



## **Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişliğine Etki Eden Faktörler: Gaziantep İlinde Bir Alan Araştırması** (Factors that Effect to Burnout Levels of the Accounting Professionals: An Area Research in the City of Gaziantep)

Fatih ÖZKAN<sup>a</sup> Cenk AKSOY<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Öğr.Gör., Mardin Artuklu Üniversitesi, Ömerli MYO, fatihozkan@artuklu.edu.tr

<sup>b</sup> Arş.Gör., Dicle Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, cenk.aksoy@dicle.edu.tr

### **Anahtar Kelimeler**

Tükenmişlik, Tükenmişlik ile Mücadele, Muhasebe Meslek Mensubu, Muhasebe Mesleği.

### **İel Sınıflandırması**

M40, M41, M5.

### **Özet**

Günümüzde çok sık karşılaştığımız tükenmişlik sendromu; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık gibi olumsuz sonuçları itibarıyla, hem bireysel hem de örgütsel açıdan iyi tanımlanıp mücadele edilmesi gereken bir olgudur. Muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerini ve tükenmişliklerini etkileyen unsurları tespit etmek amacıyla yapılan bu çalışma, Gaziantep ilinde görev yapan 236 meslek mensubuna uygulanmıştır. Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının, tükenmişliklerinin alt başlıklar değerlendirildiğinde; (5'li Likert ölçeğine göre), Duygusal Tükenmişlik (2,87), Duyarsızlaşma (2,37) ve Kişisel Başarısızlık (2,31) boyutunda gerçekleşmiştir. Tükenmişlik sebepleri arasında yer alan "İşyerinde çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum" maddesi (3,58) ile en yüksek ortalamaya ulaşırken, "Bu işe girdiğimden beri insanlara karşı duyarsız oldum" maddesi (2,21) ile en düşük ortalama olarak gerçekleşmiştir. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin yüksek olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

### **Keywords**

Burnout, To cope with Burnout, Accountant, Accounting Profession.

### **İel Classification**

M40, M41, M5.

### **Abstract**

Burnout syndrome, as a frequently encountered disorder in today's world, has many negative consequences like emotional exhaustion, desensitization and personal failure. To better cope with the burnout, underlying reasons has to be well-defined both for individuals and for different occupational groups. The study presented here, aiming to assess the burnout levels of accounting professionals, and identify the factors that play role in the course of their burnout, has been carried out in 225 individual accountants that serve in the city of Gaziantep. The study revealed that, for accountants who participated in the survey, main parameters of burnout including emotional exhaustion, desensitization and personal failure scored (2.87), (2.37) and (2.31), respectively, according to 5-point Likert scale. Among reasons of burnout, while a statement of "I think I am working too much at the office" reached to highest average score (3.58), "Since I am in this business, I have been ignorant of people" received the lowest score in average (2.21). In conclusion, according to the findings of the study, it has been concluded that burnout levels of accounting professionals is not high.

## 1. Giriş

Çağımızda yaşanan hızlı gelişmeler sonucu ortaya çıkan yoğun rekabet ortamı, işletme yapıları ile beraber çalışma koşullarını da değiştirmiştir. Tarafların beklentilerinin yükselmesi değişim isteğinin doğmasındaki temel faktörlerden biri olarak görülebilir. Yüksek beklentiler ise toplumun her kademesinde, farklı seviyelerde görülebilen “Tükenmişlik” kavramını hayatımıza sokmuştur.

Tükenmişlik sendromu bilgi çağının en önemli sorunlarından birisidir. Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1974 yılında Herbert J. Freudenberger tarafından tanımlanmıştır. Freudenberger tükenmişliği, başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu olarak ifade etmiştir (Arı ve Tunçay, 2010: 115).

Emhan, Kula ve Töngür (2013: 57) Tükenmişliği; işle ilgili stres kaynaklarından gelen psikolojik bir sendrom olarak tanımlamışlardır. Maslach’a göre tükenmişlik “iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan bir sendrom”dur (Ardıç ve Polatçı, 2009: 22).

Pines ve Aronson’un tanımına göre tükenmişlik; bir şevk, enerji, idealizm, perspektif ve amaç kaybıdır ve sürekli strese, umutsuzluğa, çaresizliğe ve kapana kısılmışlık duygularına neden olan fiziksel, duygusal ve zihinsel bir tükenme durumudur (Çapri, 2006: 63).

## 2. Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler

Tükenmişlik, başlangıçta gönüllü sağlık personeli arasında, hemşirelerde, öğretmenlerde ve sosyal hizmet çalışanlarında ortaya çıkan yorgunluk, hayal kırıklığı ve işi bırakma gibi davranış biçimi olarak tanımlanan bir terim iken, daha sonra yapılan çalışmalarda sendromun birçok farklı işkolunda ortaya çıktığı saptanmıştır. Yapılan çalışmalar, tükenmişlik sendromunun günümüzde hemen hemen tüm sektörlerde ve meslek gruplarında yaşandığını ortaya koymaktadır (Soysal, 2011: 18).

Şeker ve Zırhoğlu (2009: 4) Tükenmişliğin, insanın birlikte çalıştığı kişilerle ilgili bütün duygularını kaybettiğinde ve ilgili kişinin, çok fazla kişi için sorumluluk almaya zorlandığında yaşandığını öne sürmektedirler.

Derin ve Demirel (2012:512)'e göre tükenmişliğin oluşumunda hem bireysel faktörler hem de örgütsel faktörler etkili olmaktadır.

### **2.1. Bireysel Faktörler**

İnsanların kişilik yapısı, tükenmişlik yaşama oranı ve düzeyi açısından belirleyici kriterlerden birisidir. Ardıç ve Polatçı (2009: 23)'ya göre; idealist, mükemmeliyetçi, amaç odaklı, mücadeleci, rekabetten hoşlanan, kaybetmeyi sevmeyen, çevrelerine karşı öfkeli ve saldırgan davranışlar sergileyen, eleştirici, aceleci, verilen işleri zamanında bitirme gayretinde olan, sözüne sadık, sorumluluk sahibi, kişisel çıkarlarını her şeyden üstün tutan, hızlı hareket eden ve hızlı konuşan bireyler, daha fazla tükenme riski altındadır.

Basım ve Şeşen (2006:18) ise tükenmişliğe neden olan bireysel faktörleri aşağıdaki şekilde sıralamışlardır: Yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, çalışma süresi ve eğitim düzeyi, işine karşı aşırı ilgi ve bireysel beklenti düzeyi.

### **2.2. Örgütsel Faktörler**

Tükenmişliğin ortaya çıkmasında bireysel faktörlerin yanında örgütsel faktörlerinde kayda değer bir etkisi vardır. Akbolat ve Işık (2008: 231)'a göre; işin niteliği, çalışılan örgüt tipi, haftalık çalışma süresi, örgütün özellikleri, iş yükü, iş gerilimi, rol belirsizliği, karara katılamama, örgüt içi ilişkiler, örgüt iklimi, ekonomik ve toplumsal nedenler tükenmişliğin örgütsel nedenleri olarak ifade edilmektedir.

Karadağ, Akbolat ve Işık (2010: 43) ise tükenmişliğe neden olan örgütsel faktörlere ek olarak; müşterilerin gereksinimlerinin finansal, bürokratik ve idari nedenlerden dolayı karşılanamaması, önderlerin yetersizliği, denetim yetersizliği ya da her ikisi, yetersiz uzman eğitimi ve yönlendirme gibi unsurları işaret etmişlerdir.

### **3. Tükenmişliğin Belirtileri**

Tükenmişlik kavramı, ilk olarak yoğun insan ilişkilerini gerektiren sağlık çalışanlarında incelenmeye başlanmış daha sonra öğretmenlik, polislik, yöneticilik gibi benzer şekilde iletişimi gerektiren meslek gruplarında da araştırma konusu olmuştur (Tümkiye ve Çavuşoğlu, 2010: 470).

Maslach ve Jackson'a göre tükenmişlik duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarı duygusunda azalma (Diminished personal accomplishment) olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Duygusal tükenme, duygusuzluk ve ilgide azalma ile sonuçlanmaktadır (Akbolat ve Işık, 2008: 231). Maslach'a göre tükenmişliğin temel boyutu, başlangıcı ve en önemli bileşeni duygusal tükenmedir (Ceyhan ve Siliğ, 2005: 45). Duyarsızlaşma, etkileşim içinde çalıştığı kişilere

karşı olduğu gibi, işyerine karşı da negatif tutumların gelişmesi ile karakterizedir. Kişisel başarı duygusunda azalma ise kişinin kendisini negatif bir şekilde değerlendirme eğilimi ile ortaya çıkmaktadır. Kişinin kendisini yetersiz ve başarısız hissetmesi duygusu, öz saygısını kaybetmesine ve depresyona neden olmaktadır (Akbolat ve Işık, 2008: 231).

Meslekle ilgili olarak yaşanan olumsuzluklar, yoğun ve sürekli hale geldiğinde bir dizi davranışsal, fiziksel veya psikolojik istenmeyen sonuç ortaya çıkabilmektedir. Şeker ve Zırhoğlu (2009:3) tükenmişlik sonucu ortaya çıkan davranışsal sonuçları; isten kaçma, yorgunluk, alkol, uyuşturucu kullanımı ve saldırganlık, fiziksel sonuçları; kardiyovasküler hastalıklar, ülser, solunum rahatsızlıkları, psikolojik sonuçları ise iş doyumsuzluğu, depresyon, kaygı ve engellenme şeklinde sıralamaktadır.

Ardıç ve Polatçı (2008: 73) Tükenmişliğin belirtilerini fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler olmak üzere üç başlık altında toplamışlardır. Müşteriler ya da hizmet verilen kişilere karşı negatif davranışlar sergileme, insanlarla ilişkilerde bozulma ve aktif olarak diğer insanların olduğu ortamlara girmeme ve geri çekilme, hizmetin niteliğinde bozulma, hatalar yapma, kaza ve yaralanmalarda artış, kuruma ve işe ilginin kaybı, yaratıcılığın kaybı, işte doyumsuzluk yaşama, düşük performans ve mesleki başarıda azalma, işte idealizm kaybı, işe geç gelme ve devamsızlık, bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma, iş tatmininde ve örgütsel bağlılıkta azalma ve tüm bunların sonunda işi bırakma eğilimi ve iş değiştirme isteği tükenmişliğin örgütler açısından sonuçları olarak belirlenebilmektedir (Arı ve Bal, 2008: 141).

Pelit ve Türkmen (2008:119) tükenmişliğin bireye yönelik olumsuz etkilerinin yanında, örgütlere yönelikte olumsuz etkileri de olduğunu ifade ederek söz konusu etkileri; düşük iş gücü performansı, yüksek işgücü devri, örgütsel bağlılığın ve iş memnuniyetinin azalması, yüksek sağlık giderleri, yaratıcılığın ve problem çözme kabiliyetinin azalması şeklinde sıralamışlardır.

#### **4. Tükenmişlik ile Mücadele**

Tuğrul ve Çelik (2002:3) tükenmişliğin ortaya çıkmaması için alınabilecek önlemleri: kişilerin bir işe başlarken ne ile karşılaşabilecekleri yönünde bilgilendirilmesi, çalışanların takip edilmesi, enerjilerini yeniden kazanabilecekleri yeni işler verilmesi, çalışanların günlük stresten uzaklaşmalarını sağlayabilecek ortamlar hazırlanması, kişilere kendi yetenekleri hakkında geribildirim verilmesi, çalışanların dış baskılar ve saldırılara karşı korunması, yöneticilerin yüksek performans sergileyen elemanlara daha fazla iş verme yönündeki eğilimlerini kontrol etmeleri şeklinde sıralamaktadırlar.

Tükenmişlik sendromuna maruz kalan kişiler, geçmişte pek çok şey başaramamıştır ve bu bakış açısıyla gelecekte de başarılı olamayacaklarını varsaymaktadırlar. Bu bakış açısı, örgüt ve birey açısından ağır ve ciddi sonuçları beraberinde getireceğinden önlenmesi gereken bir durum olarak ortaya çıkmaktadır. (Akbolat ve Işık, 2008: 232).

Gerek hizmet kalitesinde yarattığı aksaklıklar, gerekse çalışanların sık iş değiştirme, işe devamsızlık hatta sağlık problemleri ile oluşturduğu ekonomik zararlar kayda değer meseleler teşkil etmektedir. (Balcıoğlu, Memetali ve Rozant, 2008: 103).

Tükenmişlik hem bireysel, hem de örgütsel düzeyde yaşanabildiği için, tükenmişlikle mücadelenin de bireysel ve örgütsel olmak üzere iki boyutu olduğu söylenebilir.

#### **4.1. Bireysel Düzeyde Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yolları**

Ardıç ve Polatçı (2008: 77) Bireysel düzeyde yaşanan tükenmişlik ile mücadele için; tükenmişlikle ilgili bilgi sahibi olmak, kendini iyi tanımak ve ihtiyaçlarını belirlemek, işle ilgili gerçekçi beklenti ve hedefler geliştirmek, kişisel gelişim ve danışmanlık gruplarına katılmak, nefes alma ve gevşeme tekniklerini öğrenmek, rahatlamak için müzik dinlemek, spor yapmak, kişinin insan olarak sınırlılıklarını bilmesi ve kabullenmesi, hobi edinmek, işe başlamadan önce işin zorlukları ve riskleri ile ilgili bilgi edinmek, zaman yönetimi konusunda bilgi sahibi olmak, işte ve özel hayattaki monotonluğu azaltmak, işe ara vermek veya iş değişikliği yapmak, kendisini stresle başa çıkma konusunda geliştirmek gibi unsurların faydalı olacağını ileri sürmektedirler.

#### **4.2. Örgütsel Düzeyde Tükenmişlik ile Başa Çıkma Yolları**

Süloğlu (2009: 23) örgütsel düzeyde tükenmişlik ile boşa çıkmak için; zor işleri eşit olarak dağıtarak yükün aynı kişiler üzerinde birikmesini engellemek, zor işlerin dönüşümlü olarak yapılmasını sağlamak, gün içerisinde iş harici aktiviteler için zaman ayırmak, yarım gün çalışmayı desteklemek, çalışanlara yeni programlar oluşturması için olanak sağlamak, düzenli aralıklarla geri bildirim almak için anket düzenlemek, çalışanlarla sorun çözmeye yönelik toplantılar düzenlemek, izin ve zaman konusunda katı davranılmaması, kimlik belirsizliğinin ve iletişimsizlikten kaynaklanan çatışmaların engellenmesi gibi konularda hassas davranılması gerektiğini öne sürmektedir.

#### **5. Tükenmişlik – Muhasebe Mesleği İlişkisi**

Tükenmişlik, eğitim ve sağlık hizmetleri gibi insan odaklı meslekleri icra edenlerin maruz kaldıkları mesleki bir zarar olarak kabul edilmektedir (Akbolat ve Işık, 2008: 231). Muhasebe mesleğinin de insan odaklı meslekler sınıfında yer alması, muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliğin ortaya çıkmasına sebep olmaktadır.

Her meslekte olduğu gibi muhasebe meslek mensubunun da taşınması gereken bir takım özellikler mevcuttur. Ayboğa (2012: 34) kişisel, mesleki ve ahlaki nitelikler olarak gruplandırılacak bu özellikleri; zihinsel yetenek, olgunluk, kavramsal anlama, iletişim yeteneği, tarafsız olabilme, ihtiyaca uygun olmayan bilgi ve veriden faydalı bilgiler üretebilme, faaliyetleri ile ilgili olarak karar almaya yardımcı olabilecek alternatif çözüm önerileri sunma, teknik konulara hâkimiyet ve mesleğin sosyal sorumluluğunu göz önünde bulundurma şeklinde sıralamıştır. Mensuplarının taşınması gereken nitelikler ve mensuplarından beklentiler bakımından muhasebe mesleği; yoğun bir çalışma temposu ve üst seviyede dikkat gerektirmektedir.

İnsan odaklı mesleklerden sayılan muhasebecilik mesleği; düşünsel bir faaliyete dayalı olması, devamlı dikkat gerektirmesi, işlerin çeşitliliği ve sorumluluk alanının genişliği gibi özellikleri nedeniyle stresli bir meslek olarak kabul edilmektedir (Okutan, Yıldız ve Konuk, 2013: 4).

Son yıllarda yapılan yasal düzenlemelerle, muhasebe mesleğinin icrası sırasında ortaya çıkabilecek hata ve yanlışlar için uygulanacak müeyyidelerin ağırlaştırılması da muhasebe meslek mensubu üzerindeki baskı ve stresi artırıcı bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Faaliyetlerin yürütülmesi esnasında yaşanan yoğun stres, tükenmişliğe sebep olan etkenler arasında yer almaktadır.

Yalçın (2012: 114)'a göre muhasebe meslek mensuplarının sayısının artması, yeni teknolojilerin benimsenmesi, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarının değişmesi, değişken, dinamik ve rekabetçi bir pazarda faaliyette bulunma zorunluluğu gibi etkenler muhasebe mesleğini daha yıpratıcı şartları ihtiva eden bir meslek haline getirmiştir.

Literatürde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğini araştıran bir takım çalışmalar mevcuttur. Ay ve Avşaroğlu (2010:1170) Türkiye genelinde tesadüfi olarak seçilen 1494 meslek mensubuna yönelik yaptıkları çalışmada, muhasebe meslek mensuplarının cinsiyetlerine göre, duygusal tükenme alt boyutunda; hizmet sürelerine göre, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında; yaşlarına göre, duygusal tükenme alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı farklar tespit etmişlerdir. Okutan, Yıldız ve Konuk (2013: 1) ve Soysal (2011: 19) muhasebe ve finans çalışanlarının tükenme düzeylerinin düşük olduğunu tespit etmişlerdir. Hacıhasanoğlu ve Karaca (2014:153) ise yaptıkları analizler sonucu, bağımsız çalışan muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin orta, kişisel başarısızlık düzeyinin ise düşük çıktığını tespit etmişlerdir.

## **6. Gaziantep İlindeki Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişliğine Etki Eden Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma**

### **6.1. Araştırmanın Amacı**

Bu çalışma ile Gaziantep ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişliklerine sebep olan faktörlerin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonunda, araştırmadan elde edilen bulgulardan hareketle muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğini azaltıcı, çözüm önerileri sunulmaya çalışılmıştır.

### **6.2. Araştırmanın Sorusu**

Muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliği ne düzeydedir ve muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğine etki eden faktörler nelerdir?

### **6.3. Evren ve Örneklem**

Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 1683 muhasebe meslek mensubu araştırmanın evrenini oluştururken, evren içinden tesadüfi örneklem yoluyla seçilen 236 muhasebe meslek mensubu araştırmanın örneklemi oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak; Maslach Tükenmişlik Envanteri ve Kimlik Bilgileri anketi kullanılmıştır. 5'li likert ölçeği kullanılan Maslach Tükenmişlik Envanteri; Duygusal tükenme 9, duyarsızlaşma 5 ve kişisel başarısızlık 8 olmak üzere toplam 22 maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddelerinin puanlanmasında literatürde farklı uygulamalar görülmektedir (Deliorman ve diğerleri, 2009:84). Maslach Tükenmişlik Envanterinde; Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları olumsuz, kişisel başarısızlık alt boyutu olumlu ifadelerden oluşmaktadır. Bu nedenle, kişisel başarısızlık alt boyutuna verilen cevaplar değerlendirirken puanlar tersten hesaplanmıştır. Çalışmamızda sorulara verilen cevaplar analize tabi tutulurken "hiçbir zaman" 1, "her zaman" 5 olacak şekilde puanlama yapılmıştır. Sonuç olarak 1'den 5'e doğru ortalama yükseldikçe tükenmişliğin arttığı varsayılmıştır.

### **6.4. Verilerin Toplanması ve Analizi**

Bu araştırma için, 10 Mart 2014 - 14 Nisan 2014 tarihleri arasında elden 270 adet anket dağıtılıp, 248 adet toplanabilmiştir. Toplanan anketlerden 12 tanesi, veri eksikliği nedeniyle değerlendirmeye alınmamış, kalan 236 anket analize tabi tutulmuştur. Anket sonucu elde edilen veriler, SPSS 19 programına girilerek, %95 güven aralığında analizler yapılmıştır. İlk olarak ikiden fazla grup arasındaki farklılıkların analizi için Tek Yönlü Varyans Analizi olan One-Way ANOVA testi uygulanmıştır. Bulunan anlamlı farklılıkların

grup içinde hangi alt gruplardan kaynaklandığını tespit etmek içinde Post Hoc-Tukey testi kullanılmıştır.

## 6.5. Araştırmaya Ait Bulgular

### 6.5.1. Demografik Bilgiler

Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklerine ait dağılımı Tablo-1'de gösterilmiştir.

**Tablo 1:** Araştırmaya Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarına İlişkin Demografik Bilgiler

<b>Cinsiyet</b>	<b>Kişi</b>	<b>%</b>	<b>Medeni Durum</b>	<b>Kişi</b>	<b>%</b>
Kadın	68	28.8	Evli	108	45.8
Erkek	168	71.2	Bekâr	128	54.2
Toplam	236	100	Toplam	236	100
<b>Yaş</b>	<b>Kişi</b>	<b>%</b>	<b>Eğitim Durumu</b>	<b>Kişi</b>	<b>%</b>
25'ten Küçük	91	38.6	Lise	57	24.2
25-34	76	32.2	Ön lisans	56	23.7
35-44	73	15.7	Lisans	91	38.6
45 ve üstü	32	13.6	Yüksek lisans	32	13.6
Toplam	236	100	Toplam	236	100
<b>Mesleki Tecrübe</b>	<b>Kişi</b>	<b>%</b>	<b>Mevcut İşyeri Tecrübesi</b>	<b>Kişi</b>	<b>%</b>
5'ten Az	85	36.0	3'ten Az	91	38.6
5-9	56	23.7	3-5	71	30.1
10-14	33	14.0	6-9	31	13.1
15-19	30	12.7	10 ve üstü	43	18.2
20 ve üstü	32	13.6	Toplam	236	100
Toplam	236	100			
<b>Aylık Gelir</b>	<b>Kişi</b>	<b>%</b>	<b>Çalışma Şekli</b>	<b>Kişi</b>	<b>%</b>
1000 TL' den az	74	31.4	SMMM bürosu	126	53.4
1000 TL - 2500 TL	91	38.6	Kendi SMMM bürom	53	22.5
2500 TL - 5000 TL	45	19.1	Özel bir firmanın Muh. Dep.	57	24.2
5000 TL ve üstü	26	11.0	Toplam	236	100
Toplam	236	100			



### 6.5.2 Güvenirlilik Analizi

Ölçeğin güvenirliliğini sınamak amacıyla hesaplanan Cronbach Alpha değeri Tablo-2 de görülmektedir:

**Tablo 2:**Cronbach's Alpha Değeri

Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
0,852	22

Güvenlik değeri düşük bulunan 3 soru (DU4, KB8, KB2) anketten çıkarıldıktan sonra hesaplanan Cronbach Alpha değeri ise Tablo-3'te görülmektedir.

**Tablo 3:** Düzenlenmiş Cronbach's Alpha Değeri

Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
0,878	19

Sosyal bilimlerde, ölçeklerin içsel güvenirliliğini ölçmede yaygın olarak kullanılan Cronbach Alfa katsayısı 0,70 üzerinde çıktığından, ölçeğin yeterli güvenirliliğe sahip olduğu söylenebilir.

### 6.5.3 Faktör Analizi

Faktörlerin açıklama oranının % 50,745 olduğu ve soruların 3 faktörde toplandığı görülmektedir. Duyarsızlaşma soruları ile Duygusal tükenme sorularının aynı faktörde toplanması bir sorun olarak karşımıza çıkmıştır, Maslach tükenmişlik ölçeği, tükenmişliğin alt başlıklarını ölçme kriteri açısından gözden geçirilebilir.

**Tablo 4:** Faktörlerin Ölçülen Özelliği Açıklama Durumu

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,45	33,948	33,948	6,45	33,948	33,948
2	2,012	10,59	44,538	2,012	10,59	44,538
3	1,179	6,207	50,745	1,179	6,207	50,745
4	1,121	5,897	56,643			
5	0,957	5,038	61,681			
6	0,861	4,53	66,211			
7	0,828	4,357	70,568			
8	0,734	3,865	74,433			
9	0,696	3,665	78,099			
10	0,643	3,382	81,48			
11	0,613	3,226	84,707			
12	0,529	2,783	87,49			
13	0,419	2,207	89,697			
14	0,394	2,073	91,77			
15	0,388	2,044	93,813			
16	0,363	1,91	95,724			
17	0,348	1,831	97,555			
18	0,251	1,323	98,878			
19	0,213	1,122	100			

Tablo 5: Soruların Faktörel Dağılımı

	Anket Soruları	Component		
		1	2	3
DUYGUSAL TÜKENMİŞLİK	İşimden soğuduğumu hissediyorum	0,768	-0,025	-0,299
	İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum	0,740	-0,108	-0,213
	Sabah kalkıp, yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğum zaman, yorgunluk hissediyorum	0,751	-0,061	-0,19
	Gün boyu insanlarla birlikte çalışmak, beni gerçekten geriyor	0,708	-0,056	-0,013
	İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum	0,777	-0,135	-0,103
	İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum	0,484	-0,416	0,172
	İş yerinde çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum	0,292	-0,605	0,005
	İnsanlarla doğrudan birlikte çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor	0,701	-0,144	-0,034
	Sabırımın tükendiğini hissediyorum	0,691	-0,135	0,329
DUYARSIZLAŞMA	Hizmet verdiğim bazı kişilere karşı soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum	0,532	0,202	-0,439
	Bu işe girdiğimden beri, insanlara karşı daha duyarsız oldum	0,628	-0,213	0,092
	Bu işin beni duygusal olarak körelttiğinden endişe duyuyorum	0,656	-0,152	0,184
	Hizmet verdiğim kişilerin, bazı sorunları yüzünden beni suçladıklarını hissediyorum	0,533	0,027	0,451
KİŞİSEL BAŞARISIZLIK	Hizmeti verdiğim kişilerin, olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum	0,104	0,318	0,549
	Yaptığım iş ile başkalarının hayatını olumlu etkilediğimi düşünüyorum	0,235	0,589	0,097
	Kendimi çok enerjik hissediyorum	0,529	0,406	0,16
	Hizmet verdiğim kişilerle birlikte, kolaylıkla rahat bir ortam oluşturabiliyorum	0,52	0,343	0,138
	Hizmet verdiğim kişilerle yakından ilgilendikten sonra kendimi canlanmış hissederim	0,487	0,412	-0,009
	İşimde birçok önemli şey yaptım	0,335	0,622	-0,256

## 6.5.4 Tükenmişlik Düzeyinin Demografik Özelliklere Göre Ortalaması

Tablo 6: Tükenmişlik Düzeyinin Demografik Özelliklere Göre Ortalaması

Cinsiyet	Duyarsızlaşma	Duygusal T.	Kişisel Başarısızlık	Tüken. Ort.
Kadın	2,1728	2,6881	2,2676	2,4465
Erkek	2,4494	2,9403	2,3246	2,6426
Ortalama	2,3697	2,8676	2,3082	2,5861
Yaş	Duyarsızlaşma	Duygusal T.	Kişisel Başarısızlık	Tüken. Ort.
25'ten Küçük	2,2253	2,6666	2,2857	2,4534
25-34	2,4934	3,0611	2,3429	2,7147
35-44	2,3378	2,8411	2,3108	2,5673
45 ve üstü	2,5234	3,0106	2,2869	2,6797
Ortalama	2,3697	2,8676	2,3082	2,5861
Mesleki Tecrübe	Duyarsızlaşma	Duygusal T.	Kişisel Başarısızlık	Tüken. Ort.
5'ten Az	2,1706	2,6195	2,3414	2,4372
5-9	2,3884	2,8388	2,2713	2,5652
10-14	2,4167	3,0809	2,4506	2,7412
15-19	2,6500	3,2300	2,2327	2,7930
20 ve üstü	2,5547	3,0175	2,2088	2,6644
Ortalama	2,3697	2,8676	2,3082	2,5861
Aylık Gelir	Duyarsızlaşma	Duygusal T.	Kişisel Başarısızlık	Tüken. Ort.
1000 TL' den az	2,0845	2,6050	2,3334	2,4099
1000 TL - 2500 TL	2,6676	3,0327	2,3816	2,7500
2500 TL - 5000 TL	2,2222	2,7682	2,0747	2,4342
5000 TL ve üstü	2,3942	3,2092	2,3838	2,7769
Ortalama	2,3697	2,8676	2,3082	2,5861
Medeni Durumu	Duyarsızlaşma	Duygusal T.	Kişisel Başarısızlık	Tüken. Ort.
Evli	2,5255	3,0817	2,3258	2,7257
Bekar	2,2383	2,6870	2,2934	2,4683
Ortalama	2,3697	2,8676	2,3082	2,5861
Eğitim Durumu	Duyarsızlaşma	Duygusal T.	Kişisel Başarısızlık	Tüken. Ort.
Lise	2,1053	2,6061	2,3835	2,4296
Önlisans	2,5670	2,9820	2,3337	2,6898
Lisans	2,3681	2,8901	2,8901	2,5802
Yüksek Lisans	2,5000	3,0694	3,0694	2,7000
Ortalama	2,3697	2,8676	2,8676	2,5861
Mevcut İşyeri Tecrübesi	Duyarsızlaşma	Duygusal T.	Kişisel Başarısızlık	Tüken. Ort.
3'ten Az	2,1016	2,6655	2,2840	2,4263
3-5	2,6197	3,1120	2,4276	2,7923
6-9	2,3952	2,7419	2,2855	2,5248
10 ve üstü	2,5058	2,9826	2,1788	2,6281
Ortalama	2,3697	2,8676	2,3082	2,5861
Çalışma Şekli	Duyarsızlaşma	Duygusal T.	Kişisel Başarısızlık	Tüken. Ort.
SMMM Bürosu	2,3075	2,8315	2,3074	2,5554
Kendi SMMM Br.	2,4292	2,9855	2,2142	2,6249
Özel Bir Firmanın Muh. Dep.	2,4518	2,8379	2,3975	2,6179
Ortalama	2,3697	2,8676	2,3082	2,5861

### 6.5.5 Muhasebe Meslek Mensuplarının Duyarsızlaşması ile Demografik Özelliklerinin İlişkisi

Duyarsızlaşmayı ölçmeye yönelik sorulan sorular ile muhasebe meslek mensuplarının; yaş, cinsiyet, medeni durum, mesleki tecrübe, halen çalışmakta olduğu işyerinde kaç yıldır çalıştığı, işyeri türü, aylık gelir ve eğitim durumu değişkenlerinin ilişkisini tespit etmek amacıyla %95 güven aralığında Anova testi uygulanmıştır. Uygulanan test sonucunda muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklerin, duyarsızlaşma düzeyinde anlamlı bir fark oluşturmadığı söylenebilir.

**Tablo 7:** Duyarsızlaşma ile Demografik Özellikler İlişkisi

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
<b>(Constant)</b>	2,33	0,495		4,706	0
<b>Cinsiyet</b>	0,196	0,141	0,097	1,39	0,166
<b>Yaş</b>	-0,22	0,125	-0,25	-1,753	0,081
<b>Mesleki Tecrübe</b>	0,171	0,092	0,267	1,855	0,065
<b>Aylık Gelir</b>	-0,188	0,11	-0,199	-1,709	0,089
<b>Medeni Durum</b>	-0,268	0,179	-0,146	-1,495	0,136
<b>Eğitim Durumu</b>	0,095	0,071	0,104	1,345	0,18
<b>Mevcut İşyeri Tec.</b>	0,076	0,084	0,093	0,909	0,364
<b>İşyeri Türü</b>	0,089	0,075	0,081	1,195	0,233

### 6.5.6 Muhasebe Meslek Mensuplarının Duygusal Tükenmesi ile Demografik Özelliklerinin İlişkisi

Duygusal tükenmeyi ölçmeye yönelik sorulan sorular ile muhasebe meslek mensuplarının; yaş, cinsiyet, medeni durum, mesleki tecrübe, halen çalışmakta olduğu işyerinde kaç yıldır çalıştığı, işyeri türü, aylık gelir ve eğitim durumu değişkenlerinin ilişkisini tespit etmek amacıyla %95 güven aralığında Anova testi uygulanmıştır. Uygulanan test sonucunda: Medeni Durum ve Mesleki Tecrübenin, Duygusal tükenmişliğin boyutlarında anlamlı bir fark oluşturduğu görülmektedir. ( $p>0,05$ )

**Tablo 8:** Duygusal Tükenme ile Demografik Özellikler İlişkisi

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,247	0,492		6,601	0
Cinsiyet	0,113	0,14	0,056	0,812	0,418
Yaş	-0,243	0,124	-0,276	-1,95	0,052
Mesleki Tecrübe	0,227	0,092	0,354	2,476	0,014 *
Aylık Gelir	-0,037	0,109	-0,039	-0,334	0,739
Medeni Durum	-0,367	0,178	-0,2	-2,059	0,041 *
Eğitim Durumu	0,085	0,07	0,093	1,213	0,226
Mevcut İşyeri Tec.	-0,086	0,083	-0,104	-1,031	0,304
İşyeri Türü	-0,009	0,074	-0,008	-0,115	0,909

\* P=0,00&lt;0,05

Evli meslek mensuplarında duygusal tükenmişlik (3,0817) iken, Bekar meslek mensuplarında bu oran (2,6870) olarak gerçekleşmiştir. Ortaya çıkan bu farkın (p=0,00<0,05) anlamlılık seviyesinde medeni durumdan kaynaklandığı söylenebilir.

Muhasebe mesleğinde 5 yıldan az çalışmış olan meslek mensuplarının duygusal tükenmişlik oranı (2,6195) iken, meslekte 15 ile 19 yıl arasında çalışmış olan meslek mensuplarında bu oran (3,2300) olarak gerçekleşmiştir. Ortaya çıkan bu farkın (p=0,00<0,05) anlamlılık seviyesinde meslekte geçirilen süre farklılığından kaynaklandığı söylenebilir.

**Tablo 9:** Meslekte Geçirilen Süre Farkının Duygusal Tükenmeye Etkisi

	Tecrübe	Mean Difference	Std. Error	Sig.
5' ten az	5-9	-0,2192	0,1543	0,615
	10-14	-0,4614	0,18388	0,092
	15-19	-,61047 *	0,19038	0,013
	20 ve üstü	-0,398	0,18593	0,207

\*The mean difference is significant at the 0.05 level. Tukey HSD

### 6.5.7 Muhasebe Meslek Mensuplarının Kişisel Başarısızlıkları ile Demografik Özelliklerinin İlişkisi

Kişisel başarısızlığı ölçmeye yönelik sorulan sorular ile muhasebe meslek mensuplarının; yaş, cinsiyet, medeni durum, mesleki tecrübe, halen çalışmakta olduğu işyerinde kaç yıldır çalıştığı, işyeri türü, aylık gelir ve eğitim durumu değişkenlerinin ilişkisini tespit etmek amacıyla %95 güven aralığında Anova testi uygulanmıştır. Uygulanan test sonucunda muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklerin, kişisel başarı düzeyinde anlamlı bir fark oluşturmadığı söylenebilir.

**Tablo 10:** Kişisel Başarısızlık ile Demografik Özellikler ilişkisi

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
<b>(Constant)</b>	2,65	0,394		6,72	0
<b>Cinsiyet</b>	0,113	0,112	0,072	1,005	0,316
<b>Yaş</b>	0,162	0,1	0,237	1,622	0,106
<b>Mesleki Tecrübe</b>	-0,096	0,073	-0,192	-1,301	0,194
<b>Aylık Gelir</b>	-0,104	0,088	-0,141	-1,184	0,238
<b>Medeni Durum</b>	-0,181	0,143	-0,126	-1,265	0,207
<b>Eğitim Durumu</b>	-0,028	0,056	-0,04	-0,503	0,616
<b>Mevcut İşyeri Tec.</b>	-0,054	0,067	-0,084	-0,809	0,419
<b>İşyeri Türü</b>	0,028	0,06	0,032	0,466	0,642

## 7. Sonuç ve Öneriler

Araştırmadan elde edilen bulgulara göre tükenmişliğin alt başlıkları değerlendirildiğinde; Duygusal Tükenmişlik (2,87), Duyarsızlaşma (2,37) ve Kişisel Başarısızlık (2,31) boyutunda gerçekleşmiştir. Bu sonuçlara bakarak Gaziantep ilinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu söylenebilir.

Muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin, demografik değişkenlerle ilişkisine bakılacak olursa;

1. Erkek muhasebe meslek mensuplarının (2,64), kadın muhasebe meslek mensuplarından (2,45) daha fazla tükenme yaşadığı görülmektedir. Ancak tükenmişlik düzeylerinde ortaya çıkan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Literatür incelendiğinde bu konuda farklı bulgulara rastlanmaktadır, kadınların tükenmişlik düzeyini daha yüksek bulan çalışmalar olduğu gibi, erkeklerin tükenmişlik düzeyini daha yüksek bulan çalışmalarda mevcuttur. Örneğin, Şeker ve Zırhloğlu (2009:19) duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma bakımından cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulamazken, kişisel başarısızlık alt düzeyinde erkeklerin tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Ay ve Avşaroğlu (2010:1176) Türkiye genelinde 1494 muhasebeciye yönelik yaptıkları çalışmada, kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma bakımından cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulamazken, duygusal tükenme alt düzeyinde erkeklerin tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Çapri (2013:1405) kadınların erkeklerden daha fazla tükenmişlik yaşadığını ileri sürmüştür. Literatürde cinsiyet değişkeninin tükenmişlik üzerinde etkili olmadığını ileri süren çalışmalar da mevcuttur. (Girgin, 2010:35; Ardıç ve Polatçı, 2008:87; Okutan, Yıldız ve Konuk, 2013: 11; Pelit ve Türkmen, 2008: 131; Uyar ve Erdinç, 2011:225)

2. Yaş gruplarında en yüksek tükenme düzeyi: 25-34 yaş aralığında yaşanırken, en düşük tükenme düzeyi, 25'ten küçük yaş grubunda (2,45) gerçekleşmiştir. Ancak tükenmişlik düzeylerinde ortaya çıkan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. 25 yaşından küçük muhasebe meslek mensuplarına faaliyetlerin yürütülmesi sırasında daha az sorumluluk verilmesi ve zihinsel iş yüklerinin daha az olması tükenmişlik düzeylerinin düşük olmasında bir etken olabilir.

3. Mesleki tecrübe başlığı altında en yüksek tükenme düzeyi, 15-19 yıl aralığında yaşanırken (2,79), en düşük tükenme düzeyi, 5 yıldan daha az çalışanlarda (2,44) gerçekleşmiştir. Muhasebe mesleğinde 5 yıldan az çalışmış olan meslek mensuplarının duygusal tükenmişlik oranı (2,6195) iken, meslekte 15 ile 19 yıl arasında çalışmış olan meslek mensuplarında bu oran (3,2300) olarak gerçekleşmiştir. Ortaya çıkan bu farkın ( $p=0,00<0,05$ ) anlamlılık seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu söylenebilir. Yapılan pek çok çalışmada, çalışma süreleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir (Akbolat ve Işık, 2008: 250). Muhasebe mesleğinde 5 yıldan daha az çalışmış olanların tükenmişlik düzeyinin düşük çıkmasında; meslekte yeni olmaktan dolayı, çok sorumluluklarının olmaması, insanların kendilerinden beklentilerinin düşük düzeyde olması, mesleğe yeni başlamaktan dolayı heyecan sönmesi yaşamamış olmaları gibi unsurların etkili olduğu söylenebilir.

4. Aylık gelir başlığı altında, en yüksek tükenme; 5000 TL ve üzeri gelir grubunda yaşanırken (2,78), en düşük tükenme düzeyi, 1000 TL'den daha az gelir grubunda (2,40) gerçekleşmiştir. Ancak tükenmişlik düzeylerinde ortaya çıkan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Gelir seviyesi arttıkça iş yükü ve sorumluluğun arttığı, bu sebeple de tükenmişlik düzeyinin yükseldiği söylenebilir. Artan iş yükünün uygun şekilde paylaştırılmasının tükenmişlik düzeyinin düşürülmesinde yararlı olacağı düşünülebilir.

5. Evli muhasebe meslek mensuplarının (2,72), Bekar meslek mensuplarından (2,47) daha fazla tükendiği görülmüştür. Evli meslek mensuplarında duygusal tükenmişlik (3,0817) iken, Bekar meslek mensuplarında bu oran (2,6870) olarak gerçekleşmiştir. Ortaya çıkan bu farkın ( $p=0,00<0,05$ ) anlamlılık seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu söylenebilir. Evli insanların sorumluluklarının daha fazla olduğu, mesleklerinin dışında, diğer sorumluluk alanlarına da vakit ayırmaları gerektiği bir gerçektir. Eğer sorumluluk alanları arasında, uygun zaman tanzimi yapılamaz ise bu durum, kişinin sorumluluklarını yerine getiremeyerek kendini kötü hissetmesine, bir takım işleri aksatarak stres yaşamasına, sonuç olarak tükenmişliğe sebep olabilecektir.

6. Eğitim durumu başlığı altındaki en yüksek tükenme, yüksek lisans mezunlarında (2,70) gerçekleşirken, en düşük tükenme lise mezunlarında (2,43) gerçekleşmiştir. Ancak tükenmişlik düzeylerinde ortaya çıkan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Eğitim seviyesi yükseldikçe tükenmişlik düzeyi yükselmektedir, buna sebep olarak; eğitim seviyesi yüksek insanların daha fazla sorumluluk üstlenmeleri, kritik kararlarda rol aldıkları için daha dikkatli ve yoğunlaşmış olmaları, beklentilerinin yüksek olması gösterilebilir.

7. Mevcut işyerinde çalışma süresi başlığı altında en yüksek tükenme, 3-5 yıl çalışma süresi grubunda (2,79) gerçekleşmiştir. En düşük tükenme oranı ise 3 yıldan az çalışma süresi grubunda (2,43) gerçekleşmiştir. Ancak tükenmişlik düzeylerinde ortaya çıkan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Mevcut işyerinde 3 yıldan az çalışanların tükenme düzeylerinin düşük çıkmasında; çalışanların çoğunlukla 25 yaşından küçük olmalarının ve lise mezunlarından oluşmasının önemli olduğu söylenebilir. Önceki bölümlerde, 25 yaşından küçük çalışanların tükenme düzeyleri (2,45) ile lise mezunlarının tükenme düzeylerinin (2,43) düşük çıkmasının olası nedenleri sıralanmıştır.

8. İşyeri türüne göre en yüksek tükenme, “kendi SMMM büromda” (2,62), en düşük tükenme “SMMM bürosunda” (2,56) başlığında gerçekleşmiştir. Ancak tükenmişlik düzeylerinde ortaya çıkan fark, istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Kendi SMMM bürosunda işyeri sahibi olarak faaliyet gösteren meslek mensuplarının sorumlulukları daha fazla olduğundan, tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek çıktığı söylenebilir.

Anket sonuçlarına göre tükenmişliğe en çok sebep olan 3 madde sırasıyla verilmiştir.

- İş yerinde çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum. (3,58)
- İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum. (3,16)
- İşimin beni kısıtladığını düşünüyorum (3,11)

“İşyerinde yoğun çalışma” tükenmişliğe en çok sebep olan madde olarak tespit edilmiştir. Örgütsel adaletin sağlanabilmesi için iş yükünün de adaletli bir şekilde dağıtılması gerekmektedir. İş yükünün, çokluğunun yanı sıra adaletsiz dağıtılması da haksızlığa uğramış olma düşüncesinden dolayı tükenmişliğe sebep olabilecektir. Şimşek ve Kınır (2006) artan iş yükünün çalışanlarda stres yaratacağını, bu durumun çalışan üzerinde yoğun bir baskı oluşturacağını, bu baskının da bir yandan verimliliği düşürürken, diğer yandan da bireyin psikolojisi üzerinde olumsuz etkileyeceğini ifade ederek, yoğun iş



temposunun tükenmişliğe sebep olacağını vurgulamışlardır. Tükenme düzeyi yüksek çalışanların diğer çalışanları da olumsuz etkilememesi için önlem alınmalı bu sayede tükenmişliğin örgütsel bir hastalığa dönüşmesine izin verilmemelidir.

Tükenmişliğe en çok sebep olan unsurlardan bir diğeri de, işin çalışanı kısıtlaması durumudur. Çalışanların kendini geliştirebilecekleri, sosyal aktivitelere zaman ayırabilecekleri imkânların oluşturulması suretiyle, tükenmişlik seviyesinin düşürülebileceği söylenebilir. Arı ve Bal (2008:143) Mizahın, bireysel olarak tükenmişlikle baş etmede bir strateji olarak kullanabileceğine dair görüş bildirmişlerdir. Muhasebe meslek mensuplarının mesleki faaliyetlerini yürütürken karşılaştıkları problemlerin azaltılması da tükenmişlik düzeylerinin düşmesine katkı sağlayacaktır. Gökğöz ve Zeytin (2012: 491) bürokratik işlemlerin azaltılması, vergi mevzuatında yapılacak değişikliklerde muhasebecilerin de görüşünün alınması, vergi yargısının daha hızlı karar vermesinin sağlanması, muhasebe ücretlerinin mükelleflerden Maliye Bakanlığınca tahsil edilerek muhasebe meslek mensuplarının hesabına aktarılmasının sağlanması gibi düzenlemelerin muhasebe meslek mensuplarının yaşadığı stresin azalmasına katkı sağlayacağını ifade etmişlerdir.

#### **Kaynakça**

- Akbolat, M., Işık, O. (2008). Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Bir Kamu Hastaneleri Örneği, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 11 (2), 229-254.
- Ardıç, K., Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (G. O. Ü. Örneği), *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (2), 69-96.
- Ardıç, K., Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32, 21-46.
- Arı, G., Bal, E. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi*, 15 (1), 131-148.
- Arı, G., Tunçay, A. (2010). Yöneticiye Duyulan Güven ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler: Ankara'daki Devlet Hastanelerinde Çalışan İdari Personel Üzerinde Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24 (4), 113-135.
- Ay, M., Avşaroğlu, S. (2010). Muhasebe Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7 (1), 1170-1189.
- Ayboğa, H. (2012). Ülkemizde Muhasebe Mesleği ve Meslek Etiği Ahlakı, Erişim Tarihi: 07.04.2014, [http://www.onlinedergi.com/MakaleDosyaları/51/PDF2001\\_2\\_4.pdf](http://www.onlinedergi.com/MakaleDosyaları/51/PDF2001_2_4.pdf).

- Balciođlu, İ., Mematali, S., Rozant, R. (2008). Tükenmişlik Sendromu, *Dirim Tıp Gazetesi*, 83, 99-104.
- Basım, H., Şeşen, H. (2006). Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu'da Bir Araştırma. Erişim Tarihi: 08.04.2014, [http://www.academia.edu/1082605/Mesleki\\_Tukenmislikte\\_Bazi\\_Demografik\\_Değiskenlerin\\_Etkisi\\_Kamu\\_da\\_Bir\\_Uygulama](http://www.academia.edu/1082605/Mesleki_Tukenmislikte_Bazi_Demografik_Değiskenlerin_Etkisi_Kamu_da_Bir_Uygulama).
- Ceyhan, A., Siliğ, A. (2005). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri İle Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiler, *Sosyal Bilimler Dergisi*. 5, 43-56.
- Çapri, B. (2013). Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formu ile Eş Tükenmişlik Ölçeği-Kısa Formunun Türkçe Uyarlaması ve Psikoanalitik-Varoluşçu Bakış Açısından Mesleki ve Eş Tükenmişlik İlişkisi, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 13 (3), 1393-1418.
- Çarpi, B., Gündüz, B., Gökçakan, Z. (2011). Maslach Tükenmişlik Envanteri Öğrenci Formunun (MTE-ÖF) Türkçe'ye Uyarlaması: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması, *Ç.Ü. Eğitim Fakültesi Dergisi*. 40, 134-147.
- Deliorman, R., Boz, İ., Yiđit, İ., Yıldız, S. (2009). Tükenmişliği Ölçmede Alternatif Bir Araç: Kopenhag Tükenmişlik Envanterinin Marmara Üniversitesi Akademik Personeli Üzerine Uyarlaması. *Yönetim*. 63, 77-98
- Derin, N., Demirel, E. (2012). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılığı Zayıflatıcı Etkilerinin Malatya Merkez'de Görev Yapan Hemşireler Üzerinde İncelenmesi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 509-530.
- Emhan, A., Kula, S., Töngür, A. (2013). Yapısal Eşitlik Modeli Kullanılarak Yönetici Desteđi, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Performans ve Tükenmişlik Kavramları Arasındaki İlişkilerin Analizi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama, *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31 (1), 53-69.
- Girgin, G. (2010). Öğretmenlerde Tükenmişliğe Etki Eden Faktörlerin Araştırılması, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9 (32), 31-48.
- Gökgöz, A., Zeytin, M. (2012), Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Faaliyetlerinde Karşılaştıkları Sorunlar ve Beklentileri: Bilecik ve Yalova İlleri Uygulaması, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17 (1), 477-493.
- Hacıhasanoğlu, T., 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.
- Karadağ, M., Akbolat, M., Işık, O. (2010). Tıbbi Sekreterlerin Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 2 (4), 41-64.
- Okutan, E., Yıldız, Ş., 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.

- Pelit, E., Türkmen, F. (2008). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (1), 117-139.
- Soysal, A. (2011). İş Yaşamında Tükenmişlik, *Çimento Endüstrisi İşverenler Sendikası*, 14-26.
- Süloğlu, A. (2009). Diyaliz Merkezlerinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromu, *Aile Hekimliği Uzmanlık Tezi*, 1-70.
- Şeker, B., Zırhoğlu, G. (2009). Van Emniyet Müdürlüğü Kadrosunda Çalışan Polislerin Tükenmişlik, İş Doyumu ve Yaşam Doyumları Arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi, *Polis Bilimleri Dergisi*, 11 (4), 1-26.
- Şimşek, M., Kınır, S(ed). (2006). *Çağdaş Yönetim Araçlarından Seçmeler*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Tuğrul, B., Çelik, E. (2002). Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(2), 1-10.
- Tümkaya, S., Çavuşoğlu, İ. (2010). Sınıf Öğretmenliği Son Sınıf Öğretmen Adaylarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, *Ç.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 19 (2), 468-481.
- Uyar, S., Erdinç, S. (2011). Muhasebe Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi, *Muhasebe Öğretim Üyeleri Bilim ve Dayanışma Vakfı Dergisi*, 1, 213-232.
- Yalçın, S. (2012). Muhasebe Meslek Mensuplarının Muhasebecilik Mesleğinin Geliştirilmesiyle İlgili Tutumları, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 7, 113-136.