



Muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumlarının incelenmesi

1- Mesleki tükenmişlik düzeyleri

Mustafa Ay*
Selahattin Avşaroğlu**

Özet

Bu araştırma, muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirleme amacıyla yapılmıştır. Muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemek için veri toplama aracı olarak Maslach Tükenmişlik Envanteri (Maslach ve Jackson, 1981) kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Türkiye'deki muhasebe çalışanları oluşturmuş, araştırma grubunu ise bu evren içerisinde tesadüfî olarak seçilmiş 1494 kişi oluşturmuştur. Araştırmanın amacı doğrultusunda; muhasebe çalışanlarının cinsiyetlerine göre, duygusal tükenmede anlamlı düzeyde farklılaşırken, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarında bir farklılaşmanın olmadığı saptanmıştır. Hizmet sürelerine göre, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında farklılaşma varken, duygusal tükenmede bir farklılaşma bulunamamıştır. Çalışanların yaşlarına göre duygusal tükenmede farklılaşma gözlenirken, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarında farklılaşma görülmemiştir. Çalışanların bölgeleri, çalışma biçimleri ve iş yeri türü değişkenlerine göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarında anlamlı düzeyde bir farklılaşmanın olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Muhasebe Mesleği, Muhasebeciler, Mesleki Tükenmişlik, Muhasebe, Tükenmişlik.

* Yrd. Doç. Dr. Mustafa Ay, S.Ü. Cihanbeyli MYO, e-posta may@selcuk.edu.tr

** Yrd. Doç. Dr. Selahattin Avşaroğlu, S.Ü. Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi, e-posta avsaroglu@selcuk.edu.tr

Research on accountants' professional burn out, job and life satisfaction

1- Their levels of professional burn out

Mustafa Ay*
Selahattin Avşaroğlu**

Abstract

This research has been done to determine whether accounting officers' levels of professional burn out differentiate in terms of some variables. The Maslach Burnout Inventory (Maslach and Jackson, 1981) was used as the data gathering tool in order to determine accounting officers' levels of professional burn out. Accounting officers in Turkey formed the universe of the research and randomly chosen 1494 people from the universe made up the sample group. In line with the goal of the study: it has been found out that while accounting members differ in emotional exhaustion significantly, there weren't any significant differences in depersonalization and personal accomplishment score averages in terms of gender. Although there were differentiations in depersonalization and sub-levels of personal accomplishment in terms of their service period, no differentiation in emotional exhaustion was observed. While some differentiations in emotional exhaustion were observed in terms of officers' ages, no differentiation was observed in depersonalization and personal accomplishment score averages. It has been found out that there were significant differentiations in emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment score averages in terms of officers' regions, working styles and workplace types.

Keywords: Accounting Profession, Accountants, Professional Burnout, Accounting, Burnout.

* Assiss. Prof., S.Ü. Cihanbeyli MYO, e-posta may@selcuk.edu.tr

** Assiss. Prof, S.Ü. Ahmet Keleşoğlu Faculty of Education, e-posta avsaroglu@selcuk.edu.tr

Giriş

Günümüz yaşamında kişi, çeşitli zorlama ve stresin daha yaygın olduğu bir dünya ile karşı karşıyadır. Bu zorlamalar, bireyin dengesini bozarak bireyi çaresiz, savunmasız ve güçsüz bırakabilmektedir (Kavla, 1998). Başlangıçta sahip oldukları isteklerini, yoğun stres ve başa çıkma yönünde yetersiz kalmaları sonucu negatif duygular geliştirme ve tükenmişlik yaşamaktadırlar (Çokluk, 2003; Ratlif, 1988).

Tükenmişlik kavramı Freudenberg (1974) tarafından “başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya insanın iç kaynakları üzerinde, karşılanmayan istekler sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumu” olarak tanımlanmıştır. Daha sonra Maslach ve Jackson (1981), tükenmişliği; insanda ortaya çıkan fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları ile birlikte bireyin yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutları olan bir sendrom olarak tanımlamışlardır. Araştırmacıların değişik tanımlarından yola çıkarak tükenmişlik; genel yorgunluk, çaresizlik ve ümitsizlik duyguları ile olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, yaşam ve diğer insanlara yönelik olumsuz tutumlarla belirginleşen fiziksel, duygusal ve ruhsal bir tükenme durumu olarak tanımlanabilir. Birçok araştırmacı tükenmişliğin; beklentiler, tutumlar, güdüler ve duygular içeren, bireysel düzeyde ortaya çıkan, içsel psikolojik bir yaşantı olduğu konusunda birleşmektedirler (Çokluk, 2003; Izgar, 2001; Ergin, 1992; Dolunay, 2002; Sılığ, 2003; Sünbül, 2003; Ağaoğlu, Ceylan, Kasım ve Madden, 2004).

Tükenmişlik kavramı Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma, ve Kişisel Başarı olmak üzere üç alt boyutlu bir sendrom olarak açıklanmaktadır (Maslach ve Jackson 1981; Torun, 1995; Gökçakan ve Özer, 1999; Izgar, 2001; Dolunay, 2002; Çokluk, 2003; Taşgın, 2004; Topaloğlu, Koç ve Yavuz, 2007; Ronald ve Esther, 1996). Bu araştırmacılar mesleki tükenmişliğin alt boyutlarını genel olarak şöyle tanımlamışlardır. Duygusal Tükenme, çalışanların kendilerini duygusal yönden aşırı yıpranmış hissetmelerini böylelikle bir yorgunluk yaşamaları boyutudur. Engellenmişlik duygularıyla yüklü olan birey için ertesi gün tekrar işe veya ortama gitme zorunluluğu büyük bir yılgınlık kaynağı olabilmektedir. Duyarsızlaşma, yaptığı işle ilgili süreçte karşılaştığı kişilere ve işine karşı geliştirilen soğuk, ilgisiz ve umursamaz davranış, mesleki tükenmişliğin ikinci alt boyutu olan duyarsızlaşmayı oluşturmaktadır. Kişisel Başarı, bireyin içindeki yeterlik ve başarılı olma duygusu olarak tanımlanmaktadır (Cordes, Dougherty ve Bulum 1997). Kişisel başarısızlık algısı ise, kişinin

kendini yaptığı işinde yetersiz ve başarısız olarak görmesini ifade etmektedir. Bireyin bu boyutta kendini yetersiz görmesi, nitelik ve etkililik sağlayamamadan dolayı tükenme duyguları yaşamaktadır (Sweeney ve Summers, 2002).

Mesleki tükenmişliğin nedenleri, içsel ve dışsal olarak ele alınabilir. Yaş, medeni durum, çocuk sayısı, çocukların durumları, işe aşırı bağlılık, kişisel beklentiler, isteklendirme, kişilik, performans, kişisel yaşamda karşılaşılan stres, iş doyumunu ve üstlerinden gördüğü destek gibi etmenler, kişisel nedenler olarak sayılabilir. İşin niteliği, çalışılan iş yeri tipi, çalışma süresi, iş yerinin özellikleri, iş yükü, rol belirsizliği, karara katılmama, sosyal ilişkiler, ekonomik ve toplumsal etmenler ise tükenmişliğin dışsal nedenleri olarak sayılabilir (Ağaoğlu ve diğ. 2004). Yoğun tükenme durumunda, bazı psikosomatik yakınmalar, işten ayrılma, iş doyumunu sağlayamama, uykusuzluk, alkol veya ilaç kullanımında artış gibi davranışsal ve ruhsal problemlerle karşılaşılabilir.

Maslach ve Jackson (1986), mesleki tükenmişliğin genellikle insanlara yardım etmeyi amaçlayan mesleklerde daha çok görülebileceğini vurgulamıştır. Yapılan çeşitli araştırmalarda özellikle hizmet sektörü çalışanlarında hapishane personeli, sağlık çalışanları, öğretmenler, yöneticiler, avukatlar, mali müşavirler, sosyal hizmet uzmanları gibi alanlarda çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olabileceği vurgulanmıştır. (Arslan, Gürkan, Alparsalan ve Ünal 1996; Atasoy, 1997; Demir, 1995; Izgar, 2000; Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005). Buna sebep olarak; yoğun çalışma, iş yükü ve aşırı sorumluluk, geçim sorunları ve verilen emeğin karşılığını alamama, kendisine ve özel hayatına yeterince zaman ayıramama gibi algısal süreçler sayılabilir. Mesleki tükenmişlik düzeyini belirlemeye yönelik veri toplama aracı niteliği taşıyan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” meslek ve yapılan işe dayalı tükenme ve duyarsızlaşmayı ölçmede yaygın olarak kullanılmaktadır ve kişinin çalışma yaşamındaki kişisel başarı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyini değerlendirmek amacıyla geliştirilmiştir. (Cansever, 1963; Çam, 1992; Dağ, 1993; Ergin, 1992; Maslach ve Jackson 1981). Bu açıdan bakıldığında Türkiye’de muhasebe çalışanlarının koşulları, eğitim alma şekilleri ile meslekten umduklarını bulup bulamama, işlerine karşı duyarlılıkları, hizmet verdikleri kişilere karşı tutumları, ekonomik durum ve beklentileri gibi durumlar açığa çıkarılması gereken önemli süreçler olarak görülebilir.

Yukarıda belirtilmeye çalışılan ve bazı meslek gruplarında daha fazla yaşanan mesleki tükenmişlik; muhasebe çalışanlarında ne durumdadır? Muhasebe çalışanları kendi arasında

değişkenlikler göstermesine karşın tükenmişlik durumları ne düzeydedir ve farklılaşma var mıdır? Gibi soruların yanıtlarına ulaşmaya çalışmak önemlidir. Dolayısıyla bu çalışmanın amacı Türkiye’de muhasebe çalışanlarının mesleki tükenme durumlarının demografik ve kişisel özelliklerine göre aralarında farkın olup olmadığını saptamaktır. Bu amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır.

Alt Amaçlar

- 1- Muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri cinsiyetlerine göre değişmekte midir?
- 2- Muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri hizmet süresine göre değişmekte midir?
- 3- Muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri yaşlarına göre değişmekte midir?
- 4- Muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri çalıştığı bölgeye göre değişmekte midir?
- 5- Muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri çalışma biçimlerine göre değişmekte midir?
- 6- Muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri gelir düzeylerine göre değişmekte midir?
- 7- Muhasebe çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri işyeri türüne göre değişmekte midir?

Yöntem

Araştırma Modeli

Bu araştırmada genel tarama modeli kullanılmıştır. Genel tarama modelleri, çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacı ile evrenin tümü ya da ondan alınacak bir grup, örnek ya da örneklem üzerinde yapılan tarama düzenlemeleridir (Karasar, 1991).

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Türkiye’deki muhasebe çalışanları oluşturmaktadır. Muhasebe çalışanı olarak; Yeminli mali müşavir, mali müşavir, mali müşavir stajyeri, serbest muhasebeci ve muhasebe elemanı ele alınmıştır. Yeminli mali müşavirlerin veri sayısı az olduğu için araştırmanın analiz kısmından çıkarılmıştır. Araştırmanın örneklemi ise

Türkiye'nin değişik yerlerinde görev yapan tesadüfî örneklem yoluyla seçilmiş muhasebe çalışanları oluşturmaktadır. Ölçekler Eylül 2008'de posta ve e posta yoluyla gönderilmiş olup Haziran 2009'da veri toplama işlemleri sonlandırılmıştır. Verilerin toplanabilmesi için toplam 1494 muhasebe çalışanına Maslach ve Jackson (1981), tarafından geliştirilen "Maslach Tükenmişlik Envanteri" ve araştırmacılar tarafından hazırlanan "Kimlik Bilgileri Anketi" veri toplama aracı olarak kullanılmıştır.

Verilerin Toplaması ve Analizi

Araştırmada iki bilgi toplama aracı kullanılmıştır. Muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyini değerlendirebilmek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen "Maslach Tükenmişlik Envanteri" ve demografik özelliklerinin tespiti yönünde "Kimlik Bilgileri Anketi" uygulanmıştır.

Toplam 22 maddeden oluşan ölçek, (MBI) mesleki tükenmişliği üç alt boyutta değerlendirmektedir (Çokluk, 2003; Izgar, 2001; Taşgın, 2004; Sünbül, 2003; Dolunay, 2002; Ağaoğlu ve Diğ, 2004). 1- Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion) alt ölçeği, kişinin mesleği ya da işi tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olma duygularını tanımlar ve (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) şeklinde 9 maddeden oluşur. 2- Duyarsızlaşma (Depersonalization) alt ölçeği, kişinin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, bireylerin kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun biçimde davranmalarını tanımlar ve (5,10, 11, 15, 22) 5 maddeden oluşur. 3- Kişisel Başarı (Personal Accomplishment) alt ölçeği, insanlarla çalışan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlar ve (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) 8 maddeden oluşur. Kişisel Başarı alt ölçeğindeki cümlelere bakıldığı zaman olumlu ifadeler görülmektedir. Ancak tükenme algısı ölçülmeye çalışıldığı için yeterlik ve üstesinden gelememe algısı dikkate alınmalıdır. Bu araştırmada veriler tersinden puanlanmış ancak verilerin analizi aşamasında ise "kişisel başarısızlık" algısının daha uygun olacağı düşünülmüş ve diğer alt boyutlarla karşılaştırılırken bu duruma dikkat edilmiştir.

Alt ölçekler puanlanırken DT ve D alt ölçeğini oluşturan maddeler: Hiçbir Zaman= 0, Çok Nadir= 1, Bazen= 2, Çoğu Zaman= 3, Her zaman= 4 şeklinde puanlanırken, KB ölçen maddeler ise Hiçbir Zaman= 4, Çok Nadir= 3, Bazen= 2, Çoğu Zaman= 1, Her Zaman= 0 şeklinde puanlanır. DT ve D alt ölçeklerindeki elde edilen yüksek puan tükenmişliğin fazla olduğunu yansıtırken KB alt ölçeğindeki yüksek puanlar tükenmişliğin az olduğunu gösterir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkiye’de geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları Ergin (1992) ve Çam (1992) tarafından yapılmıştır. Ergin (1992) toplam 552 doktor ve hemşireden oluşan çalışma grubundan elde ettiği verilere göre üç alt boyuta ilişkin Cronbach Alfa katsayılarını Duygusal Tükenme 0.83, Duyarsızlaşma 0.65, Kişisel Başarı 0.72 olarak bulmuştur. Aynı zamanda test-tekrar test yöntemiyle ilk uygulamadan 2–4 hafta sonra 99 deneğe ulaşılmış ve ölçeğin alt boyutlarına ilişkin test-tekrar test güvenilirlik katsayıları Duygusal Tükenme 0.83, Duyarsızlaşma 0.72 ve Kişisel Başarı 0.67 şeklinde bulunmuştur (Eroğlu, 2004). Diğer taraftan Çam (1992), Duygusal Tükenme 0.89, Duyarsızlaşma 0.71, Kişisel Başarıyı 0.72 güvenilirlik düzeyi olarak bulmuştur

Verilerin analizinde değişkenlere bağlı olarak t testi, F testi ve farklılaşmanın anlamlı olup olmamasına yönelik analiz için de Tukey testi kullanılmıştır.

Bulgular

Türkiye’de çalışan muhasebe çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik alt boyutları puanlarının ortalamaları Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Muhasebe Çalışanlarının Cinsiyet Değişkenine göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanları

	Cinsiyet	n	\bar{X}	Ss	t değeri	P
Duygusal Tükenme	Kadın	324	1.56	0.54	-2.068	*
	Erkek	1170	1.63	0.50		
Duyarsızlaşma	Kadın	324	1.53	0.53	-1.460	-
	Erkek	1170	1.58	0.49		
Kişisel Başarısızlık	Kadın	324	1.52	0.49	-1.021	-
	Erkek	1170	1.55	0.48		

*: $P < 0.05$ -: $P > 0.05$

Tablo 1’e göre muhasebe çalışanlarının cinsiyet değişkenine göre erkeklerin kadınlara göre tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmenin anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır ($P < 0.05$). Bunun yanı sıra kadın ve erkek muhasebe çalışanları arasında duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık alt boyutu açısından anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir ($P > 0.05$).

Tablo 2’de muhasebe çalışanlarının hizmet süresi değişkenine göre tükenmişlik düzeyleri puanları görülmektedir

Tablo 2. Muhasebe Çalışanlarının Hizmet Süresi Değişkenine göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanları

	Hizmet Süresi (Yıl)	n	\bar{X}	Ss	F	p
Duygusal Tükenme	1-4	436	1.64	0.50	1.574	-
	5-9	466	1.61	0.54		
	10-14	268	1.62	0.51		
	15-20	174	1.67	0.50		
	21 ve üstü	150	1.53	0.46		
Duyarsızlaşma	1-4	436	1.61 ^a	0.49	2.405	*
	5-9	466	1.56 ^{ab}	0.51		
	10-14	268	1.55 ^{ab}	0.51		
	15-20	174	1.60 ^a	0.52		
	21 ve üstü	150	1.47 ^b	0.48		
Kişisel Başarısızlık	1-4	436	1.58 ^a	0.46	2.833	*
	5-9	466	1.53 ^{ab}	0.50		
	10-14	268	1.53 ^{ab}	0.48		
	15-20	174	1.58 ^a	0.49		
	21 ve üstü	150	1.44 ^b	0.46		

a, b: Aynı sütunda farklı harf taşıyan ortalamalar arası farklılıklar önemlidir (P<0.05)
-: P>0.05

Tablo 2 incelendiğinde muhasebe çalışanlarının duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık alt boyutunda, 1–4 ve 15–20 yıl arası çalışanların 21 yıl ve üstü arasında çalışanlara oranla anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu belirlenmiştir (P<0.05). Duygusal tükenme alt boyutunda ise hizmet süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir (P>0.05).

Tablo 3’de yaş değişkenine göre, muhasebe çalışanlarının tükenmişlik alt boyutları puanları görülmektedir.

Tablo 3. Muhasebe Çalışanlarının Yaş Değişkenine göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanları

	Yaş	n	\bar{X}	Ss	F	P
Duygusal Tükenme	25 ve altı	318	1.58 ^b	0.52	2.454	*
	26-30	542	1.60 ^b	0.52		
	31-35	270	1.70 ^a	0.46		
	36-40	148	1.59 ^b	0.49		
	41 ve üstü	216	1.58 ^b	0.50		
Duyarsızlaşma	25 ve altı	318	1.55	0.51	2.175	-
	26-30	542	1.56	0.51		
	31-35	270	1.63	0.45		
	36-40	148	1.50	0.51		
	41 ve üstü	216	1.52	0.50		
Kişisel Başarısızlık	25 ve altı	318	1.52	0.48	2.291	-
	26-30	542	1.54	0.49		
	31-35	270	1.60	0.43		
	36-40	148	1.48	0.49		
	41 ve üstü	216	1.49	0.48		

a, b: Aynı sütunda farklı harf taşıyan ortalamalar arası farklılıklar önemlidir ($P < 0.05$)
 -: $P > 0.05$

Tablo 3'e göre duygusal tükenme alt boyutunda 31–35 yaş arası muhasebe çalışanlarının diğer yaş guruplarına oranla anlamlı düzeyde daha yüksek olduğu görülmektedir ($P < 0.05$). Kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma alt boyutlarında ise anlamlı bir farkın olmadığı saptanmıştır ($P > 0.05$).

Tablo 4'te bulunduğu bölgelere göre, muhasebe çalışanlarının tükenmişlik alt boyutları puanları görülmektedir.

Tablo 4. Muhasebe Çalışanlarının Çalıştığı Bölge Değişkenine göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanları

	Bölgeler	n	\bar{X}	Ss	F	P
Duygusal Tükenme	Akdeniz Bölgesi	196	1.60 ^{ab}	0.49	2.999	*
	Doğu ve Güneydoğu Anadolu B.	150	1.66 ^a	0.53		
	Ege Bölgesi	214	1.53 ^b	0.54		
	İç Anadolu Bölgesi	348	1.68 ^a	0.48		
	Marmara Bölgesi	454	1.58 ^{ab}	0.53		
	Karadeniz Bölgesi	132	1.66 ^a	0.46		
Duyarsızlaşma	Akdeniz Bölgesi	196	1.54 ^{ab}	0.48	2.905	*
	Doğu ve Güneydoğu Anadolu B.	150	1.59 ^{ab}	0.51		
	Ege Bölgesi	214	1.48 ^b	0.52		
	İç Anadolu Bölgesi	348	1.62 ^a	0.47		
	Marmara Bölgesi	454	1.53 ^{ab}	0.54		
	Karadeniz Bölgesi	132	1.63 ^a	0.44		
Kişisel Başarısızlık	Akdeniz Bölgesi	196	1.51 ^{ab}	0.46	2.259	*
	Doğu ve Güneydoğu Anadolu B.	150	1.55 ^{ab}	0.49		
	Ege Bölgesi	214	1.47 ^b	0.50		
	İç Anadolu Bölgesi	348	1.59 ^a	0.45		
	Marmara Bölgesi	454	1.51 ^{ab}	0.51		
	Karadeniz Bölgesi	132	1.60 ^a	0.41		

a, b: Aynı sütunda farklı harf taşıyan ortalamalar arası farklılıklar önemlidir (P<0.05)

Tablo 4 incelendiğinde Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi, Karadeniz Bölgesi ve İç Anadolu Bölgesinde yaşayan muhasebe çalışanları, Ege Bölgesi'ne oranla anlamlı düzeyde duygusal tükenme puanları yüksektir. Duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık alt boyutlarında ise Karadeniz Bölgesi ve İç Anadolu Bölgesinde bulunan muhasebe çalışanları yine Ege Bölgesinde bulunan muhasebe çalışanlarına oranla anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmektedir (P<0.05).

Çalışma biçimlerine göre, muhasebe çalışanlarının tükenmişlik alt boyutları puanları Tablo 5'te görülmektedir.

Tablo 5. Muhasebe Çalışanlarının Çalışma Biçimi Değişkenine göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanları

	Çalışma Biçimi	n	\bar{X}	Ss	F	P
Duygusal Tükenme	Kendi Ofisim	410	1.66 ^a	0.49	4.902	**
	Ortaklık	90	1.48 ^b	0.45		
	Ücretli Çalışan	994	1.60 ^a	0.52		
Duyarsızlaşma	Kendi Ofisim	410	1.61 ^a	0.50	4.102	*
	Ortaklık	90	1.45 ^b	0.44		
	Ücretli Çalışan	994	1.55 ^{ab}	0.51		
Kişisel Başarısızlık	Kendi Ofisim	410	1.58 ^a	0.47	4.097	*
	Ortaklık	90	1.42 ^b	0.42		
	Ücretli Çalışan	994	1.53 ^{ab}	0.49		

a, b: Aynı sütunda farklı harf taşıyan ortalamalar arası farklılıklar önemlidir (P<0.05; P<0.01)

Tablo 5 incelendiğinde, muhasebe çalışanlarında duygusal tükenmenin anlamlı bir şekilde yüksek olduğu çalışma biçimi, kendi ofisinde çalışan ve ücretli olarak çalışan seçeneklerinin olduğu görülmüştür. Ortaklık seçeneğinde ise duygusal tükenmenin diğer seçeneklere göre anlamlı düzeyde düşük olduğu görülmüştür (P<0.01). Duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık alt boyutlarında ise kendi sahibi olduğu ofiste çalışan muhasebe çalışanları, ortak olarak çalışanlara göre anlamlı düzeyde yüksek olduğu görülmektedir (P<0.05).

Gelir düzeylerine göre, muhasebe çalışanlarının tükenmişlik alt boyutları puanları Tablo 6'da görülmektedir.

Tablo 6. Muhasebe Çalışanlarının Gelir Düzeyi Değişkenine göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanları

	Gelir Düzeyi	n	\bar{X}	Ss	F	P
Duygusal Tükenme	Düşük	502	1.70 ^a	0.52	11.497	***
	Orta Düzeyde	944	1.58 ^{ab}	0.50		
	Yüksek	48	1.46 ^b	0.50		
Duyarsızlaşma	Düşük	502	1.63 ^a	0.51	8.194	***
	Orta Düzeyde	944	1.53 ^{ab}	0.50		
	Yüksek	48	1.47 ^b	0.50		
Kişisel Başarısızlık	Düşük	502	1.60 ^a	0.49	6.671	**
	Orta Düzeyde	944	1.51 ^{ab}	0.47		
	Yüksek	48	1.42 ^b	0.48		

a, b: Aynı sütunda farklı harf taşıyan ortalamalar arası farklılıklar önemlidir (P<0.01; P<0.001)

Tablo 6'ya göre muhasebe çalışanlarından gelir düzeyi düşük olanların, gelir düzeyi yüksek olanlara oranla mesleki tükenmişliğin tüm alt boyutlarında anlamlı düzeyde yüksek tükenmişlik gösterdikleri belirlenmiştir (P<0.001; P<0.01).

İşyeri türüne göre, muhasebe çalışanlarının tükenmişlik alt boyutları puanları Tablo 7'de görülmektedir.

Tablo 7. Muhasebe Çalışanlarının İşyeri Türü Değişkenine göre Tükenmişlik Alt Boyutları Puanları

	İş Yeri Tanımı	n	\bar{X}	Ss	F	P
Duygusal Tükenme	Küçük Bir Muhasebe Ofisi	278	1.73 ^a	0.49	3.892	**
	Orta Düzeyde Bir Muhasebe Ofisi	576	1.58 ^b	0.50		
	Büyük Bir Muhasebe Ofisi	130	1.59 ^b	0.50		
	Küçük Bir İşletme	48	1.66 ^{ab}	0.54		
	Orta Ölçekli Bir İşletme	286	1.57 ^b	0.53		
	Büyük Bir İşletme	176	1.60 ^b	0.53		
Duyarsızlaşma	Küçük Bir Muhasebe Ofisi	278	1.68 ^a	0.47	3.635	**
	Orta Düzeyde Bir Muhasebe Ofisi	576	1.54 ^b	0.50		
	Büyük Bir Muhasebe Ofisi	130	1.54 ^b	0.48		
	Küçük Bir İşletme	48	1.55 ^b	0.55		
	Orta Ölçekli Bir İşletme	286	1.52 ^b	0.51		
	Büyük Bir İşletme	176	1.55 ^b	0.53		
Kişisel Başarısızlık	Küçük Bir Muhasebe Ofisi	278	1.64 ^a	0.46	3.595	**
	Orta Düzeyde Bir Muhasebe Ofisi	576	1.51 ^b	0.74		
	Büyük Bir Muhasebe Ofisi	130	1.51 ^b	0.44		
	Küçük Bir İşletme	48	1.54 ^{ab}	0.54		
	Orta Ölçekli Bir İşletme	286	1.50 ^b	0.49		
	Büyük Bir İşletme	176	1.52 ^b	0.51		

a, b: Aynı sütunda farklı harf taşıyan ortalamalar arası farklılıklar önemlidir (P<0.01)

Tablo 7 incelendiğinde işyeri türü olarak küçük bir muhasebe ofisini işaretleyenlerin; orta düzeyde bir muhasebe ofisi, büyük bir muhasebe ofisi, orta ölçekli bir işletme ve büyük bir işletme seçeneklerini işaretleyenlere oranla anlamlı düzeyde yüksek duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık yaşadıkları belirlenmiştir. Duyarsızlaşma alt boyutunda işyeri türü olarak küçük bir muhasebe ofisini işaretleyen muhasebe çalışanları diğer işyeri türlerine oranla anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır (P<0.01).

Tartışma ve Sonuç

Bu araştırmada muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik yaşantılarının bazı özlük nitelikleri ve demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı saptanmaya çalışılmıştır. Araştırmada daha çok üzerinde durulmaya çalışılan anahtar kelime ve veri toplama aracı olarak Maslach ve Jackson (1981), tarafından geliştirilen mesleki tükenmişlik düzeyidir. Mesleki tükenmişlik; yıpranma, beklentilerin yeterince karşılanmaması algısı, uzun süre yorgunluk, umutsuzluk duygularıyla beraber bireyin yaptığı işe ve çevresine karşı gösterdiği tepki biçimi (Maslach ve Jackson (1981; Freudenberg, 1974) olarak tanımlanabilir.

Bu araştırma sonucuna göre, muhasebe çalışanları arasında erkeklerin duygusal tükenme durumları kadınlara göre anlamlı düzeyde yüksektir. Duygusal tükenme, çalışanların kendilerini duygusal yönden yıpranmış hissederek aşırı yorgunluk yaşamaları boyutudur (Koç ve Yavuz, 2007). Mesleki tükenmişliğin diğer alt boyutları olan duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlıkta ise manidar farklılığın olmadığı saptanmıştır. Araştırmada erkek muhasebe çalışanların duygusal tükenme yaşamaları, işlerinin yoğun olma algısı ve gösterdikleri enerji karşısında beklentilerinin karşılanamaması ile açıklanabilir. Aynı zamanda duyarsızlaşma ve kişisel başarı algısında ise cinsiyetler arasında manidar bir farklılığın olmaması, çalışanların benzer iş koşullarında bulunmaları, benzer beklentilerinin olması ve işlerine karşı duydukları haz ilkesinin benzerlikler gösterdiği ile açıklanabilir. Değişik meslek guruplarında mesleki tükenmişlikle ilgili yapılan çalışmalara bakıldığı zaman çalışanların cinsiyetleri ile mesleki tükenmişlikleri arasında anlamlı farklılıkların olmadığı vurgulanmıştır (Uslu, Pepe, Avşaroğlu Balcı 2005; Tatlıcı ve Kırımoğlu, 2008; Gençay, 2007; Gülay, 2006; Dolunay, 2002). Bazı çalışmalarda ise cinsiyetle mesleki tükenmişliğin alt boyutlarına göre farklı ilişkilerin olduğu belirtilmiştir (Ağaoğlu, Ceylan, Kasım ve Madden 2004; Aktuğ, Susar, Keskin, Balcı ve Seber 2006; Özer, Karakaya, Altınöz, Genç, Avşaroğlu ve Erişoğlu, 2007; Ergin, 1992; Gold, Robert ve Wright 1991; Otacıoğlu, 2008). Araştırmalarda görüldüğü gibi cinsiyetle mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında ilişkinin olması bu araştırmanın bulgusuyla paralellik göstermektedir.

Bu araştırmada muhasebe çalışanlarının hizmet yılı ve çalışanların yaş durumları ile mesleki tükenmişlikleri arasında anlamlı farklılıkların olduğu saptanmıştır. Bu farklılık hizmet yılında duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutunda görülmektedir. Çalışanların yaş değişkenine göre ise duygusal tükenmede anlamlı bir farklılık gözlenirken duyarsızlaşma ve kişisel başarı algısı alt boyutlarında bir farklılığın olmadığı söylenebilir. Maslach ve Jackson

(1986), duyarsızlaşma alt boyutunu çalışanın hizmet verdiği kişilere karşı takındığı olumsuz tavır ve duyguları olarak tanımlamaktadırlar. Kişisel başarı algısı ise kişinin kendini negatif değerlendirme eğilimi ve kendini yeterli düzeyde görmeme olarak tanımlanmaktadır (Wright ve Bonett, 1997). Dolayısıyla iş hayatının ilk yıllarında duyarsızlaşma ve kişisel başarı algısında negatif duygular yer alırken mesleğinde uzun süre (21 yıl ve üstü) muhasebe işiyle uğraşan bir muhasebe çalışanın işinin gerekliliğine karşı daha duyarlı davrandığı söylenebilir. Yapılan bazı araştırmalarda (Gülay, 2006; Kırılmaz, Çelen ve Sarp, 2003) verilen hizmet süresinin, mesleki tükenmişliği istatistiksel düzeyde etkilemediği belirtilmektedir. Diğer taraftan bazı araştırmacılar çalışma süresi ile mesleki tükenmişlik arasında bir ilişkiden bahsetmişler ve çalışma süresinin tükenmişliği etkilediğini vurgulamışlardır (Gençay, 2007; Aktuğ, Susar, Keskin, Balcı ve Seber 2006; Basım ve Şeşen, 2006; Dolunay, 2002; Otacıoğlu, 2008). Araştırmacıların yapmış oldukları bu çalışmalarda da görüldüğü gibi mesleki tükenmişliği etkileyen birçok faktörün olduğu söylenebilir. Bu faktörlerin bireyi etkileme biçimi, çalışanın iş yeri koşulları, kendi içsel özellikleri benlik imgesi yani kişilik özellikleri ile ilişkili olduğu söylenebilir.

Araştırmada bulgularına göre muhasebe çalışanlarının yaşadıkları bölge ile tükenmişlik durumları arasında bir ilişkiden söz edilebilir. Başka bir ifadeyle muhasebe çalışanlarının yaşamlarını sürdürdükleri yerlere göre tükenmişlik durumları farklılaşmaktadır. Bu farklılaşma Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi, Karadeniz Bölgesi ve İç Anadolu Bölgesinde yaşayan muhasebe çalışanlarının, Ege Bölgesi'nde çalışanlara oranla duygusal tükenme yaşadıkları yönündedir. Duyarsızlaşma ve kişisel başarı algısı alt boyutlarında ise Karadeniz Bölgesi ve İç Anadolu Bölgesinde bulunan muhasebe çalışanları, Ege Bölgesindeki muhasebe çalışanlarına oranla anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre yaşamlarını ege bölgesinde sürdüren muhasebe çalışanlarının yaptıkları işlerine karşı duyarlılık düzeyleri, duygusal bağ kurma ve başarı algısı daha yüksek olduğu söylenebilir. Bununla birlikte başka faktörlerin de etkili olabileceği söylenebilir.

Araştırmada muhasebe çalışanlarının çalışma biçimlerine göre kendi ofisini işleten meslek mensubunun ücretli ve ortak çalışanlara göre tükenmişliğin tüm alt boyutlarında daha fazla tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Bu sonuca göre ortak işletme sahibi olan muhasebe mensuplarının mesleki tükenme anlamında daha az yıprandıkları söylenebilir. Pines ve Aranson (1988), geliştirdikleri modelde iş ortamının yarattığı duygusal baskı karşısında işe güdülenme düzeyleri düşük olan bireylerin tükenmişlik yaşamadıklarını ancak stres,

yabancılaşma, depresyon, yorgunluk ve uzaklaşma gibi durumlar yaşayabildiklerini belirtmişlerdir. Dolayısıyla aynı ortamda çalışan iki bireyden birinde tükenmişlik gözlenirken, diğer bireyin tükenmişlik yaşamaması mümkün olabilir. Bu durum ortak çalışanların, sorumlulukların bir kısmını diğerlerine verme, yapılması gereken işleri paylaşma, kaygıları birlikte üstlenme ve süreci birlikte yaşama gibi etmenlerin rol oynadığı şeklinde yorumlanabilir. Diğer bir önemli bulgu, gelir düzeyini düşük olarak algılayan muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik alt boyutlarının tümünde daha fazla tükenme yaşadıkları söylenebilir. Edelwich ve Brodsky (1980), geliştirdikleri modelde tükenmişliğin birbirini izleyen aşamalar olduğunu ve bunların heves ya da şevk, durgunluk, engellenme duyumsamazlık ve müdahale olduğunu vurgulamışlardır. Bireyin ilgisi daha fazla para kazanma ve daha iyi yaşama gibi bir çabaya girebileceğini belirtmişleridir. Ancak böyle bir durumu gerçekleştiremediğini düşünen ve daha çok kazanması gerektiğini veya hak ettiğini düşünen bireyin işe gitme zorunluluğu bir sıkıntı kaynağı haline gelir (Cordes ve Dougherty, 1993). Bu süreçte birey işine karşı duyarsızlaşma eğilimleri göstermeye başlayabilir. (Gökçakan ve Özer, 1999; Örmən, 1993; Torun, 1995; Sünbül, 2003). Araştırmada gelir düzeyi yüksek olan muhasebe çalışanlarının daha az tükenme yaşadıkları dikkate alınırsa ekonomik açıdan kazanma ve bireyin kendini öyle görmesinin işine karşı duyarlılığı ve yaşam kalitesine katkısının olduğu söylenebilir. Böyle bir süreç ve durumda muhasebe çalışanlarının hem işlerine karşı daha duyarlı davranmaları hem de kişisel olarak başarı algılarını daha yüksek tuttukları söylenebilir.

Kaynaklar

- Ağaoğlu, E; Ceylan, M; Kasım, E; Madden, T. (2004). “Araştırma Görevlilerinin Kendi Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Görüşleri”. Malatya: XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı.
- Aktuğ, İ.Y; Susur, A; Keskin, S; Balcı, Y; Seber, G. (2006). “Osmangazi Üniversitesi Tıp Fakültesinde Çalışan Hekimlerde Tükenmişlik Düzeyleri”. *Osmangazi Tıp Dergisi*, 28 (2) 91–101.
- Aslan, H; Gürkan, S.B; Alparsalan, Z.N; Ünal, M. (1996). “Tıpta Uzmanlık Öğrencisi Hekimlerin Tükenme Düzeyleri”. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 7(1), 39-45.
- Atasoy, S. (1997). “İlkokul Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu İncelemesi” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Avşaroğlu, S; Deniz, M.E; Kahraman, A. (2005). “Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu, İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Sayı, 14. S. 115–129.

Ay, M., Avşaroğlu, S. (2010). Muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumlarının incelenmesi 1- Mesleki tükenmişlik düzeyleri. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 7:1. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

- Basım, H.N., Şeşen, H. (2006). “Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu’da Bir Araştırma”. *Ege Akademik Bakış*, 6, (2) 15–23.
- Cansever, G. (1963). “Psikolojik Testler”. Ankara: Tarih Kurumu Basımevi.
- Cordes, C.L; Dougherty, T.W; Bulum, M. (1997). “Pattern of Burnout Among Managers and Professionals: A Comparasion of Models”. *Journal of Organizational Behavior*, 18 (6) 685–701.
- Cordes, S.L. Dougherty, T. W. (1993). “A Rewiew and an İntegration of Research on Job Burnout”. *Academy of Management Review*. Vol, 18, (4) 621- 635.
- Çam, O. (1992). “Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması”. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. (Edit: R. Bayraktar, İ. Dağ) Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları.
- Dağ, İ. (1993). “Türkiye’de Kullanılan Psikolojik Ölçekler”. *Psikiyatri, Psikoloji ve Psikofarmakoloji Dergisi*. (2):58.
- Demir, A. (1995). “Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeyleri ve Tükenmişliği Etkileyen Bazı Faktörlerin incelenmesi”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Dolunay, A.B.(2002). “Keçiören İlçesi Genel Liseler ve Teknik-Ticaret Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu Araştırması”. Ankara: Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası, 55, (1) 51–62.
- Edelwich, J. Brodsky, A. (1980). “Burnout (Stages of Disillusionment in the Helping Professions”. New York: Human Science Press.
- Ergin, C. (1992). “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”. Ankara: VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. Türk Psikologlar Derneği Yayınları. S. 143–154.
- Freudenberger, N.D. (1974). “Staff Burnout”. *Journal of Social Issues*, 30, 159–165.
- Gençay, Ö.A. (2007). “Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişliklerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15 (2) 765–780.
- Gold, Y; Robert, A.R; Wright, C.R. (1991). “The Releationship of Scores on the Educational Survey: a Modified Version of the Maslach Burnout Inventory, the Three Teaching Related Variables for a Sample of 132 Beginnig Teachers”. *Educational and Psychological Measurement*, 51, 429–438.
- Gökçakan, Z; Özer, R. (1999). “Doğu Karadeniz Bölgesindeki Görevli Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyi Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi”. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, IX. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi.
- Gülay, H. E. (2006). “Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyum Düzeylerinin Araştırılması (Kocaeli İli Örneği). (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Izgar, H. (2000). “Okul Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeyleri, Nedenleri ve Bazı Etkin Faktörlere Göre İncelenmesi”. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Izgar, H. (2001). “Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik”. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kırılmaz, AY.; Çelen, Ü; Sarp, N. (2003). “İlköğretim’de Çalışan Bir Öğretmen Grubunda Tükenmişlik Durumu Araştırması”. *İlköğretim-Online Dergisi*, 2 (1) 2–9.
- Maslach, C. Jackson, S.E. (1986). “Maslach Bornout Inventory Manual”. 2. Ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Pres.
- Otacıoğlu, S.G. (2008). “Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler”. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9, (15) 103–116.

Ay, M., Avşaroğlu, S. (2010). Muhasebe çalışanlarının mesleki tükenmişlik, iş doyumu ve yaşam doyumlarının incelenmesi 1- Mesleki tükenmişlik düzeyleri. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi* [Bağlantıda]. 7:1. Erişim: <http://www.insanbilimleri.com>

- Örmen, U. (1993). “Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özer, F; Karakaya, Ş; Altınöz, C; Genç, A; Avşaroğlu, S; Erişoğlu, M. (2007). “Some Demographic Factors and Burnout Among Turkish Dentists”. 85TH General Session and Exhibition of the IADR, New Orleans: March, 21–24.
- Pines, A.M. Aranson, E. (1988). “Career Burnout (Causes and Cures). New York: The Free Press.
- Ratlif, N. (1988). “Stress and Burnout in the Helping Professions”. *Social Casework*, 69, 147–154.
- Ronald, J.B., Esther, R.G. (1996). “Predicting Teacher Burnout Over Time: Effects of Work Stress, Social Support, and Self-Doubts on Burnout and its Consequences”. *Anxiety, Stress, and Coping: An International Journal*, 9 (3) 261–275.
- Sılığ, A. (2003). “Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi”. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Sünbül, A.M. (2003). “An Analysis of Relations Among Locus of Control, Burnout And Job Satisfaction in Turkish High School Teacher”. *Australian Journal of Education*. Vol, 47, (1) 58–73.
- Sweeney, J.T., Summers, S.L. (2002). “The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants’ Job Burnout”. *Behavioral Research in Accounting*. Vol: 14.
- Taşgın, Ö. (2004). “Gençlik ve Spor Genel Müdürlüğü Merkez ve Taşra Örgütü Yöneticilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu Üzerine Etkisi”. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tatlıcı, M., Kırımoğlu, H. (2008). “Atletizm Antrenörlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi”. *Niğde Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, Cilt, 2. Sayı, 1.
- Topaloğlu, M; Koç, H; Yavuz, E. (2007). “Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”. *Kamu-İş Dergisi*, 9.(3):31–52
- Torun, A. (1995). “Tükenmişlik Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme”. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uslu, M; Pepe, H; Avşaroğlu, S; Balcı, Ş.S. (2005). “The Study of te Levels of Professional Burnout for the Teachers of Physical Education and Sports”. The 46th ICHPER. SD Anniversary World Congress, İstanbul. November, 9–13.
- Wright T.A., Bonett R. (1997). “The Contribution of Burnout to Work Performance”. *Journal of Organizational Behavior*. Vol:18. 491–499.

Ek: 1

Extended Abstract

Purpose and Significance: The term of burnout is initially defined by Freudenberg (1974) as ‘a condition of exhaustion arising as a consequence of unfulfilled desires of a person’s inner sources or as a result of failure, aging, loss of energy and strength.’ Later on many researchers agreed on burnout as an inner psychological experience emerging at an individual level including expectations, approaches, motives and feelings (Maslach and Jackson, 1981; Ergin, 1992; Izgar, 2001; Sweeney and Summers, 2002 Dolunay, 2002; Çokluk, 2003; Sılığ, 2003; Sünbül, 2003; Ağaoglu, Ceylan, Kasım and Madden, 2004; Koç and Yavuz, 2007). The term of burnout as a syndrome is explained through emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment subdimensions (Maslach and Jackson 1981; Ronald and Esther, 1996). Maslach and Jackson (1986) and it is pointed out that vocational exhaustion is seen in jobs related to charity and aiming to help people. Some researches indicate that service sector workers such as staff working in prison, health workers, teachers, administrators, lawyers, financial consultants and social workers have higher levels of burnout (Arslan, Gürkan, Alparsalan and Ünal 1996; Atasoy, 1997; Demir, 1995; Izgar, 2000; Avşaroğlu, Deniz and Kahraman, 2005). In this research whether accountants’ vocational exhaustion differs according to the demographic qualities or not is questioned. To do this, aims are developed and analyzed.

Methods: This research is carried on with a survey model. Field under survey is comprised of accountants in Turkey. The research is done through random sampling. Surveys are sent through e-mails in September 2008, and data gathering ended in June 2009. ‘Maslach Burnout Inventory’ which is developed by Maslach and Jackson (1981) is applied as well as ‘Identity Survey’ to 1494 accountants as a data gathering device. Through analysis, depending on the variants t test, f test and also Tukey test depending on the significance of differing are used.

Results: According to the findings, while there is no significant difference is found in depersonalization and personal accomplishment depending to gender; it is found that men experience emotional exhaustion more than women. Depending to the year of service, a difference is found about depersonalization and personal accomplishment whereas no significant difference is found about emotional exhaustion. A significant difference is found

in all subdimensions depending on variants of area they work, type of workplace, and the way they work. On the other hand the levels of vocational exhaustion of accountants' showed difference depending on the perception of income.

Discussion and Conclusion: In this research the focus as a keyword and data gathering device is vocational exhaustion level inventory which is developed by Maslach and Jackson (1981). Vocational exhaustion can be defined as the type of response an individual shows to his/her job and environment with feelings of aging, perception that expectations are not fulfilled, long lasting tiredness and hopelessness (Maslach and Jackson 1981; Freudenberg, 1974). According to the results of the research men's emotional exhaustion conditions are significantly higher than women. Emotional exhaustion is a way in which workers feel burnout and experience the exhaustion (Koç and Yavuz, 2007). When other researches are examined it can be seen that there is not significant differences between workers genders and vocational exhaustions (Uslu, Pepe, Avşaroğlu and Balcı, 2005; Tatlıcı and Kırımoğlu, 2008; Gençay, 2007; Gülay, 2006; Dolunay, 2002). While in other studies it is argued that gender and vocational exhaustion show different relations according to the subdimentions (Ağaoğlu, Ceylan, Kasım and Madden 2004; Aktuğ, Susar, Keskin, Balcı and Seber 2006; Özer, Karakaya, Altınöz, Genç, Avşaroğlu and Erişoğlu, 2007; Ergin, 1992; Gold, Robert and Wright 1991; Otacıoğlu, 2008). In this study significant differences are found between workers' year of service, their age and vocational exhaustion. This difference is seen in depersonalization and personal accomplishment sub dimensions. While there is a significant difference in emotional exhaustion according to the variant of age of workers, it can be said that there is no significant difference in depersonalization and personal accomplishments. Maslach and Jackson (1986) defines depersonalization sub dimension as negative feelings and behaviours towards the people who are served in work. While the perception of personal accomplishment stems from a person's tendency to assess oneself negatively and consider oneself insufficient (Wright and Bonett, 1997). As a result it can be stated that, while there exists negative feelings about depersonalization and perception of personal accomplishment in the beginning years of work, people who work as an accountant longer (21 years or more) have a much positive attitude towards their work. Some studies indicate that the year of service does not affect vocational exhaustion statistically significant (Gülay, 2006; Kırılmaz, Çelen ve Sarp, 2003). On the other hand some researchers state that there is a relation between vocational exhaustion and period of work, and that period of work affects exhaustion

(Gençay, 2007; Aktuğ, Susar, Keskin, Balcı and Seber 2006; Basım and Şeşen, 2006; Dolunay, 2002; Otacıoğlu, 2008). As it can be seen in the mentioned researches there are many factors affecting vocational exhaustion. It can also be argued that exhaustion is related to conditions of the workplace and the workers personality. According to the results of the study the levels of exhaustion varies depending on the regions of the country they work in. The difference is that, people who work in Eastern and South Eastern Anatolia, Black sea region and Middle Anatolia have higher levels of emotional exhaustion than people who work in Aegean region of Turkey. While depersonalization and personal accomplishment sub dimensions levels are higher in Black sea and Middle Anatolia regions than Aegean region. In relation to this result it can be concluded that accountants who work and live in Aegean region have higher levels of sensitiveness, emotional bonding, and perception of success. Further researches might be carried on about other important factors such as quality of life and their perception about satisfaction of their living.