzere iki gruba ayrılabilir. Demografik faktörler, yaşanan stres düzeyi, kişisel beklentiler, iş tatmini vb. faktörler içsel faktörleri oluşturur. Yapılan işin niteliği, iş yükü, çalışma süresi, sosyal ilişkiler vb. faktörler de dışsal faktörlere örnek gösterilebilir (Ay ve Avşaroğlu, 2010:1173). Bu kapsamda, işi savaştırma, aksatma, hastalık nedeniyle işe gelmemede artış, işi bırakma eğilimi ya da niyetindeki artış, erken emeklilik, insan ilişkilerinde uyumsuzluk, eş ve aile bireylerinden uzaklaşma vb. şeklindeki sonuçlar da dışsal nedenler arasında gösterilebilir (Soysal, 2011:22).

Tükenmişlikle ilgili yapılan araştırmalarda yüksek derecede tükenmişliğin çalışanlarda endişe, depresyon, uyku bozukluğu, boyun ve sırt ağrısı gibi çeşitli psikolojik ve fiziksel sağlık problemlerine yol açtığı belirtilmektedir (Peterson vd., 2008:84). Ayrıca, çalışan üzerinde psikolojik ve davranışsal olarak bezginlik, can sıkıntısı, gayretinde azalma, güven eksikliği, karar alırken sinirli olma ve kendisini yeteneksiz hissetmesi gibi bir takım olumsuzluklara neden olmaktadır (Visotskaya, 2015:770). Bunlardan başka, örgütsel bağlılığın azalması ve hizmeti gereği gibi yerine getirememesi gibi çeşitli örgütsel olumsuzluklar da söz konusu olmaktadır (Campbell ve Rothmann, 2005:17).

2.2. Yaşam Doyumu

Doyum (tatmin) kavramı bir başka kişi tarafından doğrudan gözlemlenemeyen, yalnızca ilgili birey tarafından hissedilen zevk ve iç huzuru ifade etmektedir. Doyum bireyin beklentilerinin, gereksinimlerinin, istek ve dileklerinin karşılanması sonucunda oluşmaktadır (Özaydın, 2014:105). Genel olarak bireyin okul, aile, çeşitli kurumlar vb. çevrelerden elde ettiği hoşnutluğu ya da hoşnutsuzluğu belirtmektedir. Birey bu alanlarda istediği imkânları bulduğu ölçüde tatmin olacak (doyum sağlayacak) ve psikolojik açıdan huzur duyacaktır (Eroğlu, 2015:454). Yaşam doyumu, bireyin kendi yaşamının kalitesini bir bütün olarak subjektif, içsel olarak değerlendirmesidir (McDowell, 2010:70). Bir insanın beklentileriyle (ne istediği), elinde olanların karşılaştırılması sonucunda (neye sahip olduğu) elde edilen durum ya da sonuçtur (Özer ve Karabulut, 2003:72). Genel olarak kişinin tüm yaşamını ve bu yaşamın çeşitli boyutlarını içermektedir (Özgür vd., 2010:25-26). Başka bir ifadeyle kişinin kendi hayatına karşı genel bir tutumu ve kendi hayatından duyduğu memnuniyeti ifade etmektedir.

Yapılan çeşitli araştırmalar kişinin mutluluğunun yaş, eğitim, gelir düzeyi, sosyal etkileşim, çalışılan işteki mevki gibi bir takım demografik faktörlerle ilişkili olduğunu göstermektedir

(Shichman ve Cooper, 1984:227-228). Diğer taraftan yaşam doyumu bireyin boş zamanı, iş yaşamı ve yaşamının diğer alanlarıyla da ilgilidir (Doğan vd., 2015:1802). Kişinin kendisinin belirli standart ya da standartlara göre belirlemiş olduğu hayat koşullarının mevcut durumla örtüşmesi durumunda kişi yüksek düzeyde yaşam doyumuna ulaşacaktır (Pavot ve Diener, 1993:102). Başka bir anlatımla, bireyin kendi yaşamını çeşitli ölçütlere göre yargılamasına dayanan bilişsel bir değerlendirmedir (Özgür vd., 2010:25).

Yaşam doyumunun çoğu zaman başka kavramlarla karıştırıldığı görülmektedir. Bunlardan birisi mutluluk, bir diğeri de öznel iyi oluştur. Yaşam doyumunu, doğrudan yaşanan hayata bağlı olarak tanımlanan kavramdır. Yaşamakta olan hayatın ne kadar doyum sağlayıcı olduğu saptanmaya çalışılır. Mutluluk ise, geleceğe yönelik belli bir hedefe, ileride ulaşılması beklenen belirli şeylere bağlı olarak tanımlanmaktadır. Kişi bir ihtiyacının yoksunluğunu ne kadar çok hissederse ve o ihtiyacını karşılayabilmek için ne kadar çok çalışırsa, o ihtiyacını karşıladığında o kadar mutlu olur. Yani insan kötü bir yaşam sürüyor olabilir, bu anlamda yaşam doyumunu düşüktür (Dikmen, 1995:119-120). Yaşam doyumuyla ilgili kavramlardan birisi de öznel iyi oluş kavramıdır. Pozitif psikolojinin bir alanı olarak öznel iyi oluş, kişinin yaşamını bilişsel ve duygusal olarak değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır. İnsanlar, çoğunlukla olumlu duygular hissettiklerinde, genellikle olumlu faaliyetlerde bulunup sevinç yaşadıklarında ve yaşamlarından doyum elde ettiklerinde yüksek bir öznel iyi oluş yaşamaktadırlar (Diener, 2000:34). Özetle öznel iyi oluş, hoş olan (neşe, ilgi, heyecan, güven gibi), ve hoş olmayan duygulanım (korku, öfke, üzüntü, suçluluk, nefret gibi) ile yaşam doyumunu boyutlarından oluşmaktadır. Bireyin yaşamında, hoş duygulanımları hoş olmayan duygulanımlarından fazlaysa ve kişinin yaşamının niteliğine ilişkin bilişsel yargısı olumluysa öznel iyi oluşu yüksek olmaktadır. Olumlu duygular ve doyumla ilişkin bilişsel yargılar evlilik, iş vb. gibi çeşitli yaşam alanlarıyla ilgili olabilmektedir (Tuzgöl Dost: 2005:104).

2.3. İş Yükü

Çalışma hayatının temel kavramlarından biri olan iş yükü, belirli bir zamanda, belirli kalitede yapılması gereken iş miktarını, bireysel açıdan işi yapmak için harcanan zaman ve enerjiyi örgüt açısından ise verimliliği ifade etmektedir. (Kulaklıkaya, 2013:17). Başka bir tanıma göre iş yükü, bir çalışana belirli bir zamanda yapması için verilen iş miktarıdır (Qureshi,2013:766). Çoğu zaman matematiksel olarak doğal yükü hesaplanmamış işlerde ise, bu kavramın kişinin algısına dayalı (soyut) içeriğe sahip olduğunu söylemek mümkündür (Keser, 2006:105). İş yükü doğrudan belirli bir amaca yönelik olmaksızın “çok meşgul olma” durumunu ifade etmektedir (Brüggen,2015:2378). İş yükü sadece işe özgü bir durum olmayıp kişiye de özgü bir durumdur. Bir işi yapabilmek için gerekli kişisel kapasite ve motivasyonu da kapsamaktadır. İş yükü çalışanın belirli bir iş yaparken birbirinden tamamen ayrılması mümkün olmamasına rağmen fiziki ya da zihinsel açıdan olabilir (Lean,2012:177).

İş yükü, aynı zamanda zihinsel ve duygusal açıdan zorlanmayı ifade eden bir kavramdır (Omolayo ve Omole:2013-239). Örgütlerde çalışanların iş yüküne karşı tepkileri farklı olabilmektedir. Bazıları fazla bir zarar görmez iken bazıları için yoğun stres ve tükenmişlik gibi yıkıcı bazı sonuçlar doğurabilmektedir. Bazı meslekler doğası itibarıyla diğerlerine göre daha fazla iş yüküne sahiptirler. Öte yandan düşük iş yüküne sahip çalışanlar pasif ve tembel kalırken yeterli iş yüküne sahip çalışanlar ise, daha aktif ve enerjik kalabilmektedirler. İş yükü bir taraftan verimliliğin artması gibi olumlu etkiler sağlarken diğer taraftan çalışanlarda stresin artması gibi bir takım olumsuzluklara neden olmaktadır (Shah, 2011:257-258).

İş yükü niteliksel ve niceliksel olmak üzere ikiye ayrılır. Niteliksel iş yükü, işin gerekleri ile çalışanın yetenekleri arasındaki ilişkiyi ifade eder. İşin gereklerinin çalışanın yeteneklerini aştığı durumda çalışan için iş yükü niteliksel olarak ağırlaşacaktır. Çalışanın niteliklerinin gereklerini aşması durumunda ise iş yükü hafifleyecektir. Niceliksel iş yükü ise, iş ile işin tamamlanması için verilen süre arasındaki ilişkiyi ifade eder. İşin tamamlanması için çalışana verilen süre yetersiz ise niceliksel iş yükü ağır, verilen sürenin fazla olması durumunda da niceliksel iş yükü hafif olacaktır (Uyargil vd., 2010:30-31). Sonuçta iş yükünün olması gerekenden ağır ya da hafif olması çalışanlarda stres, fiziksel ve ruhsal açıdan yorgunluk, iş tatmininde azalma vb. bir takım olumsuzluklara neden olmaktadır.

3. LİTERATÜR TARAMASI

Önceki çalışmalar incelediğinde Türkiye’de muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerini ve tükenmişlik ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi ölçen çeşitli çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Ayrıca, yine muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik ile işe bağlılık, performans, rol çelişkisi, mesleki stres, iş tatmini ve yaşam doyumu gibi değişkenler arasındaki ilişkileri araştıran çalışmalara da rastlanmaktadır. Bu konuya ilişkin son yıllardaki çalışmalardan bazı örnekler aşağıda özetlenmiştir.

Doğan ve Nazlıoğlu’nun (2010) Kayseri’de 120 muhasebe meslek mensubu üzerinde yaptığı araştırma; muhasebe meslek mensuplarında farklı düzeylerde tükenmişlik yaşandığını ve tükenmişlik boyutlarının genellikle orta düzeyde olduğunu göstermektedir.

Ay ve Avşaroğlu’nun (2010), Türkiye’deki 1494 muhasebe çalışanını kapsayan araştırmasında; cinsiyete göre duygusal tükenmede anlamlı düzeyde farklılık olduğu, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda ise farklılaşma olmadığı tespit edilmiştir. Hizmet sürelerine göre, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında farklılaşma varken, duygusal tükenmede bir farklılaşma bulunamamıştır. Çalışanların yaşlarına göre duygusal tükenmede farklılaşma olduğu duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarında ise farklılaşma olmadığı tespit edilmiştir.

Öztürk vd., (2011) mesleki tükenmişlik ve işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla bir çalışma yapmıştır. Araştırma Ankara’da bağımsız olarak faaliyet gösteren 462 muhasebe meslek mensubunu kapsamaktadır. Araştırma ile muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık düzeyleri arasında negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Yılmaz (2014) Samsun ilinde muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi tespit etmeye yönelik yaptığı araştırmada, duygusal tükenme ile işe bağlılık düzeyi arasında negatif yönlü bir ilişki, kişisel başarı hissi ile işe bağlılık arasında ise pozitif yönlü bir ilişki tespit etmiştir.

Konuyla ilgili diğer bir çalışma ise Okutan (2013) ve arkadaşları tarafından Sakarya’daki KOBİ’lerin finans ve mali işler departmanında çalışan 300 muhasebe ve finans elemanları üzerinde yapılmıştır. Araştırma kapsamındaki meslek elemanlarının duygusal tükenme düzeylerinin düşük, duyarsızlaşma düzeylerinin normal, kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek olduğu saptanmıştır.

Bilen ve Karakaş (2014), Diyarbakır’da 165 muhasebe meslek mensubu üzerinde araştırma yapmışlardır. Bu araştırmaya göre; meslek mensuplarının tükenmişliğin boyutlarını oluşturan duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma algıları yüksek çıkmıştır. Katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ile performans algıları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Dalğar ve Tekşen (2014) Türkiye’de 27 farklı ilde faaliyet gösteren 466 muhasebeci ile yüz yüze anket yapmışlar; muhasebe meslek mensuplarının rol çelişkileri ile mesleki tükenmişlikleri arasında korelasyon tespit etmişlerdir.

Hacıhasanoğlu ve Karaca (2014), Yozgat il merkezindeki 120 muhasebe çalışanı üzerinde araştırma yapmışlar. Bağımsız çalışan muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin orta, kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek çıktığı; stres düzeyinin yüksek olmasına karşın, iş tatmininin de yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Deran ve Beller (2015), Giresun il merkezindeki 34 muhasebe meslek mensubu çalışanlarıyla ilgili yaptıkları çalışmada tükenmişlik düzeyinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutları açısından yüksek olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği, kişisel başarı düzeylerinin ise cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Benzer bir çalışma da Özkan ve Aksoy (2015), tarafından Gaziantep ilinde görev yapan 236 meslek mensubu ile ilgili yapılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre Gaziantep ilinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu söylenebilir. Ayrıca cinsiyet, yaş ve gelir düzeyi ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunamamıştır. Evli muhasebe meslek mensuplarının bekâr meslek mensuplarından daha fazla tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir.

Gürel ve Gürel tarafından (2015) Aydın ilinde 149 serbest muhasebeci mali müşavir üzerinde yapılan çalışmada; duygusal tükenmişlik ile yaşam doyumu arasında negatif ilişki bulunmuştur.

Özkan ve Devocioğlu (2015) ise Kayseri’deki 217 muhasebe meslek mensubu üzerinde mesleki stres tükenmişlik ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Bu çalışmada mesleki stres ile yaşam doyumu arasında negatif mesleki stres ile tükenmişliğim üç boyutu arasında pozitif ilişki bulunmuştur.

4. ARAŞTIRMA AMAÇ, YÖNTEM VE KISITLARI

Araştırmanın amacı, muhasebe meslek mensuplarının iş yükü, tükenmişlik düzeyleri ve yaşam doyumlarını ampirik olarak belirlemektir. Tükenmişlik ve tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve başarının azalması ile iş yükü ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi tespit etmektir. Bu çalışmada tükenmişliğin alt boyutları Maslach ve Jackson’un (1981) duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve başarının azalması sınıflandırması kullanılmıştır.

Araştırmanın kapsamı Denizli ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarıdır. Dolayısıyla araştırma sonuçları Denizli’deki muhasebe meslek mensuplarının durumunu yansıtmaktadır. Denizli ilinde aktif çalışan 910 meslek mensubu ana kitleyi oluşturmaktadır. Muhasebe meslek mensupları ile anket çalışmaları 09.02.2016 - 04.03.2016 tarihleri arasında yapılmıştır. Muhasebe meslek mensupları ile telefonla iletişim kurularak 400 adet anket e-posta adreslerine gönderilmiş, 270 anket geri dönmüştür. Geri dönüş oranı %67,5 olarak gerçekleşmiştir. Anketlerden 63’ünün verilerinde eksiklikler bulunduğundan 207 adet anket analize dâhil edilmiştir. Çalışmada istatistiksel analiz için SPSS.20 paket programı kullanılarak regresyon analizi yapılmıştır.

Araştırma verilerinin toplanmasında üç ayrı ölçekten yararlanılmıştır. Bu ölçekler Türkiye’de yapılan çeşitli araştırmalarda kullanılmıştır. Anket formunda mesleki

tükenmişliği ölçmek amacıyla 22 sorudan oluşan, “Maslach Tükenmişlik Envanteri” kullanılmıştır. Maslach tükenmişlik envanteri soruları; 1=Hiçbir zaman, 2=Çok nadir, 3=Bazen, 4=Çoğu zaman, 5=Her zaman, şeklinde kodlanmıştır. Yaşam doyumunu ölçmek için 5 sorudan oluşan, “Diener Yaşam Doymu Ölçeği” kullanılmıştır. Diener yaşam doymu ölçeğinde sorular; 5=Tamamen katılıyorum, 4=Katılıyorum, 3=Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 1=Tamamen katılmıyorum şeklinde uygulanmıştır. İş yükü ölçümünde 6 sorudan oluşan, Hart ve Staveland’ın “NASA-TLX Ölçeği” kullanılmıştır. NASA-TLX ölçeğindeki sorular; 1=Çok düşük, 2=Düşük, 3=Orta seviyede, 4=Yüksek, 5=Çok yüksek şeklinde numaralandırılmıştır.

Araştırmada aşağıdaki hipotezler test edilmiştir:

H₁: Duygusal tükenmişlik ile yaşam doymu arasında istatistiksel negatif ilişki vardır.

H₂: Duyarsızlaşma ile yaşam doymu arasında istatistiksel negatif ilişki vardır.

H₃: Başarıda azalma ile yaşam doymu arasında istatistiksel negatif ilişki vardır.

H₄: İş yükü ile tükenmişlik arasında istatistiksel pozitif ilişki vardır.

H₅: İş yükü ile yaşam doymu arasında istatistiksel negatif ilişki vardır.

5. BULGULAR

5.1. Tanımsal İstatistikler

Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının demografik özellikleri aşağıdaki tabloda sunulmaktadır.

Tablo 1: Muhasebe Meslek Mensuplarının Demografik Özellikleri

Cinsiyet	N	%	Meslek Unvanı	N	%
Kadın	43	20,8	SMMM	113	54,6
Erkek	164	79,2	YMM	7	3,4
Yaş			YMM Bağımsız denetçi	10	4,8
26-30	6	2,9	SMMM Bağımsız denetçi	77	37,2
31-35	30	14,5	Meslekte Çalışma Süresi		
36-40	44	21,3	0-5 yıl	8	3,9
41-45	38	18,4	6-10 yıl	26	12,6
46-50	35	16,9	11-15 yıl	35	16,9
51 ve üstü	54	26,1	16-20 yıl	53	25,6
Medeni Durum			21-25 yıl	38	18,4
Bekâr	21	10,1	26 ve daha fazla	47	22,7
Evli	176	85,0	Çalışma Biçimi		
Boşanmış	10	4,8	Kendi ofisi	114	55,1
Eğitim Öğretim Durumu			Ortaklık	16	7,7
Lise ve dengi okul	7	3,4	Bağlı çalışan	77	37,2
MYO-Ön Lisans	5	2,4	İşyeri		
Fakülte-Lisans	174	84,1	Küçük muhasebe ofisi	32	15,5
Lisansüstü	21	10,1	Orta düzey muhasebe ofisi	81	39,1
			Büyük muhasebe ofisi	10	4,8
			Küçük işletme	6	2,9
			Orta işletme	49	23,7
			Büyük işletme	29	14,0

Anket kapsamındaki muhasebe meslek mensuplarının cinsiyet dağılımı %20,8 kadın ve %79,2 Erkek'dir. Anketi cevaplayanların yaş dağılımı; 26-30 yaş %2,9 - 31-35 yaş %14,5, 36-40 yaş %21,3 - 41-45 yaş %18,4 - 46-50 yaş %16,9 ve 51 ve üstü yaş %26,1 şeklindedir. Medeni durumları; %10,1'i bekar, %85'i evli ve %4,8'i boşanmış olarak görülmektedir. Denizli'de faaliyet gösteren ve ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının eğitim öğretim durumları ise şu şekildedir. Lise ve dengi okul %3,4 - MYO-Ön lisans %2,4 - Fakülte-Lisans %84,1 ve Lisansüstü %10,1. Ankete katılanların mesleki unvanları; SMMM %54,6 - YMM %3,4 - YMM Bağımsız denetçi % 4,8 ve SMMM Bağımsız denetçi 37,2'dir. Meslekte çalışma süresi bakımından en yüksek oranlar; 16-20 yıl arası %25,6 - 26 ve daha fazla süre çalışma oranı % 22,7'dir. Ankete katılanların %55,1'i kendi ofisinde %37,2'si bağımlı çalışan durumundadır. Denizlili muhasebe meslek mensuplarının %39,1 Orta düzey muhasebe ofisinde, %23,7'si orta büyüklükteki işletmelerde mesleğini icra etmektedir.

Araştırma kapsamında Tükenmişlik, İş Yükü ve Yaşam Doyumu şeklinde belirlenen değişkenlerin ortalama ve standart sapmaları ile Cronbach Alpha değerleri Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2: Tükenmişlik, İş Yükü ve Yaşam Doyumu Tanımsal İstatistik Cronbach Alpha Değerleri

	Madde Sayısı	Maddeler	Değişken Ortalamaları	Standart Sapma	Cronbach Alpha*
Duygusal	9	1,2,3,6,8,13,14,16,20	2,94	0,78	0,90
Duyarsızlaşma	5	5,10,11,15,22	2,26	0,76	0,76
Başarıda azalma	8	4,7,9,12,17,18,19,21	3,79	0,49	0,74
Tükenmişlik (Toplam)	22	1-22	3,09	0,42	0,79
İş Yükü	6	23-28	3,64	0,47	0,89
Yaşam Doyumu	5	29-33	2,99	0,87	0,62
Tüm ölçek					0,74

* $0,60 \leq \alpha \leq 0,80$ oldukça güvenilir, $0,80 \leq \alpha \leq 1,00$ yüksek derecede güvenilir.

Araştırmada kullanılan, Maslach Tükenmişlik Envanteri, Diener Yaşam Doyumu Ölçeği ve Hart ve Staveland'ın "NASA-TLX Ölçeklerinin güvenilirliğini test etmek için her boyutun ayrı ayrı ve ölçeğin tamamının tutarlılığına bakılmış ve Cronbach Alpha testi uygulanmıştır. Araştırma ölçeklerine ilişkin iç tutarlılık Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı sonuçları Tablo 2'de verilmiştir.

Öncelikle bütün boyutlar değerlendirildiğinde, tükenmişlik sendromunun üç bileşeninden başarıda azalmanın oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Başka bir anlatımla, ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının kendilerini başarılı buldukları (3,79) ortalamadan anlaşılmaktadır. Duygusal tükenmişlik açısından ankete katılan muhasebe meslek mensupları orta seviyede (2,94) tükenmişlik algısında olmalarına karşılık, duyarsızlaşmadıkları ifade edilebilir (2,26). Bu durumda kendilerini iyi derecede başarılı, düşük derecede duyarsız gören Denizli'de faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları orta derecede duygusal tükenmişlik yaşamaktadırlar. Muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri Tablo 2'de 3,09 olarak görülmektedir. Denizli'de faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarında genel tükenmişlik düzeyinin muhtelif araştırmacılar tarafından Türkiye'de yapılan çalışmalarla benzerlik gösterdiği gözlenmektedir (Öztürk vd., 2011; Büyükyılmaz ve Gürkan, 2014; Dalğar ve Tekşen, 2014). Muhasebe meslek mensupları iş yüklerinin oldukça yüksek olduğu algısındadırlar (3,64). Bu iki olumsuz (tükenmişlik ve iş yükü) ortalamaya karşın muhasebe meslek mensuplarının algıladıkları yaşam doyumun ise, iyiye yakın orta düzeyde olduğu ifade edilebilir (2,99).

5.2. Regresyon Analizi Sonuçları

Tablo 3: Tükenmişlik, İş Yükü ve Yaşam Doymu Regresyon Değerleri

		Bağımlı Değişkenler		
		Model-1 Yaşam Doymu	Model-2 Tükenmişlik	Model-3 Yaşam doymu
Bağımsız Değişkenler	C	3,38*	1,72*	4,08*
	Duygusal	-0,47*	-	-
	Duyarsızlaşma	0,09	-	-
	Başarıda azalma	0,20	-	-
	İş yükü	-	0,38*	-0,29*
	İstatistikî Ölçütler			
	F	15,12*	45,65*	5,69*
	R ²	0,18	0,18	0,03
	Adj. R ²	0,17	0,18	0,02
	Tahmini Stand. hata	0,79	0,38	0,86

*0,05 düzeyinde anlamlıdır.

Öncelikle Modellerin F istatistiklerine bakıldığında üç modelinde bütünüyle anlamlı olduğu görülmektedir.

Hipotezler ile ilgili sonuçlar Tablo 3’de verilmiştir. Model 1’de duygusal tükenmişlik ile yaşam doymu arasında negatif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Nitekim duygusal tükenmişlik değişkeninin katsayısı -0,47’dir. Dolayısıyla H₁ hipotezi kabul edilmiştir. Model 1’deki düzeltilmiş R² değeri 0,17’dir. Bu değer yaşam doymundaki değişimin %17’sinin duygusal tükenmişlik değişkeni tarafından açıklanabileceğini göstermektedir. Model 1’deki ikinci ve üçüncü hipotezler reddedilmiştir. Diğer bir ifade ile tükenmişliğin duyarsızlaşma ve başarıda azalma boyutları ile yaşam doymu arasında istatistiksel ilişki bulunamamıştır. Benzer biçimde Gürel ve Gürel’in (2015), Aydın ilindeki muhasebe meslek mensuplarında yaptıkları araştırmada da duygusal tükenmişlik ile yaşam doymu arasında negatif ilişki bulunmuş olup duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma ile yaşam doymu arasında ilişki bulunamamıştır.

Model 2’de İş yükü ile tükenmişlik arasında istatistiksel pozitif ilişki bulunmuştur. Tükenmişlikteki değişimin %18’i iş yükü ile açıklanmaktadır. Muhasebe meslek çalışanlarının yoğun iş dönemlerinde iş yükündeki artışın tükenmişliklerinde önemli yer tuttuğuna ilişkin anekdot niteliğinde kanıtlar bulunmaktadır. Ayrıca, yoğun sezon iş yükünün psikolojik etkisi üzerine çok sayıda akademik çalışma bulunurken, muhasebe meslek mensuplarının yoğun sezon iş yükünün tükenmişlikleri üzerindeki etkisini araştıran çalışma literatürde neredeyse yoktur (Sweeney ve Summers, 2002:223). Sweeney ve Summers (2002), muhasebe meslek mensupları üzerinde yaptıkları araştırmada yoğun iş döneminde iş yükünün tükenmişliği doğrudan etkilemediğini ancak stres kaynağı rolü aracılığı ile dolaylı etkilediği sonucunu tespit etmişlerdir.

Model 3’e göre ise iş yükü ile yaşam doymu arasında istatistiksel negatif ilişki vardır. Yaşam doymununun %2’si iş yüküne bağlıdır. Yaşam doymunu etkileyen bireysel, işle ilgili, sosyo-ekonomik vb. pek çok faktör olduğundan dolayı iş yükünün tükenmişlik üzerinde etkisinin düşük bir paya sahip olduğu düşünülmektedir.

6. SONUÇ

Bu çalışma, tükenmişliğin muhasebe meslek mensuplarının mesleki kariyerinde ve muhasebe meslek kuruluşlarında dikkate değer oranda bulunabileceğini ve muhasebe meslek mensuplarının yaşam doyumunu etkileyebileceğini göstermek için yapılmıştır. Muhasebe meslek mensuplarının işyerinde iş yükünün ve yaşam doyumunun önemli davranışsal boyutlarını açıklamak için araştırma yapan akademisyenler, tükenmişliğin oynadığı rolü göz ardı etmemelidir.

Tükenmişliği bireysel, sosyal, iş ve örgütle ilgili pek çok faktör farklı düzeylerde etkilemektedir. Tükenmişliği etkileyen bireysel ve sosyal özellikler; cinsiyet, yaş, eğitim durumu, medeni durum, işte çalışma süresi şeklinde sıralanabilir. Örneğin, aynı meslekte çalışan kadın ve erkekler tükenmişliğin farklı boyutlarını farklı düzeylerde yaşayabilmekte, gençler ile ileri yaştaki çalışanlarda görülme düzeyi farklılık gösterebilmektedir.

Tükenmişlik çalışma ortamı ile bireyin etkileşiminin bir sonucudur. Literatürde yer alan çalışmalarda tükenmişliğin kaynakları genellikle bireysel olmaktan çok durumsal olarak nitelendirilmekte, dolayısıyla tükenmişliğe yönelik çözümlerin işin sosyal ortamında aranması gerektiğine vurgu yapılmaktadır. Bireylerde tükenmişliği etkileyen iş ile ilgili faktörlerden iş yükü, belirli bir zamanda belirli bir kalitede yapılması gereken iş miktarı olarak ifade edilebilir. Tükenmişliğin boyutları açısından değerlendirildiğinde iş yükünün fazla veya az olması duygusal tükenmişlikte önemli bir nedendir. İş ortamında bireyler arası etkileşimin miktarı ve niteliği de duygusal tükenmişliği artıran bir unsur olarak görülebilir.

Yüksek ya da düşük iş yükü düşük performans ve yüksek tükenmişlik ile ilişkilidir. Bir muhasebe meslek mensubu üzerinde, yeteneklerine göre düşük ya da yüksek iş yükü varsa; iş yükü uygun bir düzeye getirilmelidir. Bu durum muhasebe meslek mensubuna memnuniyet vererek optimum performans kazandırdığı gibi, yaşam doyumunu da artıracaktır.

Araştırma Denizli’de faaliyet gösteren 207 muhasebe meslek mensubu üzerinde yapılmıştır. Araştırma ile muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri, yaşam doyumunu, iş yükü ve bu değişkenler arasındaki ilişkiler belirlenmiştir. Test edilen hipotezler ve elde edilen sonuçlar Tablo 4’de özetlenmiştir.

Tablo 4: Hipotezler Kabul ve Red Durumu

Test edilen hipotezler	Uygulanan test	Sonuç
H ₁ : Duygusal tükenmişlik ile yaşam doyumunu arasında istatistiksel negatif ilişki vardır.	Regresyon Analizi	Kabul
H ₂ : Duyarsızlaşma ile yaşam doyumunu arasında istatistiksel negatif ilişki vardır.	Regresyon Analizi	Red
H ₃ : Başarıda azalma ile yaşam doyumunu arasında istatistiksel negatif ilişki vardır.	Regresyon Analizi	Red
H ₄ : İş yükü ile tükenmişlik arasında istatistiksel pozitif ilişki vardır.	Regresyon Analizi	Kabul
H ₅ : İş yükü ile yaşam doyumunu arasında istatistiksel negatif ilişki vardır.	Regresyon Analizi	Kabul

Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre birinci hipotez kabul edilmiştir. Duygusal tükenmişlik ile yaşam doyumunu arasında istatistiksel negatif ilişki bulunmuştur. Diğer bir ifadeyle muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliği arttığında yaşam doyumları azalmaktadır. Tablo 3’deki sonuçlara göre yaşam doyumundaki değişimin %17’si

duygusal tükenmişlik değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Duyarsızlaşma ile yaşam doyumu ve başarıda azalma ile yaşam doyumu arasında ilişki tespit edilememiştir. Dolayısıyla ikinci ve üçüncü hipotezler reddedilmiştir. İş yükü ile tükenmişlik arasında istatistiksel pozitif ilişki vardır biçimindeki dördüncü hipotez kabul edilmiştir. Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre tükenmişliğin yaklaşık %18'i iş yükü tarafından açıklanmaktadır. Beşinci hipotez iş yükü ile yaşam doyumu arasında istatistiksel negatif ilişki olduğu yönündedir. Bu hipotez de kabul edilmiştir. Ancak iş yükünün yaşam doyumuna etkisi %2 olup oldukça düşük düzeydedir. Yaşam doyumuna iş yükünün etkisinin çok düşük olmasının nedeninin bireylerin yaşam doyumunu etkileyen sosyo-kültürel, ekonomik, bireysel ve ailevi pek çok faktörle ilişkili olduğundan kaynaklandığı düşünülmektedir. Söz konusu değişkenlerle yaşam doyumu arasındaki ilişki başka çalışmaların konusu olabilir.

Tükenmişlikle mücadelede bireysel ve örgütsel bir takım önlemlerin alınması önemlidir. Öncelikle bireylerin tükenmişliğin farkında olmaları ve tükenmişlikle mücadelede yöntem ve araçlarını bilmeleri gerekmektedir. Tükenmişliğin azaltılmasında iş dışı sosyal yaşama daha fazla zaman ayırma önemli bir etkidir. Benzer biçimde bir hobi ile uğraşmak, spor yapmak gibi bir takım sosyal aktiviteler de stresi ve tükenmişliği azaltarak çalışanları rahatlatır. Çalışanların aile bireyleri, dostları ve sevilen iş arkadaşları ile beraber olması ve onlarla daha fazla zaman geçirmesi de sosyal destek anlamında tükenmişliği en aza indirebilecek önlemler arasında sayılabilir. Çeşitli vakıf, dernek gibi sivil toplum kuruluşları aracılığı ile sosyal yardım faaliyetlerine katılmak da tükenmişliği azaltmak açısından önem taşımaktadır. Örgütsel açıdan ise, çalışanlarla yöneticiler arasında açık ve karşılıklı iletişime önem verilmesi gerektirir. Astlarının şikâyet, problem ve istekleriyle ilgilenen yöneticilerin tükenmişliğin azaltılmasında önemli katkıları olabilir. Ayrıca örgütte biz ruhunun sağlanması, çalışanların kendilerini yalnız hissetmelerini önleyerek ve güven içinde oldukları düşüncesini güçlendirerek tükenmişliği azaltacaktır.

Bu konuda yapılacak daha sonraki çalışmalar için ise, tükenmişlik ile örgütsel yabancılaşma, örgütsel dışlanma ve örgütsel sessizlik vb. konular önerilebilir.

KAYNAKÇA

- ASHILL, N. J., ROD, M., THIRKELL, P. ve CARRUTHERS, J. (2009). "Job Resourcefulness, Symptoms of Burnout and Service Recovery", *Journal of Services Marketing*, 23(5): 338-351.
- AY, M. ve AVŞAROĞLU, S. (2010). "Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi 1- Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri", *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7 (1): 1170-1189.
- BAKKER, A. B. ve COSTA, P. L. (2014). "Chronic Job Burnout and Daily Functioning: A Theoretical Analysis", *Burnout Research* 1: 112-119.
- BALCIOĞLU, İ., MEMETALİ, S. ve ROZANT, R. (2008). "Tükenmişlik Sendromu", *Dirim Tıp Gazetesi*, 83: 99-104.
- BRENNINKMEIJER, V. ve VANYPEREN, N. (2003). "How to Conduct Research on Burnout: Advantages and Disadvantages of a Unidimensional Approach in Burnout Research", *Occupational and Environmental Medicine*, 60 (1): 16-20.
- BRUGGEN, A. (2015). "An Empirical Investigation of the Relationship Between Workload and Performance", *Management Decision*, 53(10): 2377-2389.

- CAMPBELL, C. ve ROTHMANN, S. (2005). "A Psychometric Assessment of the Maslach Burnout Inventory (General Survey) in a Customer-Service Environment", *Management Dynamics*, 14 (2): 16-28.
- DALĞAR, H. ve TEKŞEN, Ö. (2014). "Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 62: 37-54.
- DERAN, A. ve BELLER, B. (2015). "Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 45: 69-93.
- DIENER, E. (2000). "Subjective Well-Being, The Science of Happiness and a Proposal for a National Index", *American Psychologist*, 55 (1): 34-43.
- DİKMEN, A. A. (1995). "İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi", *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 50 (3-4): 115-140.
- DOĞAN, B. G., LAÇİN, E. ve TUTAL, N. (2015). "Predicatives of the Workers' Burnout Level: Life Satisfaction and Social Support", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 191: 1801-1806.
- DOĞAN, Z. ve NAZLIOĞLU, E. H. (2010). "Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma", "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 12 (3): 97-116.
- EROĞLU, F. (2015). *Davranış Bilimleri*, Beta Yayınları 14. Bası, İstanbul.
- FERNET, C., AUSTIN, S., GENEVİÈVE TRÉPANIER, S. ve DUSSAULT, M. (2013). "How Do Job Characteristics Contribute to Burnout? Exploring the Distinct Mediating Roles of Perceived Autonomy, Competence, and Relatedness", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22 (2): 123- 137.
- FOGARTY, T. J., SINGH, J., RHOADS, G.K. ve MOORE, R. K. (2000). "Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model", *Behavioral Research in Accounting*, 12: 31-67.
- FREUDENBERGER, H. J. (1974). "Staff Burnout", *Journal of Social Issues*, 30: 159 - 165.
- Aktaran: ARDIÇ, K. ve POLATCI, S. (2009). "Tükenmişlik Sendromu Ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme", *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32: 21-46.
- GEUENS, N., BRASPENNING, M., BOGAERT, P. V. ve FRANCK, E. (2015). "Individual Vulnerability to Burnout in Nurses: The Role of Type D Personality within Different Nursing Specialty Areas", *Burnout Research*, (2): 80-86.
- GÜREL, E. B. B. ve GÜREL, E. (2015). "Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi: Aydın İli Örneği", *Muhasebe ve Denetime Bakış*, 44: 37-47.
- HACIHASANOĞLU, T. ve KARACA, N. (2014). "Bağımsız Çalışan Muhasebe Meslek Mensuplarının ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik, İş Tatmini ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (4): 153-170.

- KARAKAŞ, A. ve BİLEN, A. (2014). “Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeylerinin İşgören Performansına Etkisi”, Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 4 (8): 139-154.
- KESER, A. (2006). “Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 11 (1): 100-119.
- KULAKLIKAYA, K. (2013). “İşkoliklik, Tükenmişlik Sendromu ve İş Yükü Algısı Arasındaki İlişki, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- LEAN, Y. ve SHAN, F (2012). “Brief Review on Physiological and Biochemical Evaluations of Human Mental Workload”, Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries 22 (3): 177–187.
- MASLACH, C. ve JACKSON, S. E. (1981). “The Measurement of Experienced Burnout, Journal of Occupational Behaviour, 2: 99-113.
- MASLACH, C. ve JACKSON, S. E. (1984). “Burnout in Organizational Settings”, Applied Social Psychology Annual, Beverly Hills, Ca: Sage., 5: 133-153.
- McDOWELL, I. (2010). “Measures of Self-Perceived Well-Being, Journal of Psychosomatic Research, 69: 69–79.
- OKUTAN, E., YILDIZ, Ş., ve KONUK, F. (2013). “İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma”, Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3 (2): 1-17.
- OMOLAYO, B. O. ve OMOLE, O. C. (2013). “Influence of Mental Workload on Job Performance”, International Journal of Humanities and Social Science, 3 (15): 238-246.
- ÖZAYDIN, N., SEVİNÇ, S. ve DENİZ, M. E. (2014). “Mesleki Müzik Eğitimi Alan Öğrencilerin Psikolojik İhtiyaçlarının ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi”, Sanat ve Eğitim Dergisi, 2 (1): 102-111.
- ÖZER, M. Ö. ve KARABULUT, Ö. (2003). “Yaşlılarda Yaşam Doyumu”, Geriatri, 6 (2): 72-74.
- ÖZGÜR, G., BABACAN GÜMÜŞ, A. ve DURDU, B. (2010). “Evde ve Yurtda Kalan Üniversite Öğrencilerinde Yaşam Doyumu”, Psikiyatri Hemşireliği Dergisi, 1(1): 25-32.
- ÖZKAN, F. ve AKSOY, C. (2015). “Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişliğine Etki Eden Faktörler: Gaziantep İlinde Bir Alan Araştırması”, Journal of Accounting, Finance and Auditing Studies, 1 (4): 23-41.
- ÖZTÜRK, V., KOÇYİĞİT, S. Ç. ve BAL, E. Ç. (2011). “Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 12 (1): 84-98.
- PAVOT, W. ve DIENER, E. (2009). “Review of the Satisfaction with Life Scale”, (Ed.) E. Diener Assessing Well-Being: The Collected Works of Ed Diener.

- PETERSON, U., DEMEROUTI, E., BERGSTRÖM, G., SAMUELSSON, M., ASBERG, M. ve NYGREN A. (2008). "Burnout and Physical and Mental Health among Swedish Healthcare Workers", *Journal of Advanced Nursing*, 62(1): 84-95.
- PLIEGER T., MELCHERS, M., MONTAG, C., MEERMANN, R. ve REUTER, M. (2015). "Life Stress as Potential Risk Factor for Depression and Burnout", *Burnout Research*, (2): 19-24.
- QURESHI, M. I., IFTIKHAR, M., ABBAS, S. G., HASSAN, U., KHAN K. ve ZAMAN. K. (2013). "Relationship Between Job Stress, Workload, Environment and Employees Turnover Intentions: What We Know, What Should We Know", *World Applied Sciences Journal*, 23 (6): 764-770.
- SCHAUFELI, W. B. ve GREENGLASS, E. R. (2001). "Introduction to Special Issue on Burnout and Health", *Psychology and Health*, 16: 501-510.
- SCHAUFELI, W. B., LEITER, M. P., MASLACH, C. (2009). "Burnout: 35 Years of Research and Practice", *Career Development International*, 14 (3): 204-220.
- SHAH, S. S. H., JAFFARI, A. R., AZIZ, J., EJAZ, W., UL-HAQ, I. ve RAZA, S. N. (2011). "Workload and Performance of Employees, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*", 3 (5): 256-267.
- SHICHMAN, S. ve COOPER, E. (1984). "Life Satisfaction and Sex-Role Concept", *Sex Roles*, 11 (3/4): 227-240.
- SOYSAL, A. (2011). "İş Yaşamında Tükenmişlik", *Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası*, Kasım, 14-26.
- SWEENEY, J. T. ve SUMMERS, S. L. (2002). "The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants' Job Burnout", *Behavioral Research in Accounting*, 14 (1): 223-245.
- TUZGÖL DOST, M. (2007). "Üniversite Öğrencilerinin Yaşam Doyumunun Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi", *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2 (22): 132-143.
- UYARGİL, C. vd. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, 5. Baskı, Beta, İstanbul.
- VISOTSKAYA, N., CHERKASHINA, E., KATCIN, O. ve LISINA, L. (2015). "Studies on University Professors' Emotional Burnout", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 214: 769 - 778.
- YILMAZ, E. (2014). "Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki: Samsun İlinde Bir Araştırma", *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi (MUVU)*, 7 (3): 49-70.