

İş Hayatındaki Tükenmişlik Sendromunun Ekonomik Yansımaları: Bir Literatür Araştırması

Celal KIZILDERE*

Faruk KALAY**

Özet

Çalışmanın amacı, iş hayatındaki tükenmişlik sendromunu teorik çerçevede kısaca ele almak ve konuyla ilgili literatürü gözden geçirmektir. Tükenmişlik; özellikle insanlar ile iletişimin yoğun olduğu meslek gruplarında işgücünü etkileyen, başta hizmet kalitesi olmak üzere ciddi ekonomik kayıplara yol açabilen, bireyin iç kaynaklarının tükenmesi ve işini gereği gibi yerine getirememesi durumudur.

Literatürde, konuyla ilgili yapılan çalışmaların genelde hizmetler sektörünün sağlık, eğitim, finans ve güvenlik meslek gruplarında yapıldığı ve 2000'li yıllarda yoğunlaştığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş hayatı, Tükenmişlik, Ekonomik Yansıma

In The Business Life Of Burnout Syndrome Economic Repercussions: A Literature Survey

Abstract

The aim of study is to discuss briefly burnout syndrome in business through theoretical framework and to review the literature. Burnout is a situation affecting task force in some occupational groups which request especially intense communication, causing initially lacking of service quality then severe economic loss, and running short of individual resources and not doing duty as it should be.

In the literature, it was determined that the studies about this subject largely concentrated on service industry like health, education, finance and security occupational groups, and they were mainly in 2000s.

Key Words: Business Life, Burnout, Economic Repercussions.

Giriş

* Yrd. Doç. Dr., Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Erci

letme Fakültesi, İktisat Bölümü, celalkzldere@gmail.com

**Yrd. Doç. Dr., Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Erci

letme Fakültesi, İktisat Bölümü, kalayfaruk@hotmail.com

1970'li yıllardan beri anılan, özellikle çalışan kesimde görülen ve son zamanlarda adından sıkça söz edilen bir sorun olan tükenmişlik sendromu, kişiye ve dolayısıyla tüm topluma yansıttığı olumsuzluklar nedeni ile son yıllarda üzerinde çalışmaların fazlaca yapıldığı bir konu olmuştur.

Çalışma, tam da bu noktada önem kazanmaktadır. Çünkü bu çalışmada literatür taranırken iş hayatı, önce sektörlere göre daha sonra da meslek gruplarına göre bir ayırımı tabi tutulmuştur. Ayrıca ilgili konu hakkında araştırma yapanlara faydalı olacağı amaçlanmıştır.

1. Teorik Çerçeve

1.1. Tükenmişlik kavramı

Mesleki bir risk olan tükenmişlik, kişinin başarısız olma, güç ve enerji kaybı sonucunda, iç kaynaklarındaki tükenme durumudur (Freudenburger 1974: 159). Tükenmişliğe ilişkin geliştirdiği ölçek nedeni ile bu konuda adından en çok söz ettiren Maslach (2003: 189) olmuştur. Maslach'a göre ise tükenmişlik, psikolojik bir rahatsızlıktır ve uzun sürede ortaya çıkar. Fiziksel duygusal ve zihinsel tükenme durumu olarak tanımlayan yazarlar ise, Pines ve Aranson (1988)'dur. Genel olarak bazı yazarlar da tükenmişlik sendromunu, stres ile etkin bir şekilde mücadele edememenin bir yansıması olarak görmektedirler (Kaçmaz, 2005: 29-30).

Psikolojik ve davranışsal tepki olarak tanımlanan Tükenmişlik Sendromu kavramı, literatürde genel olarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme duygusu olarak üç alt boyuttan oluştuğu görülmüştür (Doğan ve Nazlıoğlu, 2010: 101; Friesen ve Sarros, 1989: 2).

1.2. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler

Tükenmişlik, bireylerde duygusal, davranışsal ve bedensel bazı belirtilerle kendini göstermektedir. Dolayısıyla bu belirtilerdeki değişiklikler tükenmişliği etkiliyor. Örneğin, cinsiyet, yaş, çalışma süresi, kişilik, değerler, sosyal destek gibi bireysel ve sosyal özellikler, iş yükü, iş üzerindeki kontrol düzeyi, ödüller, çalışılan yere karşı hissedilen aidiyet duygusu ve adalet gibi iş ve örgüt ile ilgili özellikler tükenmişlikte azaltıcı ya da artırıcı bir etkiye sahiptir (Arı ve Bal 2008: 131-148).

1.3. Tükenmişliğin Evreleri

Genel olarak tükenmişlikte dört evre vardır. İlk evrede, kişi çok heyecanlı, motive ve isteklidir. Kariyer planları yapar ve var gücüyle çalışır. İkinci evrede, mesleğinden yavaş yavaş tatmin olamamaya başlar. İsteği ve şevki azalır. Mesleğini yaparken karşılaştığı ufak tefek sorunlardan bile büyük rahatsızlıklar duyar. Üçüncü evrede, örgütlerdeki çarpıklıkların düzelmeyeceği inancı gelişir. Dördüncü evredeyse, yoğun bir karamsarlık, örgüte ve mesleğe karşı ilginin azalması ve umutsuzluk baş gösterir. Artık sadece maddi ve sosyal güvence zorunluluğundan dolayı çalışır. Kişisel başarısı düşer ve sosyal çekilme durumu yaşanır. (<http://sagliklibirey.com/tukenmislik-nedir-tukenmisligin-evreleri-tukenmisligin-goruldugu-meslek-gruplari/>) Erişim Tarihi: 05.10.2014.

1.4. Tükenmişliğin Belirtileri

Literatürde genel olarak tükenmişlik kavramına bakıldığında, bireyin tükenmişlik yaşadığını düşündürebilecek bazı belirtileri kapsadığı söylenebilir. Bunlar da duygusal, davranışsal ve bedensel olarak sınıflandırılabilir. Duygusal belirtiler arasında, kişisel güvende azalma, işe yoğunlaşamama, değersizlik hissi, huzursuzluk, kendini soyutlanmış hissetme, çabuk öfkelenme, tatminsizlik ve çaresizlik gibi bilişsel becerilerde güçlükler yasama yer alır. Davranışsal belirtilerde de aşırı duyarlılık ve ani tepki, sinirlilik, sabırsızlık, kurallar konusunda katılık, sürekli bir savunma ve suçlama hali gibi hususlar göze çarpar. Nihayet bedensel belirtiler arasında kronik yorgunluk, enerji kaybı, uyku bozuklukları, nefes darlığı, mide problemleri gibi sorunlar yaşar (Angerer, 2003: 99; Bal ve Arı: 142).

2. Literatür Taraması

Tükenmişlik ile ilgili yapılan ve farklı meslek gruplarını kapsayan çalışmaların ekseriyatının 2000'li yıllarda ve Finans/Muhasebe alanında yoğunlaştığı görülmektedir.

2.1. Sağlık Alanında Yapılan Çalışmalar

Çam (1991) tarafından hemşirelerde tükenmişlik sendromunun araştırılması üzerine bir araştırma yapılmıştır. Maslach tükenmişlik ölçeğinin kullanıldığı bu çalışmada, demografik ve mesleki faktörlerin hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri üzerinde önemli olduğu sonucunu elde etmiştir.

Ünal, vd. (2001), hekimlerde tükenmişlik düzeyinin yaşam doyumu düzeyleri ile ilişkisini analiz etmişlerdir. Sonuçlar, yaşam doyumunun duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif ve kişisel başarı ile de pozitif ilişki içinde olduğunu göstermektedir. Ayrıca, çalışma kişisel başarı ve duygusal tükenmenin yaşam doyumunu açıklayan faktörler olduğunu göstermektedir.

Kurçer (2005), hekimlerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Araştırma sonucunda, hekimlerin tükenmişlik düzeylerinin yüksek olmadığını ve genel olarak demografik değişkenlerin alt boyutlar üzerinde anlamlı farklılıklar oluşturmadığını tespit etmiştir.

Güdük vd (2005) ise, tıp fakültesi son sınıf öğrencilerinde tükenmişlik sendromunu analiz etmişlerdir. Çalışmada, tıp eğitimini altı yılda bitiremeyen öğrencilerde duygusal tükenmişlik boyutunun daha yüksek olduğunu ve son yıl eğitimlerinden memnun olan öğrencilerin tükenmişlik düzeyleri, memnun olmayanlara göre daha düşük olduğu bulgusunu tespit etmişlerdir.

Metin ve Özer (2007), Hemşirelerin tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi adlı çalışmalarında, çocuğu olan ve çekirdek ailede yaşayanlarda duyarsızlaşma puan ortalamasının, mesleği değiştirmek isteyenlerde ise duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişlik puan ortalamasının daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca, hemşirelerin çalışma yılları arttıkça duygusal tükenmişlik alanında azalma olduğu bulgusuna ulaşmışlardır.

Akbolat ve Işık (2008), Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği adlı çalışmalarında, 185 sağlık çalışanına anket uygulanmış ve sonuçta, çalışma

sürelerinin tükenmişlik üzerine bir etkisinin olmadığı ancak cinsiyet, yaş, çocuk sayısı, eğitim gibi diğer tanımlayıcı özelliklerinin tükenmişlik düzeylerine etki ettiği bulgusu elde edilmiştir.

Pavlova, vd. (2011), Bulgaristan'daki sağlık çalışanlarının tükenmişlik sendromunun ekonomik boyutları adlı çalışmalarında, performansın azaldığı ve hasta muayene kalitesinde düşüşlerin yaşandığı bulgusuna ulaşmışlardır. Araştırma, 1500 doktor ve 1500 hemşire ile anket yapılarak ortaya çıkmıştır. Katılımcıların %50'den fazlası yüksek ve çok yüksek derecede tükenmişlik belirtileri görülmüştür.

Kılıç ve Seymen (2011), Sağlık Sektöründe, Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi ve Bir Araştırma adlı çalışmalarında, Araştırmaya katılan deneklerin %36,6'sı duygusal tükenmişlik, %22,5'i duyarsızlaşma ve %31,6'sı ise kişisel başarı noksanlığı yaşamaktadır. Deneklerin yaş ve cinsiyet değişkeninde tükenmişlik seviyeleri açısından anlamlı farklılık elde edilirken, eğitim durumu ve iş deneyimi değişkenlerinde bilimsel yönden anlamlı sonuç tespit edilememiştir. Unvanlar bazında ise hemşirelerle, teknisyenler arasında tükenmişlik düzeyi açısından anlamlı fark tespit edilmiştir. Çalışılan birim ve bağlı olunan statü değişkenleri açısından ise bilimsel yönden anlamlı fark tespit edilememiştir.

Tablo 2.1: Sağlık Sektöründe Yapılan Çalışmalar

Yazar(lar)/Çalışma Yılı	Meslek grubu	Sonuç
Çam (1991)	Hemşire	Demografik ve mesleki faktörlerin hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri üzerinde önemli olduğu sonucu elde edilmiştir.
Ünal, Karlıdağ ve Yoloğlu (2001)	Doktor	Sonuçlar, yaşam doyumunun duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif ve kişisel başarı ile de pozitif ilişki içinde olduğunu göstermektedir.
Kurçer (2005)	Doktor	Araştırma sonuçları, hekimlerin tükenmişlik düzeylerinin yüksek olmadığını ve genel olarak demografik değişkenlerin alt boyutlar üzerinde anlamlı farklılıklar oluşturmadığını göstermiştir.
Güdük, Erol, Yağcıbulut, Uğur, Özvarış ve (2005)	Tıp Fakültesi Öğrencileri	Çalışmada, tıp eğitimini altı yılda bitiremeyen öğrencilerde duygusal tükenmişlik boyutunun daha yüksek olduğu ve son yıl eğitimlerinden memnun olan öğrencilerin tükenmişlik düzeyleri memnun olmayanlara kıyasla daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Metin ve Özer (2007)	Hemşire	Çocuğu olan ve çekirdek ailede yaşayanlarda duyarsızlaşma puan ortalamasının, mesleği değiştirmek isteyenlerde ise duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişlik puan ortalamasının daha yüksek olduğunu tespit etmişlerdir.
Akbolat ve Işık (2008)	Doktor, Hemşire	Çalışma sürelerinin tükenmişlik üzerine bir etkisinin olmadığı ancak cinsiyet, yaş, çocuk sayısı, eğitim gibi diğer tanımlayıcı özelliklerinin tükenmişlik düzeylerine etki ettiği bulgusu elde edilmiştir.
Pavlova, Afanasieva, ve Deliyka (2011)	Doktor ve Hemşire	Performansın azaldığı ve hasta muayene kalitesinde düşüşlerin yaşandığı bulgusuna ulaşmışlardır. Araştırma, 1500 doktor ve 1500 hemşire ile anket yapılarak ortaya çıkmıştır. Katılımcıların %50'den fazlası yüksek ve çok yüksek derecede tükenmişlik belirtileri görülmüştür.
Kılıç ve Seymen (2011)	Hemşire ve Teknisyen	Araştırmaya katılan deneklerin %36,6'sı duygusal tükenmişlik, %22,5'i duyarsızlaşma ve %31,6'sı ise kişisel başarı noksanlığı yaşamaktadır. Deneklerin yaş ve cinsiyet değişkeninde tükenmişlik seviyeleri açısından anlamlı Farklılık elde edilirken, eğitim durumu ve iş deneyimi değişkenlerinde bilimsel yönden anlamlı sonuç tespit edilememiştir. Unvanlar bazında ise hemşirelerle, teknisyenler arasında tükenmişlik düzeyi açısından anlamlı fark tespit edilmiştir. Çalışılan birim ve bağlı olunan statü değişkenleri açısından ise bilimsel yönden anlamlı fark tespit edilememiştir.

2.2.Eğitim Alanında Yapılan Çalışmalar

Özdemir vd (2003), diş hekimliği fakültesi akademik personelinde tükenmişliğin 1999-2002 yılları arasındaki değişimini incelemişlerdir. Araştırmada, yıllar itibarıyla tükenmişlik değerlerinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ayrıca, akademik unvan ve cinsiyet açısından tükenmişlik düzeyinde herhangi bir farklılık gözlenmemiştir.

Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu (2001), Ankara ilinde engelli çocuklarla çalışan öğretmenlerle engelli çocuklarla çalışmayan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Çalışmada, engelli olmayan çocuklarla çalışan öğretmenlerin tükenmişlik boyutunun engelli çocuklarla çalışan öğretmenlerden daha yüksek olduğu bulgusu elde edilmiştir. Ayrıca, beklentilerini gerçekleştiren, sorumluluk alan ve yaptıkları işe katkıda bulunan öğretmenlerde tükenmişlik düzeyleri düşmektedir.

Budak ve Sürgevil (2005), Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerinde bir uygulama adlı çalışmalarında, örneklemin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı düzeylerinin yüksek olduğu bulgusunu elde etmişlerdir. Genel olarak tükenmişliğin, akademik unvanlara göre farklı ve az olduğunu ifade etmişlerdir.

Naktiyok ve Karabey (2005), İşkoliklik ve tükenmişlik sendromu adlı çalışmalarında, işkoliklik düzeyindeki artışın zihinsel, fiziksel ve duygusal tükenmişliği artırdığını tespit etmişlerdir. Ayrıca araştırmada, yöneticilik görevi olan, daha yaşlı olan ve Yardımcı Doçent unvanına sahip olan öğretim üyelerinin hem işkoliklik hem de tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu bulgusunu elde etmişlerdir. Buna karşın cinsiyet, gelir düzeyi ve sigara içme davranışı açısından öğretim üyelerinin işkoliklik ve tükenmişlik düzeyleri arasında önemli bir farklılığa rastlanmadığı ifade edilmiştir.

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

Cemaloğlu ve Şahin (2007), Öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklı değişkenlere göre incelenmesi adlı çalışmalarında, öğretmenlerin yaşının, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerini etkilediği, dul öğretmenlerin duygusal tükenme düzeylerinin fazla olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca, eğitim düzeyi düştükçe duyarsızlaşma ve duygusal tükenmelerde artış olduğu, ilköğretim okulu öğretmenlerinde duyarsızlaşmanın daha fazla olduğu, öğrenci sayısının, öğretmenlerin üstlerinden takdir görmelerinin, öğretmenlerin mesleki verimliliklerini değerlendirmelerinin, mesleklerini isteyerek yapmalarının, öğretmenlikten duydukları manevi doyumun duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıyı etkilediği bulgusunu tespit etmişlerdir.

Ardıç ve Polatçı (2008), Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerinde bir uygulama (Gazi Osmanpaşa Üniversitesi Örneği) adlı çalışmalarında, akademik personelin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları açısından orta, kişisel başarı alt boyutu açısından ise yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını tespit etmişlerdir.

Yıldırım (2008), Muhasebe Öğretim Elemanları ve Meslek Mensuplarının Mesleki Stres Düzeyi Üzerine Bir Araştırma adlı çalışmada, 73 muhasebe meslek mensubu ve öğretim elamanı üzerinde anket çalışması yapmış ve araştırmada t-testi ve tek yönlü varyans analizini kullanmıştır. Araştırma sonucunda, mesleki stres düzeyi bakımından bayanların stres

seviyesinin erkeklere nazaran daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Unvan değişkenine göre ise stres seviyesinin değişmediğini, muhasebe meslek mensupları ile muhasebe öğretim elemanlarının stres puanları arasında fark olmadığını, son olarak yaş gruplarına bakıldığında, 20-29 arası yaş grubu ortalamasının stres ortalaması, üst yaş gruplarına göre yüksek olduğu bulgusunu elde etmiştir.

Polat vd. (2012), Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliklerinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi adlı bir çalışma yapmışlardır. Maslach Tükenmişlik Envanteri ve Kişisel Bilgi Formunun kullanıldığı çalışmada öğretmenlerin, cinsiyete göre mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklılaşmamasına rağmen, okulda görev yapan öğretmen sayısına göre mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklılaştığı görülmüştür. Aynı şekilde medeni duruma, yaşa ve mesleki kıdeme göre mesleki tükenmişlik düzeylerinde farklılaşmanın olduğunu tespit etmişlerdir.

Tablo 2.2: Eğitim Alanında Yapılan Çalışmalar

Yazar(lar)/Çalışma yılı	Meslek grubu	Sonuç
Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu (2001)	Öğretmen	İşlerinde beklentilerini gerçekleştiren, sorumluluk alan ve yaptıkları işe katkıda bulunan öğretmenlerde tükenmişlik düzeylerinin azaldığı tespit edilmiştir.
Özdemir, Kılıç, Öztürk ve Sümer (2003)	Akademisyen	Araştırmada, yıllar itibariyle tükenmişlik değerlerinde anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ayrıca, akademik unvan ve cinsiyet açısından tükenmişlik düzeyinde herhangi bir farklılık gözlenmemiştir.
Budak ve Sürgevil (2005)	Akademisyen	Örneklemin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı düzeylerinin yüksek olduğu bulgusunu elde etmişlerdir. Genel olarak tükenmişliğin, akademik unvanlara göre farklı ve az olduğunu ifade etmişlerdir.
Naktiyok ve Karabey (2005)	Akademisyen	Çalışmalarında, işkoliklik düzeyindeki artışın zihinsel, fiziksel ve duygusal tükenmişliği artırdığını tespit etmişlerdir.
		Çalışma sonuçları, demografik faktörler açısından iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerinin farklılaşmadığını, ancak

Gençay (2007)	Öğretmen	öğretmenlerin günlük çalışma süreleri ile iş doyumları ve tükenmişlikleri arasında ilişki olduğunu, çalışma ortamından memnun olmanın iş doyumunu etkilediğini ve iş doyumuna arttıkça tükenmişlik düzeylerinin düştüğünü ortaya koymaktadır.
Cemaloğlu ve Şahin (2007)	Öğretmen	Öğretmenlerin yaşının, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerini etkilediği, dul öğretmenlerin duygusal tükenme düzeylerinin fazla olduğu ve eğitim düzeyi düştükçe duyarsızlaşma ve duygusal tükenmelerde artış olduğu tespit edilmiştir.
Ardıç ve Polatçı (2008)	Akademisyen	Çalışmalarında, akademik personelin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları açısından orta, kişisel başarı alt boyutu açısından ise yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını tespit etmişlerdir.
Yıldırım (2008)	Muhasebeci/Akademisyen	Araştırma sonucunda, mesleki stres düzeyi bakımından bayanların stres seviyesinin erkeklere nazaran daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Unvan değişkenine göre ise stres seviyesinin değişmediğini, muhasebe meslek mensupları ile muhasebe öğretim elemanlarının stres puanları arasında fark olmadığı bulgusunu elde etmiştir.
Polat, Ercengiz ve Tetik (2012)	Öğretmen	Cinsiyete göre mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklılaşmamasına rağmen, okulda görev yapan öğretmen sayısına göre mesleki tükenmişlik düzeylerinin farklılaştığı görülmüştür. Aynı şekilde medeni duruma, yaşa ve mesleki kıdeme göre mesleki tükenmişlik düzeylerinde farklılaşmanın olduğunu tespit etmişlerdir.

2.3. Finans/Muhasebe Alanında Yapılan Çalışmalar

Ok (2002), banka çalışanları üzerine yaptığı çalışmada, çalışanların iş doyumunu, rol çatışması, rol belirsizliği ve bazı bireysel özelliklerin çalışanların tükenmişliğini ne düzeyde etkilediğini belirlemeye çalışmıştır. Araştırma sonucunda, çalışanların tükenmişlik düzeylerinin bireysel özelliklerden farklı şekillerde etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır.

Ceyhan ve Siliğ (2005), yaptıkları çalışmada, banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin onların kişisel uyum, sosyal uyum ve genel uyumlarının önemli bir açıklayıcısı olduğunu ortaya koymuşlar ve duygusal tükenmenin banka çalışanlarının kişisel, sosyal ve genel uyum düzeylerini en iyi açıklayan boyut olduğunu ifade etmişlerdir.

Ersoy ve Utku (2005a), konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe müdürlerinin tükenmişlik düzeylerini inceledikleri çalışmalarında, genel olarak çalışma yoğunluğunun fazlalığı ve çalışma saatlerinin uzunluğu nedeniyle tükenmişlik duygularının daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kaşlı ve Aytemiz Seymen (2009) çalışmalarında, muhasebe meslek mensuplarında tükenmişliğe neden olan faktörleri, iş yükü ve zaman sınırlamaları, meslek dışı uğraşlar ve zorluklar, değer çatışmaları, ilgisizlik ve mevzuat karmaşıklığı ile sosyal unsurlar olmak üzere beş boyutta toplamışlardır. Çalışmada muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliği çok fazla yaşamadıkları sonucuna ulaşmışlardır.

Doğan ve Nazlıoğlu (2010), Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma adlı çalışmalarında, Kayseri ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarında farklı düzeylerde tükenmişlik yaşandığını ve tükenmişlik boyutlarının genellikle orta düzeyde olduğunu göstermektedir.

Ay ve Avşaroğlu (2010) yaptıkları çalışmada; muhasebe çalışanlarının cinsiyetlerine göre, duygusal tükenmede anlamlı düzeyde farklılaşırken, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarında bir farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir. Hizmet sürelerine göre, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında farklılaşma varken, duygusal tükenmede bir farklılaşma bulunmamıştır. 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 tespit edilmiştir.

Sat ve Ay (2010), Banka Çalışanlarının İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi adlı çalışmalarında cinsiyet, medeni durum, yaş ve çalışma süresi değişkenlerine göre anlamlı düzeyde değişip değişmediği test edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, tükenmişlik ile bütün değişkenler arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu tespit edilmiştir.

Uyar ve Erdinç (2011) çalışmalarında konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe personelinin iş doymu seviyesini yüksek, tükenmişlik seviyesini ise orta derece olarak tespit etmişlerdir. Ayrıca söz konusu personelin tükenmişlik düzeyleri ile iş doymuları arasındaki ilişkinin çok zayıf olduğu gözlemlenmiştir.

Öztürk vd, (2011), Muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılık arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma: Ankara İli Örneği adlı çalışmalarında, Meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri ile işe bağlılık arasındaki ilişki Pearson korelasyon katsayısı ile tespit edilmiştir. Sonuçta, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık düzeyleri arasında negatif yönde bir ilişkinin mevcut olduğu bulgusu elde edilmiştir.

Zeytin ve Gökgöz (2011), Muhasebe Meslek Mensuplarında Strese Neden Olan Faktörlerin İncelenmesi: Yalova ve Bilecik İlleri Örneği adlı çalışmalarında, iş yükünün fazlalığı, tahsilatların zamanında yapılamaması, mevzuatın sık sık değişmesiyle gece gündüz çalışma zorunluluğu, meslektaşların daha ucuza defter tutması strese neden olan önemli faktörler olduğu bulgusunu elde etmişlerdir.

Okutan, vd. (2013), İş hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma adlı araştırmalarında, Maslach tükenmişlik ölçeğinin kullanıldığı araştırmada, genel olarak araştırma kapsamındaki meslek elemanlarının duygusal tükenme düzeylerinin düşük, duyarsızlaşma düzeylerinin normal, kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek olduğu bulgusu elde edilmiştir.

Stoyanova ve Harizanova (2013), Bulgaristan'daki hapisane personeli üzerine yaptıkları tükenmişlik sendromunun yol açtığı ekonomik kayıplar adlı çalışmalarında; hem kadın hem de erkek çalışanlar ankete tabi tutulmuşlardır. Ve ortalama yaş grubu 41±8 olarak belirlenen çalışmada net finansal kayıp Pazardzhik hapisanesinde 8387,44 Euro Sliven hapisanesinde ise 5447,42 Euro'luk bir ekonomik kayıp olduğu bulgusunu elde etmişlerdir.

Dalğar ve Tekşen (2014), Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma adlı çalışmalarında, Türkiye'de 27 farklı ilde faaliyet gösteren 466 muhasebeci ile yüz yüze anket yapılmış, anketlerden elde edilen verilerin analizi sonucunda ise, rol çelişkisi ile mesleki tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon tespit etmişlerdir. Ayrıca, muhasebecilerin rol çelişkisi arttıkça mesleki tükenmişlik düzeylerinin de arttığı ve kişisel başarılarının ise azaldığı sonucuna ulaşmışlardır. Diğer yandan muhasebecilerin medeni hali, günlük çalışma süreleri ve çocuk sahibi olup olmama durumları ile mesleki tükenmişlikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkinin olduğunu tespit etmişlerdir.

Tablo 2.3: Finans/Muhasebe Alanında Yapılan Çalışmalar

Yazar(lar)/Çalışma yılı	Meslek grubu	Sonuç
Ok (2002)	Finans/Bankacı	Araştırma sonucunda, çalışanların tükenmişlik düzeylerinin bireysel özelliklerden farklı şekillerde etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır.
Ceyhan ve Siliğ (2005)	Finans/Bankacı	Yaptıkları çalışmada, banka çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin onların kişisel uyum, sosyal uyum ve genel uyumlarının önemli bir açıklayıcısı olduğunu ortaya koymuşlar ve duygusal tükenmenin banka çalışanlarının kişisel, sosyal ve genel uyum düzeylerini en iyi açıklayan boyut olduğunu ifade etmişlerdir.
Ersoy ve Utku (2005a)	Finans/Konaklama İşletmelerinde	Genel olarak çalışma yoğunluğunun fazlalığı ve çalışma saatlerinin uzunluğu nedeniyle

	Çalışan Muhasebe Müdürleri	tükenmişlik duygularının daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
Kaşlı ve Aytemiz Seymen (2009)	Finans/Muhasebeci	Çalışmalarında, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliği çok fazla yaşamadıkları sonucuna ulaşmışlardır.
Doğan ve Nazlıoğlu (2010)	Finans/Muhasebeci	Kayseri ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarında farklı düzeylerde tükenmişlik yaşandığını ve tükenmişlik boyutlarının genellikle orta düzeyde olduğunu göstermektedir.
Ay ve Avşaroğlu (2010)	Finans/Muhasebeci	Muhasebe çalışanlarının cinsiyetlerine göre, duygusal tükenmede anlamlı düzeyde farklılaşırken, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarında bir farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir.
Sat ve Ay (2010)	Finans/Bankacı	Çalışmalarında cinsiyet, medeni durum, yaş ve çalışma süresi değişkenlerine göre anlamlı düzeyde değişip değişmediği test edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, tükenmişlik ile bütün değişkenler arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu tespit edilmiştir.
Uyar ve Erdinç (2011)	Finans/Muhasebeci	Söz konusu personelin tükenmişlik düzeyleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin çok zayıf olduğu gözlemlenmiştir.
Öztürk, Çil Koçyiğit ve Çına Bal (2011)	Finans/Muhasebeci	Çalışmada, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık düzeyleri arasında negatif yönde bir ilişkinin mevcut olduğu görülmüştür.
Zeytin ve Gökğöz (2011)	Finans/Muhasebeci	İş yükünün fazlalığı, tahsilatların zamanında yapılamaması, mevzuatın sık sık değişmesiyle gece gündüz çalışma zorunluluğu, meslektaşların daha ucuza defter tutması strese neden olan önemli faktörler olduğu bulgusunu elde etmişlerdir.
Okutan, Yıldız ve Konuk (2013)	Finans/Muhasebeci	Araştırma kapsamındaki meslek elemanlarının duygusal tükenme düzeylerinin düşük, duyarsızlaşma düzeylerinin normal, kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek olduğu bulgusu elde edilmiştir.
		Çalışmada net finansal kayıp Pazardzhik hapishanesinde 8387,44 Euro Sliven

Stoyanova ve Harizanova (2013)	Güvenlik/Hapishane Personeli	hapishanesinde ise 5447,42 Euro'luk bir ekonomik kayıp olduğu bulgusunu elde etmişlerdir.
Dalğar ve Tekşen (2014)	Finans/Muhasebeci	Muhasebecilerin rol çelişkisi arttıkça mesleki tükenmişlik düzeylerinin de arttığı ve kişisel başarılarının ise azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Diğer yandan muhasebecilerin medeni hali, günlük çalışma süreleri ve çocuk sahibi olup olmama durumları ile mesleki tükenmişlikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkinin olduğunu tespit etmişlerdir.

Kaynakça

- Akbolat., M, ve Işık., O, (2009), "Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği", Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt:11, Sayı:2, ss. 229-254.
- Akçamete, G., Kaner, S. ve B. Sucuoğlu (2001), "Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş Doyumu ve Kişilik", Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Angerer, J. M. (2003), "Job Burnout", Journal of Employment Counseling, 40(3), ss. 98-107.
- Ay., M, ve Avşaroğlu., S, (2010), Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi, Cilt, 7, Sayı, 1, ss. 1170-1189.
- Akbolat., M, Işık., O, (2008), "Sağlık Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Kamu Hastanesi Örneği", Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, Cilt 11, sayı, 2,ss, 229-254.
- Ardıç., K, ve Polatçı., S, (2008), "Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (Gazi Osmanpaşa Üniversitesi Örneği)", Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10/2 ss. 69-96.
- Arı., S.G, ve Bal., Ç.E (2008), "Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi", Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt, 15 Sayı,1.
- Budak., G, ve Sürgevil., O, (2005), "Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama", D.E.Ü.İİ.B.F. Dergisi, Cilt, 20 sayı, 2, ss. 95-108.
- Cemaloğlu., N, ve Şahin., E.D, (2007), "Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi", Kastamonu Eğitim Dergisi, Cilt, 15 No, 12, ss. 465-484.

- Ceyhan A. A. ve Siliğ, A. (2005), "Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiler", *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 43-55.
- Çam., O. (1991), "Hemşirelerde Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması", *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Programı, İzmir.
- Dalğar., H, ve Tekşen., Ö, (2014), "Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma" *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Nisan, 2014, ss. 36-54.
- Doğan., Z ve Nazlıoğlu., H,E, (2010), "İş, Güç" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt, 12, Sayı, 03, ss. 97-116.
- Ersoy, A. ve Demirel Utku, B. (2005a), "Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-I", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 26, ss. 43-50.
- Freudenburger, Herbert J. (1974), "Staff Burn-Out", *Journal of Social Issues*, Vol.30, Number 1, 159-165.
- Friesen, David ve Sarros, James C. (1989), "Sources of Burnout Among Educators", *Journal of Organizational Behavior*, 10 (2), April, 179-188.
- Gençay, Ö. A. (2007). "Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişliklerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi", *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 15(2), 765-780.
- Güdük, M., Erol, Ş., Yağcıbulut, Ö., Uğur, Z., Özvarış, Ş. B. ve Aslan, D. (2005), "Ankara'da Bir Tıp Fakültesi'nde Okuyan Son Sınıf Öğrencilerde Tükenmişlik Sendromu", *Cilt:14, Sayı: 8*.
- Kaçmaz, N, (2005), "Tükenmişlik (Burnout) Sendromu" , *İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, Cilt.68, sayı:1,29-32.
- Kılıç., T, ve Seymen., O,A, (2011), "Sağlık Sektöründe, Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörlerin Analizi ve Bir Araştırma", *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, Sayı, 16, ss. 47-67.
- Kurçer, Mehmet Ali. (2005), "Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri", *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, Sayı: 3, ss. 10-15.
- Maslach, Christina. (2003), "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention" *Current Directions in Psychological Science*, Vol.12, 5, 189-192.
- Metin., Ö, ve Özer., F,G, (2007), "Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi", *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, cilt, 10, sayı, 1, ss. 58-66.
- Naktiyok., A, Karabey., C.N, "İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu", *İktisadi ve idari Bilimler Dergisi*, cilt, 19, sayı, 2, ss. 179-198.

- Ok., S, (2002), "Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doymu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bireysel özelliklere Göre İncelenmesi", Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik dergisi, Cilt, 3, sayı, 21, ss. 57-67.
- Okutan., E, Yıldız., 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, Cilt, 3 Sayı, 2, ss. 1-17.
- Özdemir, A, K, Kılıç, E, Özdemir, D, Öztürk, M, ve Sümer, H, (2003), "Cumhuriyet Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Akademik Personelinde Tükenmişlik Ölçeğinin Üç Yıllık Arayla Değerlendirilmesi," Cumhuriyet Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Dergisi, Cilt: 6, Sayı: 1.
- Öztürk, V., Çil Koçyiğit; S. ve Çına Bal, E., (2009), "Muhasebe Meslek Mensuplarının Bazı Demografik Değişkenleri İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Ankara Örneği", Muhasebe ve Finansman Dergisi, 44, 137-148.
- Pavlova,, J, Afanasieva., L., Deliyska., B., (2011), "Economic Dimensions Of Burnout Among Medical Professionals in Bulgaria", Journal of Management & Marketing in Healthcare Vol 4, No 4Volume 4 Issue 4 pp. 247-253.
- Pines, A. M. & Aronson, E. (1988). "Career Bumout: Causes and Cures", New York: Free Press.
- Polat., S, Ercengiz., M, ve Tetik., H, (2012), "Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliklerinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi", Bartın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt 1, Sayı 1, ss. 152-173.
- Sat., S ve Ay., Ü, (2010), "Banka Çalışanlarının İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi, cilt, 14, sayı, 2, ss.47-66.
- Stoyanova., R., Harizanova., S., (2013), "Economic losses caused by burnout syndrome among prison personnel in Bulgaria", International Journal of Health Economics, No. 3.
- Uyar, S. ve Erdinç, S.B. (2011), "Muhasebe Personelinin İş Doymu ve Tükenmişlik Düzeyi", Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi, 13(1), 213-232.
- Ünal, S, Karlıdağ, R, ve Yoloğlu, S, (2001). "Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doymu Düzeylerinin Yaşam Doymu Düzeyleri ile İlişkisi", Klinik Psikiyatri Dergisi, Cilt: 4, Sayı: 2, ss. 113-118.
- Yıldırım., S, (2008), "Muhasebe Öğretim Elemanları ve Meslek Mensuplarının Mesleki Stres Düzeyi Üzerine Bir Araştırma", muhasebe ve finansman Dergisi, sayı, 38, ss. 153-162.

Zeytin., M, ve Gökgöz., A, (2011), “Muhasebe Meslek Mensuplarında Strese Neden Olan Faktörlerin İncelenmesi: Yalova ve Bilecik İlleri Örneği”, Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi, sayı, 3, ss.99-118.

<http://sagliklibirey.com/tukenmislik-nedir-tukenmisligin-evreleri-tukenmisligin-goruldugu-meslek-gruplari/> Erişim Tarihi: 05.10.2014.