



T.C.

**BATMAN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ
TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İŞ
PERFORMANSINA ETKİSİ VE ÇÖZÜM
ÖNERİLERİ: BATMAN İLİ ÖRNEĞİ**

İşletme Anabilim Dalı

Mervan DOĞAN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Uyum ELİTOK

Ocak-2024

BATMAN

Her Hakkı Saklıdır

TEZ KABUL VE ONAYI

Mervan DOĞAN tarafından hazırlanan “MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ: BATMAN İLİ ÖRNEĞİ” adlı tez çalışması .../.../... Tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oy birliği / oy çokluğu ile Batman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı’nda YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri

İmza

Başkan

Unvanı Adı SOYADI

.....

Danışman

Unvanı Adı SOYADI

.....

Üye

Unvanı Adı SOYADI

.....

Üye

Unvanı Adı SOYADI

.....

Üye

Unvanı Adı SOYADI

.....

Yukarıdaki sonucu onaylarım.

Dr.

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

TEZ BİLDİRİMİ

Tezdeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edildiğini ve tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını bildiririm.

DECLARATION PAGE

I hereby declare that all information in this document has been obtained and presented in accordance with academic rules and ethical conduct. I also declare that, as required by these rules and conduct, I have fully cited and referenced all material and results that are not original to this work.

Öğrencinin Adı SOYADI
Mervan DOĞAN
Tarih:09.01.2024

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ VE ÇÖZÜM ÖNERİLERİ: BATMAN İLİ ÖRNEĞİ

Mervan DOĞAN

**Batman Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı**

Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Uyum ELİTOK

2024, 59 Sayfa

Jüri

Dr. Öğretim Üyesi Uyum ELİTOK
Dr. Öğretim Üyesi Bilal YALÇIN
Dr. Öğretim Üyesi Yavuz ELİTOK

Çalışma, Batman ili muhasebe meslek mensupları arasında tükenmişlik sendromunun ve bu sendromun iş performansına olan etkilerinin incelenmesini amaçlamaktadır. Muhasebe meslek mensupları, Batman ili gibi özel bir bölgede çalıştıklarından dolayı, bölgeye özgü koşulların da bu meslek grupları üzerinde farklı etkiler yaratması muhtemeldir. Bu bağlamda, çalışma, Batman ili muhasebe profesyonellerinin tükenmişlik düzeyini belirlemek ve tükenmişlik sendromunun iş performansları üzerindeki potansiyel etkilerini değerlendirmeyi hedeflemektedir.

Çalışma, nitel ve nicel araştırma yöntemlerini kullanarak, Batman ili muhasebe meslek mensupları arasında tükenmişlik sendromu belirtilerini ve bu sendromun iş performansına olan etkilerini analiz edecektir. Anketler ve literatür taraması gibi yöntemler, araştırmanın kapsamlı bir şekilde yürütülmesine olanak tanıyacaktır.

Araştırmanın sonuçları, Batman ili muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşadığında iş performanslarının nasıl etkilendiğini ortaya koyacak ve bu duruma özgü çözüm önerileri sunacaktır. Batman ili örneği üzerinden gerçekleştirilen çalışma, bölgesel farklılıkları dikkate alarak muhasebe meslek mensuplarının iş yaşam kalitesini artırmaya yönelik uygulanabilir stratejiler geliştirmeyi amaçlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik Sendromu, İş Performansı, Muhasebe Meslek Mensupları.

ABSTRACT

MS/Ph.D THESIS

THE EFFECT OF BURNOUT LEVELS OF ACCOUNTING PROFESSIONAL MEMBERS ON WORK PERFORMANCE AND SOLUTION SUGGESTIONS: THE EXAMPLE OF BATMAN PROVINCE

Mervan DOĞAN

**Batman University Graduate Education Institute
Department of Business Administration**

Advisor: Doctor lecturer Uyum ELİTOK

2024, 59 Pages

Jury

Doctor lecturer Uyum ELİTOK

Doctor lecturer Bilal YALÇIN

Doctor lecturer Yavuz ELİTOK

This thesis aims to examine the burnout syndrome among professional accountants in Batman province and the effects of this syndrome on job performance. Since professional accountants work in a special region such as Batman province, it is possible that the conditions specific to the region will have different effects on these professional groups. In this context, the thesis aims to determine the burnout level of accounting professionals in Batman province and to evaluate the potential effects of this burnout syndrome on their job performance.

Using qualitative and quantitative research methods, the thesis will analyze the symptoms of burnout syndrome among professional accountants in Batman province and the effects of this syndrome on job performance. Methods such as surveys, interviews and literature review will allow the research to be conducted comprehensively.

The results of the research will reveal how the job performance of professional accountants in Batman province is affected when they experience burnout syndrome and will offer specific solution suggestions for this situation. This study, conducted on the example of Batman province, aims to develop applicable strategies to increase the quality of work life of professional accountants, taking into account regional differences.

Keywords: Burnout Syndrome, Work Performance, Professional Accountants

ÖNSÖZ

Tez; literatür taraması, metodoloji, bulgular, tartışma ve öneriler olmak üzere beş ana kısımdan oluşmaktadır. Her bir bölümde, konunun derinlemesine incelenmesi, elde edilen verilerin analizi ve bölgeye özgü çözüm önerilerinin sunulması amaçlanmaktadır. Çalışma, muhasebe meslek mensuplarının iş yaşamlarında daha sağlıklı ve sürdürülebilir bir denge bulmalarına katkıda bulunmayı hedeflemektedir.

Tezin tamamlanmasında öncelikle kıymetli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Uyum Elitok'a teşekkür eder, okuyuculara çalışmanın muhasebe meslek mensuplarının iş yaşamında karşılaştığı zorlukları anlama ve çözme sürecine katkı sağlamasını temenni ederim.

Mervan DOĞAN
BATMAN-2024

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLolar LİSTESİ	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ	vii
KISALTMALAR LİSTESİ	viii
1.GİRİŞ	1
2.TÜKENMİŞLİK	2
2.1. Tükenmişlik Kavramı	2
2.2. Maslach Modeli	3
2.3.Tükenmişlik Sendromunun Boyutları	3
2.3.1.Duygusal Tükenme	4
2.3.2.Duyarsızlaşma	5
2.3.3.Kişisel Başarı	6
2.4.Tükenmişlik Sendromu Belirtileri	7
2.4.1. Fiziksel Belirtiler	8
2.4.2. Psikolojik Belirtiler	9
2.4.3. Davranışsal Belirtiler	11
2.5. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler	13
2.5.1 Bireysel Faktörler	13
2.5.2 Çevresel (Örgütsel) Faktörler	15
2.6. Tükenmişlik Sendromunun Evreleri	17
2.6.1. Şevk ve Coşku Evresi (Ensthusiasm)	17
2.6.2. Durağanlaşma Evresi (Stagnation)	18
2.6.3. Engellenme Evresi (Frustration)	18
2.6.4. Umursamazlık Evresi (Apathy)	18
2.7. Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları	19
2.8. Tükenmişlik Sendromunun Önlenmesi	19
3. İŞ PERFORMANSI	21
3.1. İş Performansı Kavramı	21
3.2. Performansı Etkileyen Faktörler	23

3.3. Performans Değerlendirme	25
3.3.1. Performans Değerlendirmenin Yararları	27
3.4. İş Performansı ile İlgili Bazı Çalışmalar	28
4. MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ: BATMAN İLİ ÖRNEĞİ.....	31
4.1. Literatür Çalışması	31
4.2. Araştırmanın Amacı.....	34
4.3. Araştırmanın Önemi	34
4.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklem	35
4.5. Araştırmanın Modeli.....	35
4.6. Araştırmanın Hipotezleri.....	36
4.7. Araştırmanın Yöntemi	36
4.9. Bulguların Analizi	37
4.9.1 Güvenilirlik Analizi	40
4.9.2 Faktör Analizi	42
4.9.3 Korelasyon Analizi	45
4.9.4 Regresyon Analizi ve Hipotezlerin Testi	46
SONUÇ VE ÖNERİLER	48
KAYNAKÇA.....	52
EK-1 ANKET FORMU	57
ÖZGEÇMİŞ	59

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 3.1. İş Performansının Tanımlamaları	23
Tablo 4.1. Araştırmanın Hipotezleri	36
Tablo 4.2. Katılımcıların Mesleki Unvanlarına Göre Dağılımı	37
Tablo 4.3. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı.....	38
Tablo 4.4. Katılımcıların Medeni Hallerine Göre Dağılımı	38
Tablo 4.5. Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı.....	38
Tablo 4.6. Katılımcıların Deneyimlerine Göre Dağılımı	39
Tablo 4.7. Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı	39
Tablo 4.8. Güvenilirlik Analizi.....	40
Tablo 4.9. Alt Boyutların Güvenilirlik Analizi	41
Tablo 4.10. İş Performansı Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi	41
Tablo 4.11. Tüm Verilerin KMO Sonuçları.....	42
Tablo 4.12. MTÖ Faktör Analizi	43
Tablo 4.13. İş Performansı Ölçeğinin KMO Sonuçları.....	44
Tablo 4.14. İPÖ Faktör Analizi.....	44
Tablo 4.15. Korelasyon Analizi	45
Tablo 4.16. Duygusal Tükenme-İş Performansı Regresyon Analizi Sonuçları	46
Tablo 4.17. Kişisel Başarı-İş Performansı Regresyon Analizi Sonuçları	47
Tablo 4.18. Duyarsızlaşma-İş Performansı Regresyon Analizi Sonuçları	47

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 4.1. Araştırmanın Modeli	35
--------------------------------------	----

KISALTMALAR LİSTESİ

AFA	: Açımlayıcı Faktör Analizi
DT	: Duygusal Tükenme
DUY	: Duyarsızlaşma
İPÖ	: İş Performansı Ölçeği
KB	: Kişisel Başarı
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
MTÖ	: Maslach Tükenmişlik Ölçeği
SM	: Serbest Muhasebeci
SMMM	: Serbest Muhasebeci Mali Müşavir

1.GİRİŞ

Tükenmişlik, bireylerin çalışma hayatında karşılaştıkları problemler, baskılar, çalışma koşullarının kötü olması, yoğun çalışma saatleri, beklentilerin yüksek olması, duygusal taleplerin fazla olması gibi olumsuz koşulların meydana getirdiği ve bireyi fiziken ve ruhen çökerten bir hastalık olarak tanımlanabilir. Tükenmişlik sendromuna yakalanan bireyin yaptığı işte hizmet kalitesi düşer, kendi içsel kaynakları tükenir, aile ve iş ortamında problemler yaşamaya başlar ve işini gerektiği gibi yapamaz duruma gelir.

Tükenmişlik yaşayan bireylerin İş performansı da bu olumsuz koşullardan etkilenmektedir. Genel olarak tükenmişlik üç boyutta ele alındığından çalışmada da iş performansının bu üç boyut açısından ayrı ayrı değerlendirilmesi yapılmıştır.

Tükenmişlik insani ilişkilerin yoğun olduğu mesleklerde diğer mesleklere oranla daha fazla görülmektedir. Günümüzde iş yaşamı, hızla değişen ekonomik, teknolojik ve sosyal dinamiklerle birlikte giderek karmaşıklaşmaktadır. Bu dinamik koşullar altında, meslek mensupları, özellikle muhasebe profesyonelleri, yoğun iş temposu, sürekli değişen düzenlemeler ve artan sorumluluklarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu zorlayıcı faktörler, çalışanların tükenmişlik sendromuyla karşılaşma olasılığını artırmaktadır.

Çalışma, Batman ili muhasebe meslek mensuplarının karşılaştığı bu zorlukları anlamak, tükenmişlik sendromunun iş yaşamlarındaki etkilerini ortaya koymak ve bölgesel farklılıkları dikkate alarak çözüm önerileri sunmayı amaçlamaktadır. Batman ili, özellikle kültürel, ekonomik ve demografik yapısıyla diğer bölgelerden farklılık gösteren bir coğrafyaya sahiptir. Çalışma, Batman ili örneği üzerinden hareketle muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromunun iş performansına etkilerini belirlemeye yönelik bir çaba olarak ortaya çıkmıştır.

2.TÜKENMİŞLİK

İnsanların yaşam boyunca karşılaştığı problemler, zorluklar, sıkıntılar vb. olumsuz koşullar, insan bünyesinde bir takım etkiler göstermektedir. Bu etkilerin genel tanımı literatürde tükenmişlik sendromu olarak belirtilmektedir.

Çalışmanın bu bölümünde tükenmişlik kavramı, tükenmişliğin boyutları ve tükenmişliğin kaynakları açıklanmaya çalışılacaktır.

2.1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik, tarihte ilk kez Freudenberg (1974) tarafından zikredilmiş bir kavram olmakla birlikte daha sonraları Maslach ve Jackson tarafından da ele alınmıştır. Bireyler çalışma hayatında gösterdiği emek ve özveriye karşın elde ettiği sonuçlara ilişkin maddi ve manevi olarak tatminsizlik yaşamaları sebebiyle ilerleyen süreçlerde tükenmişlik yaşamaya başlarlar. Bireylerin yaşadığı bu tükenmişlik nedeniyle yıpranma, güç ve enerji kaybı ve akabinde başarısızlık kaçınılmazdır. Tükenmişlik Freudenberg (1974), yapılacak işi yürütenler arasında tespit ettiği ‘çalışmaktan kaçınma, duyarsızlaşma, başarısızlık, fiziki, hissi ve mental yorgunluk’ kelimelerini açıklamak maksadıyla kullanmıştır.

Golembiewski ve diğerleri (1983) ise tükenmişliği, iş ortamında sürekli karşılaşılan strese ya da mobbingler sebebiyle ortaya çıkan ve daima devam eden fiziksel, ruhsal yorgunluk olarak açıklamaktadırlar.

Literatürde tükenmişliğin, muhasebe mesleği ile uğraşanlar, öğretmenler, sosyal çalışmacılar, yönetim kabinesi ve güvenlik elemanları vb. gibi mesleklerde çok fazla yaşandığı belirtilmektedir (Weisberg, 1999:9).

Günümüzde tüm otoritelerin benimsediği tükenmişlik tanımı, Maslach’ın geliştirdiği ve tükenmişliği üç durum şeklinde inceleyip tanımladığı kavramdır.

2.2. Maslach Modeli

Maslach tüm otoriteler tarafından tükenmişliğin ustası olarak kabul edilmektedir. Tükenmişlik kavramının ortaya çıkmasında rolü ve katkıları çok büyüktür. Maslach'a göre tükenmişliğin “duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı” olarak üç aşaması vardır. (Maslach vd., 2001:402).

Maslach'a göre tükenmişlik, bireylerin yaptıkları çalışmalar sonucunda ortaya çıkan stres durumlarına verdikleri tepki, hissi tükenme ile açığa çıkmaktadır. Duygusal tükenmişlik ile başa çıkma durumunda, bireyler yaptıkları iş ile ilgili olarak paylaşım içerisinde oldukları kişilerle kurmuş oldukları ilişkilere karşı duyarsızlaşma yaşamaktadırlar.

Maslach modeline göre, duygusal tükenme neticesinde birey duyarsızlaşır, duyarsızlaşma da kişisel başarı kısmında azalma hissinin bir nedeni olarak yorumlanmaktadır (Arı ve Çına 2008:134).

Tükenmişlik, insanların duygu ve hislerinin tükenmeye başlaması ile oluşan bir sendromdur. Kişinin duygu ve his kaynaklarının çok fazla azalması ile birlikte birey ikili ilişkilerden kaçınmaya başlamakta yani duyarsızlaşmaktadır. Son aşamaya gelindiğinde ise birey geçmişte iş hayatında ki olumlu tutum ve davranışları ile şimdiki tutum ve davranışları arasında mukayese yaparak ortaya çıkan fark sonucunda çalıştığı işyerine ve topluma sunduğu katkılarının azaldığını düşünmektedir. Böylelikle birey içinde bulunduğu durumu olumsuz olarak nitelendirerek bu durumun başarısını ve performansını düşürdüğünü fark eder. Bu evre de kişisel başarıda azalma olarak son evreyi belirtmektedir (Maslach vd., 2001:403).

2.3.Tükenmişlik Sendromunun Boyutları

Maslach ve Jackson yapmış oldukları çalışmalar sonucunda tükenmişliği üç boyutta tanımlamaktadır. Bu boyutları da duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olarak isimlendirmişlerdir. (Maslach ve Jackson, 1981:99; Maslach, vd., 2001: 399; Maslach, 2003b:2).

Literatürde tükenmişlik çalışmalarında tükenmişliğin farklı boyutları olduğuna değinilmiştir. Ancak çalışmamızda Maslach modeli esas alındığından tükenmişliğin boyutları Maslach modeline uygun olarak duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği olarak üç boyutta incelenecek ve açıklanmaya çalışılacaktır.

2.3.1.Duygusal Tükenme

İnsanların hislerinde ve düşüncelerinde azalmanın ortaya çıkması ve kendini duygusal bakımdan bitik hissetmesi durumudur. Duygusal tükenme yaşayan birey iş hayatında veyahut sosyal hayatında kendini eskisine nazaran daha verimsiz ve daha isteksiz olduğunu düşünmeye başlayabilecektir. Bu isteksizlik ve verimsizlik neticesinde oluşan stres ve şüpheden kaynaklı olarak birey çalışma zorluğu yaşayabilmektedir. Kişi bir sonraki gün işyerine gitme konusunda zorluk yaşamaktadır. Bu zorluklar işe gitmeme, işe geç kalma, işten ayrılma olarak kendini gösterebilmektedir. Bu tip olumsuzluklar neticesinde birey hem psikolojik boyutta zarar görmekte hem de çalıştığı kuruma zarar verebilmektedir. Duygusal tükenmenin en fazla yaşandığı meslekler, insanlarla iletişimin yoğun olduğu sektörlerde yaşanabilmektedir. Yoğun iletişim içeren işlerde çalışan birey kendisinden beklenen performansı göstermekte zorluk yaşayabilmekte, gücünü kaybettiğini düşünebilmekte ve bu durumun altında ezilebilmektedir. Bu da tükenmişlik düzeyinin başlama evresini oluşturmaktadır (Örmen, 1993:17).

Duygusal tükenme; tükenmişliğin benlik boyutudur. Duygusal tükeniş yaşayan bireyler eskiye nazaran daha düşük performans gösterdiğini ve eskisi kadar sorumluluklarını yerine getirmediğini düşünerek endişeye kapılabilmektedir (Leiter ve Maslach, 1988:297; Sweeney ve Summers, 2002:25).

Duygusal tükeniş, tükenmişliğin en hassas, en etkili ve en belirleyici ölçüsüdür (Maslach vd., 2001:402). Duygusal tükenim yaşamaya başlayan bir bireyde duygularda eksilme, his kaybı, çaresizlik, aktifliğini kaybetme, tepkilerinde azalmalar, hevesizlik, hiçbir şeyden memnun olmama ve fütursuzluk gibi duyguları (Quick vd., 2008:32) ve bireyde mental bitkinlik, fiziksel bitkinlik ve enerjisinde kayıp gibi bir takım belirtiler ortaya çıkmaktadır (Arı ve Bal, 2008:133).

Duygusal tükenme, tükenmişlik sendromunun başlama evresi olarak tanımlanmakta ve bu nedenle sendromun odak noktası olarak tefsir edilmektedir (Acar ve Erkan, 2018:39).

Tükenmişlik sendromunda, duygusal yönden tükenmeye başlayan birey duygu ve hislerinde oluşan azalma ve kayıplar neticesinde, tükenmişliğin ikinci aşaması duyarsızlaşma hissi ortaya çıkmakta ve duyarsızlaşma boyutuna geçiş yapmaktadır (Başoğlu ve Aytaç, 2016:470).

2.3.2.Duyarsızlaşma

Duyarsızlaşma, bireylerde oldukça fazla yaşanan duygusal tükenişe karşı olarak geliştirilen bir reaksiyondur (Maslach ve Goldberg,1998:64).

Duyarsızlık yaşamaya başlayan iş görenler diğer iş görenlerden uzaklaşmaya başlamakta, yalnız kalma eğilimi artmaktadır. Bu da iş görenlerin, örgüt içerisinde birlikte çalıştığı kişilere karşı sönük bir durum içerisinde kalmalarına neden olmaktadır (Çankaya, 2017:3). Böylelikle duyarsızlaşma boyutunun artması sebebiyle iş görenler birlikte çalıştıkları diğer iş görenlere karşı olumsuz duygular beslemekte ve içlerinde bu kişilere karşı fenalık yapma arzusu açığa çıkmaktadır (Akman vd., 2010:808).

İş görenlerin, yaptıkları iş kapsamında karşı karşıya geldiği kişilere, tek objeymiş gibi davranmakta bu doğrultuda hareket etmekte, alçaltıcı ve küçük düşürücü sözler söylemekte, ciddiyetsiz bir eda ve duruş göstermeleri ile birlikte duyarsızlaşmanın göstergesini oluşturmaktadır.

Yukarıdaki tanımdan da görüleceği üzere, sergilenen bu tutum ve hareketlerin sebebi kişinin kendini yabancı hissetmesi ve bu hislerle baş ederken kendini korumaya çalışmasıdır. Duygusal tükeniş yaşamaya başlayan birey, karşısındakilerin sorunlarına karşılık vermede kendini yetersiz hissetmekte ve bu duygusal yoğunluktan kaçınmak için bu davranışları sergilemektedir. Duyarsızlaşma aslında bireyin bir şekilde kaçışı, kurtulma çabası ve korunma mekanizmasıdır. Duyarsızlaşma aşamasındaki birey

diğerlerinin kendisini anlamayacağını düşünerek onlara birtakım engeller çıkarmaktadır.

Tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu aslında bireyin başkalarıyla anlamlı ilişkiler kuramadığında bize ne olacağını açıkladığı boyuttur. Bu durumda birey diğerleriyle olan ilişkilerine mesafe koymaktadır. Ancak iletişim yoğun olduğu sektörlerde çalışan bireyler istedikleri bu mesafeyi koymakta güçlükler çekmekte ve güçlükler bireyi daha da olumsuzluğa itmektedir. Ayrıca birey bu mesafeyi koyamadıkça diğerlerinin beklentilerine gönülsüz ve pasif davranışlarla karşılık vermekte ve böylelikle birey yalnızlaşma sürecine doğru gitmektedir. Birey yalnızlaştıkça negatif duyguları artmakta bu negatif duyguları da diğerlerine öfke olarak yansıtabilmektedir (Izgar, 2001:25).

2.3.3.Kişisel Başarı

Bireyin kendisiyle ilgili motivasyonları olumsuz değerlendirme eğiliminden, işinde yeterince iyi olmadığına inanma ve hizmet verdiği kişilerle başarısız ilişkiler kurma eğiliminden kaynaklanmaktadır. Bu eğilimlerin neticesinde bireyin çabaları anlamsızlaşır ve kendini suçlu hisseder. Bu suçluluk psikolojisi bireyin çalışma ortamındaki motivasyonunu azaltarak başarı için gerekli olan davranışları kazanmasına engel oluşturmaktadır.

Birey olumsuz tutum ve davranışlarından kaynaklı kendinde kusur aramakta, kendine başarısız olduğu hükmünü vermektedir. Bu durumdan dolayı, tükenmişlik sendromunun üçüncü aşaması olan kişisel başarı eksikliği ortaya çıkmaktadır. Kişisel başarı gösterememesi sebebiyle kişi kendi kendine itibarını yok etmekte; buhran halleri yaşayabilmektedir. Çalışanların, emeklerinin yok sayıldığını düşünmesi ve göstermiş oldukları performansın ölçülmediğini, değerlendirmeye tabi tutulmadığını düşünmeye başladıklarında agresif tutum ve davranışlar sergilemekte ve buhran emareleri göstermeye başlamaktadırlar. Örgüt ortamında bir değişiklik ya da farklılık olmayacağını düşünmeye başladıklarında ise işten ayrılma sınırına gelmektedirler (Örmen, 1993:18).

Kişisel başarıda düşme, iş görenin kendisi ve yaptığı iş ile ilgili ölçülendirmelerinin negatif yönde olduğunu belirtmektedir (Maslach, 2003b:190)

Tükenmişliğin üçüncü boyutu olan kişisel başarıda düşme, kişinin yaşadığı duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın akabinde ortaya çıkan durumdur.

Yüksek seviyede duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşandığında kişisel başarı da yok olmaya başlamışsa tükenmişliğin çok üst seviyede yaşandığı söylenilebilmektedir (Bartz ve Maloney, 1986; Cordes vd., 1997).

Yüksek seviyede duygusal tükenme, duyarsızlık ve akabinde kişisel başarıda düşme yaşayan bireylerin tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamadığı mutlaka değerlendirilmelidir.

2.4.Tükenmişlik Sendromu Belirtileri

Tükenmişlik sendromu yaşayan bireylerde bir takım emareler ortaya çıkmaktadır. Bu emareler davranış bozuklukları ve fiziki bazı belirtilerden oluşmaktadır. Davranışsal ve fiziksel göstergeler sorunun tespit edilmesi konusunda etkili olmaktadır. Yaşanan tükenmişliğe engel olunabilmesi bakımından bu emareleri fark etmek ve bilincinde olmak gerekmektedir. Tükenmişlik emarelerinin çok fazla olması ve tükenmişliği bireyin kendi içinde yaşaması, tükenmişliğin ortaya çıkmasını zorlaştırmakta ve bireyin buhran yaşamasına neden olmaktadır (Nazlıoğlu 2009:7).Tükenmişlik literatürde sürekli stres yaşayan kişilerde ortaya çıkmakta ve bitkin olma durumu, uykuda güçlük, devamlı agresiflik, öfke nöbetleri, çaresiz ve ümitsiz olma durumları ve buhran halleri vb. içsel sıkıntıların da beraberinde izlendiği durumlardan oluşmaktadır (Azizoğlu, Özyer 2010:138; Ersoy, Demirel 2005:44).

Tükenmişlik emareleri insandan insana değişiklik gösterse de, bir bütün olarak bakıldığında fiziksel, psikolojik ve davranışsal belirtiler olarak üç kategori olarak incelenmektedir.

2.4.1. Fiziksel Belirtiler

Tükenmişlik sendromuna tutulan kişiler; iş hayatlarının ilk dönemlerinde, güven dolu olan, bireysel becerilerini ve manevi güçlerini yapmış oldukları işe aksettiren, motive olmuş, mesai yapan, yorgunluk ve bitkinliğe aldırış etmeden üst seviyede verim veren kişilerdir (Ardıç, Polatçı 2009:30). Tükenmişlikten sonra bu tutumlar değişmektedir.

(Girgin 1995) tarafından tükenmişlik fiziki belirtileri aşağıdaki gibi listelenmiştir;

- Uyuşuk olma hali,
- Geçmeyen baş acıları,
- Yorgun ve bitkin olma durumları,
- Gastroenterolojik rahatsızlıklar
- Uyuma zorlukları,
- Nefes Problemleri vb.

Kaçmaz (2005) ise tükenmişliğin fiziki belirtilerini aşağıdaki gibi sıralamıştır.

- Kilo kaybının görülmesi
- Baş ağrıları
- Kişinin kendisini sürekli bitik ve yorgun hissetmesi
- Solunum sıkıntıları
- Devamlı gergin olma halleri
- Kolesterolde meydana gelen artışlar
- Kalp rahatsızlıklarının görülmesi
- Gastrointestinal sistem rahatsızlıkları
- Sırt ve bel bölgelerinde ağrılar
- Deri reaksiyonları

- Kas kasılmaları
- Uykusuzluk ve uyku bozuklukları
- Nedeni bulunamayan fiziki ağrılar

Tükenmişlik fiziki olarak ilk zamanlarda seyrek emareler göstererek ortaya çıkmaktadır. Bu emareler; bitap ve bitkin olma durumu, baş ağrıları, donukluk, uyuma zorlukları olarak sıralanabilir. Önlem alınmadığı takdirde; sürekli baş gösteren soğuk algınlığı, vücut direncinin azalması, aşırı kilo verilmesi veya alınması, nefes almakta zorluk, sebebi bilinmeyen ağrılar, gastro hastalıklar, hipertansiyon, yüksek kolesterol, kas gerilimleri, kalpte oluşan çarpıntı ve ritim bozuklukları ve stresle orantılı dermatolojik hastalıklar oluşabilir. (Freudenberger, 1974; Maslach ve Jackson, 1981; Çam, 1992; Potter, 1995:10; Maslach ve Leiter, 1997).

Yukarı da sayılan hastalıklara devamlı olarak maruz kalınması durumunda, kişi ortaya çıkan emareleri ciddiye almalı, hızlıca gereken önlemleri almalıdır. Çünkü bu emareler tükenmişliğin başlangıcında belirti gösteren emareler olabilir.

2.4.2. Psikolojik Belirtiler

Tükenmişliğe yakalanan kişiler de ortaya çıkan belirtilerden bir diğeri de psikolojik belirtilerdir. Duygusal tükenme görülen bireylerde emareler farklılık göstermektedir. Genelde rastlanan belirtiler aşağıda sıralanmıştır (Sürvegil, 2006:20).

- Agresiflik ve saldırgan olma halleri
- Dehşet halleri ve endişe
- Psikolojik incinmeye açıklık
- Destekten yoksun olma, kendini güvende hissetmeme
- Engellenmişlik hissi ve sinirli olma
- Yetmezlik

- Acelecilik, mutsuzluk, süreğen can sıkıntıları
- Ani öfke patlamaları
- Kendine olan saygıda azalma, özgüven kaybı
- Apati halleri
- Şizofreniye varan şüpheler ve endişeler
- Depresyon halleri ve intihara meyilli olma
- Alınganlık ve takdir edilmediğini düşünme
- Negatif düşünceler
- Suçluluk halleri
- Heves kırılmaları
- Ümitsizliğe kapılma, hayal kırıkları
- Konsantrasyon yaşamada güçlükler
- Psikolojik hastalıklar
- Yabanileşme
- İşle alakalı memnuniyetsizlik
- İş ve iş arkadaşlarına olan pozitif düşüncelerin kaybı
- İşten kaçınma, işten nefret etme
- İş ile ilgili doyumsuzluk
- Çalışılan yere olan ilginin azalması
- Akamet hissi
- Düşüncelerde ortaya çıkan sertlik
- Zihnin sürekli meşgul olması
- Rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karışıklık
- Sorunları başkalarına yansıtma
- İş arkadaşlarına aşırı güven duyma veya hiç güvenmeme

- Unutkanlık halleri
- Mental olarak tükeniş
- Mobbing hissi
- İnanç ve değerler yönünden şüpheye düşme
- Yaratıcıya kızgın ve sinirli olma
- Acıma duygusunu kaybetme
- Sürekli ikilemde kalma
- Dikkat dağınıklığı

Iwanicki (2001) tükenmişlik bulgularını aşama aşama gruplara ayırmıştır. Değişik kademelerde ortaya çıkan tükenmişliğin her kademe de çeşit çeşit haller ile takip edilebileceğini belirtmektedir. Tükenme bu sentezde; üç aşamada incelenmekte ve ortaya çıkan halleri aşağıda yer aldığı gibi sınıflandırılmaktadır: (Vızlı, 2005:14).

• **Hafif Düzeyde Tükenme:** Kısa süren streslilik halleri, alınganlık, huzursuzlanmak, umutsuz olma durumu ve olumsuz durumlar olduğu durumlardır.

• **Orta Düzeyde Tükenme:** Tükenmişliğin birinci aşamasındaki emareler bu düzeyde de etkilidir fakat bu emareler zaman bakımından farklılıklar göstermektedir.

• **Şiddetli Düzeyde Tükenme:** Çeşitli sağlık problemlerinin ortaya çıktığı durumlar gözlenmektedir. Aile içi problemler minvalinde patlak veren semptomlar; aileyi oluşturan bireylere karşı ihmalkârlık ve zamanında eve gitmemek, aileyi oluşturan bireyler tarafından dışlanma gibi hislerin oluşmasına ve bu hissiyata kapılma durumlarının oluşmasına sebebiyet verdiği söylenebilmektedir (Şahin 2008:11).

2.4.3. Davranışsal Belirtiler

Tükenmişliğe yakalanan kişiler da ortaya çıkan belirtilerden bir diğeri de davranışsal belirtilerdir. Bu belirtiler aşağıda sıralanmıştır;

- Aniden parlama, ani tepkiler ve engeller,
- Çalıştığı işyerinden nefret etme,
- Serzenişte bulunma,
- İşe geç kalma,
- İşe gitmek istememe halleri,
- Hizmette bozulmalar ve aksaklıklar,
- Saygı da azalma,
- Güven Problemleri
- İşyeri dışında çıkan problemler,
- Kendini suçlama,
- Verinme,
- Umarsızlık, isteklendirme eksikliği,
- Motive olamama,
- Hareketsizlik,
- Unutkanlık halleri,
- Başka uğraş edinmeleri,
- Motive de yetersizlik,
- Kimliksizlik,
- Çalışılan yere karşı ilgisizlik,
- Umursamaz tavırlar,
- Örgüt içerisindekilere güvensizlik,
- Yalnızlık,
- Başarısızlığa uğrama düşünceleri,
- Çalışma gücünün kaybedilmesi,
- Örgüt içerisinde bilgi alışverişinden kesilme,

- Müşterilere karşı tavırlı olma durumları, hor görme ve düşüncesizlik, şeklinde sıralanabilmektedir (Çam 1992:13).

2.5. Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

Tükenmişlik hususunda yapılmış olan çalışmalarda tükenmişliği etkileyen birçok faktörden söz etmek mümkündür. Bu faktörler bireysel sebeplerden oluştuğu gibi çevresel sebeplerden de kaynaklı olabilmektedir.

2.5.1 Bireysel Faktörler

Tükenmişlik sadece çevresel faktörlerden kaynaklanmamaktadır. Bireysel faktörlerin tükenmişliğe oldukça fazla etkisi bulunmaktadır. Tükenmişliğin ortaya çıkmasına sebep olan bireysel faktörler aşağıda açıklanmıştır.

Yaş Faktörü, Tükenmişliğin yaş faktörü ile oldukça kıymetli bir bağlantısı bulunmaktadır. Tükenmişlik sendromu genç iş görenlerde şiddetli seviyede, yaşını almış iş görenlerde ise düşük seviyelerde seyretmektedir (Maslach, 1981:17). Yaş alma sadece çalışma süresinin fazla olmasından kaynaklanmamaktadır. İnsanlar yaşlandıkça bilinçleri artmakta ve tükenmişlik hususunda güçlü olmaktadır. Chernis (1997)'in tükenmişliğin uzun sürede kişiler üzerindeki etkisini ölçen araştırması 12 yılda bitmiştir. Bu araştırmadan çıkan sonuçlara göre kişinin mesleğe başladığı zamanlarda ortaya çıkan tükenmişliğin, genel olarak kısa süren ve negatif sonuçlara yol açtığı tespit edilmiştir.

Maslach'ın çalışmaları da Chernis'in çalışmaları sonucu ortaya çıkan bulgular ile uyumlu çıktılar ortaya koymaktadır.

Tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya kalan toy iş görenler bu hususta yetersiz olduklarını düşünmeye başladıklarında yaptıkları işi kolaylıkla terk edebilirken, yaş almış iş görenler ise geçmişte tükenmişliğe karşı verdikleri mücadele ve elde ettikleri deneyimler ile bu hususun üstesinden gelebilmektedirler. Bu çıkarımlardan, yaşını almış iş görenlerin mesleğe yeni başlamış toy iş görenlere göre tükenmişliğe tutulma oranlarının daha düşük olduğu söylenebilmektedir.

Cinsiyet Faktörü, Nüfus istatistikleri içerisinde yer alan cinsiyetin tükenmişlik üzerine etkisini ölçen çok fazla araştırma yapılmıştır. Bu çalışmalar neticesinde ortaya çıkan çıktılarda, kimi araştırmacılar erkeklerde tükenmişlik seviyelerinin daha fazla olduğu, kimi araştırmacıların ise kadınların erkeklerden daha yüksek oranda tükenmişliğe uğradığını belirtmiştir (Thompson, Alamos 1982:11).

Maslach (1982)'e göre, erkek ve kadınların tükenmişlik düzeylerine bakıldığında aralarında çok büyük fark bulunmaması ile birlikte benzer eğilimler göstermektedirler. Yaşanan tükenmişlikte erkeklerin daha çok duyarsızlaşma alt boyutunda, kadınların ise duygusal tükenme alt boyutunda daha fazla tükenmişlik yaşadığı belirtilmektedir.

Medeni Durum Faktörü, Yapılan incelemelerde evli olmayan kişilerin, evli kişilere göre daha yüksek seviyede tükenmişlik duygusu hissettiğini ortaya koymaktadır. Dul bireylerden oluşan iş görenler ise hiç evlenmemiş ve evli olan grupların ortasında yer almaktadır. Maslach'ın tükenmişlik çalışmasında ebeveynlik duygusunu yaşamayanların, ebeveyn olanlara oranla daha yüksek seviyede tükenmişlikle karşı karşıya kaldıkları tespit edilmiştir (Boahene, 2003:15).

Ifeagwazi (2006) bekarların, evli olanlara oranla daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını iddia etmektedir. Ayrıca çocuğu olmayanların, çocuklu kişilere oranla daha fazla tükenmişlik görüldüğü iddialarına yer vermiştir.

Eğitim Faktörü, Eğitim ve tükenmişlik arasındaki frekansı ortaya çıkarmak için yapılmış olan inceleme ve çalışmalarda eğitim düzeyinin yükseldikçe tükenmişlik düzeyinin de arttığı gözlemlenmiştir. Maslach, eğitim ile tükenmişlik arasında karmaşık bir bağlantı olduğunu belirtmiştir. Yapılan araştırmalar, daha düşük veya eksik eğitime sahip iş görenlerin daha düşük düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını ortaya koymaktadır. Bu temelde, artan eğitimsel başarının getirdiği baskı ve sorumluluk stresi arttırmakla birlikte kişinin tükenmişlik seviyesini de arttırmaktadır denilebilir.

Çalışanların eğitim seviyeleri yükseldikçe tükenmişlik riski de artabilmektedir. Bireyin eğitim seviyesi arttıkça stresle karşılaşma oranları ve sorumluluk düzeylerinin

artması nedeniyle tükenmişliğin artmasını sağlayabilmektedir (Maslach vd., 2001:397).

Kişilik Faktörü, Maslach'ın bu hususta incelemelerde bulunan öğrencileri Maxine Gann ve Steve Heckman, tükenmişliğin kişilik üzerine etkisine ilişkin şu sonuçları ulaşımlardır;

- Karakteri zayıf olan kişilerde tükenme emareleri yoğun olarak gözlemlenmiştir. Bu tür kişiler sorunlu, ikili ilişki kurmakta zorluk yaşayan ve iş görme hususunda belirli sınırlar çizmekte zorluk yaşayan kişilerdir. Meydana gelen olaylara karşın müdahale hususunda yetkinlikleri yoktur. Tükenme düzeyleri yüksek seviyelerde seyir etmektedir.
- Sabırsız ve hoşgörüsüz olan kişiler tükenmişlikle baş etme noktasında yeterli seviyede değillerdir. Bu tür kişiliğe sahip olanlar çok kolay asabileşirken aynı anda öfke kontrolü hususunda da güçlü değildirlir. Duygularını direkt olarak karşısındaki kişiye geçirebilmektedirler.
- Kendine güvensiz olan kişiler, amaçsız olan kişiler, karar verirken zorluk çekenler tükenişi çok daha yüksek seviyede hissetmektedirler. Bu durumdan muzdarip bir bireyin beğenilme ve takdir edilme duygularını yok etmeye başlayacak zorluklar karşısında savaşıma değerlerini yitirecektir (Iwanicki, 2001:21).

2.5.2 Çevresel (Örgütsel) Faktörler

Tükenmişlik, iş kimliği, iş türü, çalışma saatlerinin çok fazla olması, iş ortamının özellikleri, iş yükü ritmi, rollerin çatışma içerisine girmesi, iş baskısı, çalışamama vb. gibi çevresel faktörler olarak adlandırılmaktadır. Karar almaya katılım, örgütsel iletişim eksikliği, iktisadi ve toplumsal etmenler olarak tanımlanmaktadır (Avşaroğlu vd., 2005:117).

Tükenmişlik, insanların kendi içlerinde meydana gelen bir olgu olmasına rağmen, iş hayatında istenmeyen performans düşüklüklerine sebep olabilir ayrıca örgüt içerisinde kişinin etkin ve nitelikli iş yapmasını da engellemektedir (Basım ve Sesen 2006:15).

Bireylerin tükenmişliği yalnızca kişilik faktörlerinden kaynaklanmamaktadır. Bireylerin tükenmişliğe yakalanmasında çevresel faktörlerin önemi de göz ardı edilemez. Tükenmişliği etkileyen çevresel faktörler aşağıdaki gibidir.

İş Yükü Faktörü, Çalışma hayatının alanlarından birisi de iş yüküdür. İş yükü “muayyen bir sürede, muayyen nitelikte yapılacak olan işin ölçüsü” olarak açıklanabilir. İş yükü organizasyon tarzı bakımından etkinliği, kişisel yönden ise iş yapmak için harcanmış olan vakti ve çabayı açıklamaktadır (Maslach ve Leiter, 1997:38).

Kontrol Faktörü, İnsanların yaptıkları işte hâkim oldukları “seçme, değerlendirme, karar verme, sorunlara çözüm bulma ve sorumluluklarını yerine getirme” kontrol olarak nitelendirilmektedir (Maslach vd., 2001) .

Örgütsel kontrolün yüksek olması; iş görenlere kendilerini tehdit altında hissettirerek bağımsızlıklarının olmadığını düşünmelerine sebep olabilmekte akabinde tükenmişliğe itebilmektedir (Dinçerol, 2013:44).

Ödül Faktörü, İş görenin organizasyona katkıları karşılığında, elde edeceği maddi ve manevi ödülleri kapsamaktadır. Nitelikli bir ödül sistemi, iş görenlerin işi yaparken örgüte katkıların önemsendiğinin ve değer verildiğinin göstergesidir (Leiter, 2003:2).

İş yaşamındaki, kurumsal, ekonomik ve sosyal ödüllendirmelerin eksikliği iş görenleri manevi yönden olumsuz duygulara sürüklemektedir (Maslach ve Leiter, 2005:81)

Aidiyet Faktörü, Kişinin iş çevresine ait olma duygusudur. İş yaşamının alanlarından dördüncüsüdür. Bireylerin sosyal varlıklar olması sebebiyle bir örgüte ait olma ve örgüt içerisindeki diğer çalışanlarla yakın ilişkiler geliştirme gereksinimi duyarlar (Silah, 2005:429)

Adalet Faktörü, İş yaşam alanlarının beşinci kuralıdır. Organizasyon içerisinde yer alan bütün kişiler için eşdeğer ve sabit kuralların olması olarak tanımlanmaktadır (Bilgin 2003:273). Bir organizasyonda adaletten bahsedilebilmesi için örgüt içerisindeki tüm kişiler için aynı kuralların geçerli olması gerekmektedir (Leiter, 2003:2).

Değerler Faktörü, İş yaşam alanlarının altıncısıdır. İyilik ve kötülük olgularının tanımlandığı inancı temsil etmektedir. Organizasyonun sahip olduğu değerler ile iş görenleri sahip olduğu değerler arasında fark olması durumunda tükenmişlik hissi daha çok ortaya çıkmaktadır (Bilgin 2003:81).

Çevresel faktörler olarak tanımlanan altı alan arasında intibak sağlandığı takdirde, bu ahenkten meydana çıkacak güç tükenmişlik yaşanmasına müsaade etmeyeceği gibi tükenmişliğe zıt niteliklere sahip olan ve organizasyonun başarısı için oldukça mühim olan işle bütünleşmeyi (engagement) meydana getirecektir (Maslach vd., 2001:416).

2.6. Tükenmişlik Sendromunun Evreleri

Edelwich'e göre tükenmişliğin dört safhası vardır (Kaçmaz, 2005:30, Özçınar, 2005:12). Bu safhalarda tükenmeyi daha kolay anlamayı sağlayan bir bakış açısı mevcuttur. Fakat nihayetinde tükenme bir şahsın, bir safhadan diğerine geçiş yaptığı bir proses değil, süre gelen bir vakiadır (Kaçmaz, 2005: 30).

2.6.1. Şevk ve Coşku Evresi (Enthusiasm)

Bu safhada aşırı mutlu, kişinin gücünde fazlalaşma ile birlikte ütopyik ölçülere ulaşmış meslekî ümitler oluşmaktadır. İş gören için yaptığı iş ön planda olmaktadır. Uykunun eksik olmasına, sıkıntılı iş ortamına, kendine ve hayata dair yönelimlere vaktini ve gücünü ayıramamasına karşın iş ortamına ahenkle bağlı olma amacı göstermektedir (Kaçmaz, 2005: 30).

2.6.2. Durağanlaşma Evresi (Stagnation)

Bu safhada artık kişinin arzularında ve umudunda azalma meydana gelmeye başlar. Kişinin g¼c¼ azalır ve işi aksatma fikri ortaya çıkar. İş ile alakalı beklentilerinde d¼ř kırıklığı yaşar ve zaman geçtikçe kişinin iş tatmininde azalma g¼r¼lmeye başlamaktadır. Kişinin rahatsızlıkları artar ve bu noktadan sonra sorguladığı tek Őey işten başka hiçbir Őey yapmadığı olur (Kaçmaz, 2005:30).

Şevk ve coşku evresinden sonra, durağanlaşma aşamasına geçen Őahıs artık eskisi gibi hızlı değildir ve yaptığı işte yavaş ve sakin davranmaya başlar, enerjisinde azalma meydana gelir. Umudu ve hedefine yol alma durumu, Şevk ve coşku aşamasındaki gibi değildir (Baysal, 1995: 28).

2.6.3. Engellenme Evresi (Frustration)

Yaşamını idame ettirebilmek, sosyalleşmek ve benzeri sebeplerle iş yaşamına adım atmış olan birey; insanları, d¼zeni, olumsuz iş Őartlarını değiştirmenin m¼mk¼n olmadığını anlamaktadır. Birey derin bir ket duygusu yaşamaya başlamaktadır. Gayelerine ulaşamamış ve bu gayeleri gerçekleştirememiştir (Kayabaşı, 2008:196).

Bireyin s¼rekli engellenme hissine kapılması, bu aşamadan sonra d¼rd¼nc¼ aşamaya geçmesine sebep olacaktır. Ama birey bu durumu fark ederse, bu duruma karşılık kendi y¼ntemlerini geliştirebilir ve bu olumsuz koşulları bertaraf edebilir. (Dalkılıç, 2014:41).

2.6.4. Umursamazlık Evresi (Apathy)

Bu safhada, çok aşırı derecede duygusal kopmalar, y¼ksek seviye de inançsızlık ve umutsuzluğa kapılma g¼zlenmektedir. Yaptığı işe iktisadi ve sosyal g¼vence için katlanmakta ve yaptığı işten haz duyamamaktadır. Bu minvalde iş hayatı birey için tatmin noktası ve kendini gerçekleştirme alanı olmaktan çıkmakta, bireye ancak ve ancak sorunlar ve mutsuzluk y¼kleyen bir alan olmaktadır (Kayabaşı, 2008:196).

Kişinin üçüncü evreden sonra kendini içinde bulunduğu aşama umursamazlık aşamasıdır. Bu evre kişinin engellenme aşamasına karşı kendini savunma evresidir (Geçit, 2012:90).

Tükenmişliğin dört aşamalı evrelerine tepki olarak doğan aşama müdahale aşamasıdır. Bu hipotezi benimseyen araştırmacılar ilk dört evrede tükenmişliğin yaşandığını, bu aşamalara tepki olarak müdahale aşamasının oluştuğunu ve tükenmişliği önlemeye yönelik bir strateji olduğunu açıklamışlardır. (Azizoğlu ve Özer, 2010:138).

2.7. Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları

Tükenmişliğin sonuçları kişinin ve iş yaşamının üzerinde yaptığı negatif tesirler ile bitmemekte, tükenmişlik sonucunda meydana çıkan zihinsel sıkıntılar, davranış bozukluklarına ve ikili ilişkilerde anlaşmazlıklara mahal verdiğinden aile yaşamında da negatif tesirler göstermektedir (Maslach ve Zimbardo, 1982:73; Potter, 1995:1; Burke ve Greenglass, 2001:b).

Tükenmişlik sendromuna tutulan kişilerde yorgun ve bitkin olma durumu, uykusuzluğun vermiş olduğu huzursuzluk, baş ağrıları vb. fiziksel sıkıntı ve sorunlar ile sürekli olumsuz düşüncelere kapılmalarına zemin hazırlamaktadır (Izgar 2001: 34).

Tükenmişliğe yakalanan bazı kişiler dertlerini unutmak ve bir nebze olsun azaltmak amacıyla sigara, tütün, alkol ve uyuşturucu vb. maddelerin tüketmeye başlamakta ve geçen zaman süresince bu maddelere bağımlı olmaktadır. İşi yarım bırakma, işten istifa, performans azalması tükenmişlik sendromunun iş ortamında tasvip edilmeyen neticeler olarak bilinmektedir (Torun, 1995: 26).

2.8. Tükenmişlik Sendromunun Önlenmesi

Tükenmişliğin, yaşanmaması adına çeşitli önlemler alınabilmektedir (Tuğrul ve Çelik, 2002:3). Bu önlemler aşağıdaki şekilde sıralanabilir.

- Kişilere iş ile alakalı bilgiler verilerek yapılacak işin zorluğu ve rizikoları işe başlamadan önce detaylı olarak anlatılmalı,

- İş görenlere tükenmişlik yaşayabileceklerinin beyan edilmesi ve tükenmişlik ile ilgili eğitimlerin düzenlenmesi,
- İş görenlerin tükenmişlik bakımından sürekli takip edilmesi ve tükenmişlik durumunun ortaya çıkmasında etkili olan nedenlerin araştırılıp uygun çözümlerin bulunması,
- Tükenmişlik sebebiyle başarısız olunan departmanlardan başka departmanlara yönlendirilmelerin sağlanması,
- İş ortamının değiştirilmesi,
- Kişiyi sosyalleştiren ve kültürel olarak gelişmesini sağlayacak etkinliklere katılımının sağlanması,
- Pozitif düşüncelere sahip olma konusunda yardımcı olmak,
- Üstün nitelikli personellere üstlerinin fazla iş yükleme yönündeki tutumlarını gözden geçirmeleri

3. İŞ PERFORMANSI

Bu bölümde iş performansı ele alınmış ve muhasebe meslek mensuplarının iş performanslarının nelerden etkilendiği sorusuna cevap aranmıştır.

3.1. İş Performansı Kavramı

Performans kelimesi, dilimize Fransızca'dan geçmekle birlikte, Türk Dil Kurumu'na göre "başarım" olarak tanımlanmaktadır.

Brief'e (1998) göre iş performansı, iş görenin işinin kendisine yüklediği sorumlulukları istenilen şekilde yapma yeterliliğidir.

Performans kelimesinin sözcükteki anlamı "başarı, gayret sonucu elde edilen iyi sonuçlar" ve "çalışan veyahut örgütün belirlenen bir işi ya da süreci nasıl bir biçimde yaptığı" olarak adlandırılmıştır (Longman, 2005).

Bir başka tanımlamaya göre performans, organizasyonun gaye ve amaçlarına yardımda bulunan ve kişilerin elinde olan süreçler ve tutumlardır (Rotundo ve Sackett, 2002:66).

İş performansı, çalışanlara verilmiş olan görev ve sorumlulukları yerine getirmeleri, bireysel ve örgütsel amaçları gerçekleştirme düzeyleri, yaptıkları işteki yeterlilikleri ve başarı düzeyleri üzerinde açıklayıcı bir kavramdır (Kızıldaş, 2017). İş performansı, bir çalışanın yaptığı işte iyi olup olmadığını değerlendirir. Çalışanın iş performansı başarı için önemli bir kriterdir.

Performans kavramı iş hayatı yönünden incelendiğinde, iş görenlerin örgütsel hedef ve amaçlarına ulaşmak için iş tanımı ile alakalı aksiyonların ve işlemlerinin neticesinde toplanan bir çıktı olarak tanımlanmaktadır. Bu çıktının da emtia, hizmet ya da düşünce tarzında ortaya çıkabileceği söylenebilir (Başaran, 1991:179).

İş performansı, iş görenlere verilen maddi kaynaklar neticesinde karşılık olarak sarf edilmesi gereken gayret olarak da değerlendirilmektedir (Rousseau ve McLean P,1993:20). Performans, iş görenlerin ücretinin belirlenmesi ve ödül derecesini belirleyen niteliktir (Kaplan ve Atkinson, 1998; Horngren vd., 2002:41).

İş performansı, iş görenlere verilen görevleri yapmak için göstermiş oldukları uğraş karşısında kazandıkları başarı seviyesi, göstermiş oldukları uğraşların hedef ve ideallere varış seviyesidir (Çekmecelioğlu, 2014:25). İş görenlerin performansı ve başarısı doğru orantılıdır. Yani başarı ve performans denktir (Yaman, 2000:238). Bir başka tanımda ise "hedef ve ideallerin gerçekleştiği seviye"dir. İş görenin ya da şirketin erişmek istediği amaca hangi seviyede eriştiklerini göstermektedir (Çöl, 2008:38).

Organizasyonun amaçları ve hedefleri doğrultusunda, her bir çalışanın katkısına göre değerlendirilebilen ve ölçülebilen tutumlar veya fiillerdir (Suliman, 2001:1049).

Performans; “kişilerin benliği ile örgütün amaçlarının etkileşmesi sonucu” dur. Organizasyonun istediği, iş görenlerin yapılacak olan bir iş için göstermiş oldukları performansın nitelik ve emek bakımından zengin olmasıdır. Bu noktadan bakıldığında performans “emeğin kalitesi” olarak da tanımlanabilir (Açıkalın, 1999:102-103). Yani örgüt açısından performans, yapılan iş neticesinde ortaya çıkan emtia, hizmet miktarıyken; iş gören açısından, konulmuş olan hedefe ulaşmak için ortaya konulan gayret ve ortaya çıkan verim seviyesidir (Tutar, Altınöz, 2010:201). Bir başka deyişle, örgüt açısından performans çıktı merkezlidir. İş gören yönünden performans ise sadece netice değil aynı zamanda neticeye varan yol merkezlidir.

İş performansı, kurumlar, işyerleri, organizasyonlar, üstler ve iş görenler için de esas bir yapıdır. Hakikaten kurumların geleneksel amaç ve gayelerine yetişebilmeleri ve mevcut fraksiyonda rekabet edebilme gücünü kazanabilmeleri için, yüksek performanslı iş görenlere ihtiyaç duymaktadır. Yüksek iş performansı, iş görenler için önemli olduğu kadar organizasyon için de önemlidir. Verilen görevlerin gereği işi sonuca erdirmek ve işinde başarıyı sağlamak, iş görenler için bir övünç, yetkinlik ve doyum kaynağı olmakla birlikte; iş performansı, daha fazla kazanç, işinde yükselme ve toplumsal etiket gibi insanlar için önemli olan birçok iş çıktısının da esas şartıdır (Sonnentag ve Freese, 2002).

Farklı araştırmacılar tarafından çeşitli yıllar da yapılmış olan iş performansı tanımlarının bazıları aşağıda tabloda verilmiştir.

Tablo 3.1. İş Performansının Tanımlamaları

YIL	ARAŞTIRMACI	İŞ PERFORMANSININ TANIMI
1974	Porter ve Lawyer	Muayyen bir pozisyonda ferdi kabiliyet, marifet ve gayenin işlevidir.
1984	Bernardin ve Beatty	Muayyen bir vazife fonksiyonu tarafından veya muayyen bir zamanda etkinlik içerisinde üretilen sonuçların kayıdır.
1986	Hunter	Bir iş görenin çalışmasında ortaya çıkan tek sonuçtur.
1990	Campbell	İşletmenin amaçlarına uygun olan davranışlar veya eylemler.
1993	Borman ve Motovidlo	İş performansının 3 önemli özelliği şu şekildedir: 1. İş performansı sonuçlardan çok davranış açısından tanımlanmalı, 2. İş performansı sadece işletmenin hedefleri ile ilgili tutumları içermektedir. 3. İş performansı çok geniş bir tanımdır.
1998	Ferris vd.	İş performansı beceri, gaye ve fırsatlara bağlıdır veya bunların bir çıktısıdır.
1998	Bernardin ve Russell	Muayyen bir zaman zarfında muayyen bir iş işlevi veya faaliyet için üretilmiş sonuçların kayıdır.
2000	Viswesvaran ve One	İş görenlerin işletmenin hedeflerine bağlı olarak ortaya çıkardığı, örgütsel hedefe katkı sağlayan eylem ve davranışlardır.
2002	Mathis ve Jackson	Çalışanların işletmeye sağladığı katkılardır.
2007	Griffin	İş görenlerin tutumlarının toplamı olarak tanımlanabilir.
2008	Pushpakumari	İş görenin yaptığı işi büyütme açısından gösterdiği çabadır.
2009	Stewardt ve Brown	İş görenlerin çalıştıkları işletmelere sunduğu katkılardır
2015	Opatha	Çalışanın görev ve sorumluluklarını ne derecede yerine getirdiğidir. İş performansını ölçmenin iki temel kriteri iş miktarı ve işin kalitesidir.

Kaynak:(Ramawickrama vd., 2017).

3.2. Performansı Etkileyen Faktörler

Günümüz koşullarında, çalışanların performansını etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Çalışanların performansını arttırmak için bu faktörlerin bilincinde olmak gerekir. Pandey (2018), performansı etkileyen faktörleri; iş talepleri, kaynaklar ve stres unsurları olarak üç başlıkta fiziksel, psikolojik, sosyal ve örgütsel açıdan ele alarak açıklamıştır.

İş talepleri, yapılan işin fiziksel, bilişsel ve duygusal lüzumundan doğup kaynak olan etkinlikleri kapsar. Bu etkinliklerin işi yapanı fazla yıpratması, işi yapanın başarımını olumsuz etkileyerek işten ayrılmalara sebep olabilir (Pandey, 2018).

Kaynaklar, işi görenin performansına artı veya eksi olarak etki etmekle birlikte şu şekilde sıralanabilir (Pandey, 2018:19).

- Kişisel kaynaklar (güç, akıl ve zekâ, teknik bilgi, motive, tecrübe vb. fiziksel, bilişsel ve duygusal kaynaklar),
- İş kaynakları (üstlerin ve çalışma arkadaşlarının tutumları, işin özellikleri vb.),
- Örgütsel kaynaklar (örgütsel yönelim, örgütsel iklim, örgütsel adalet, bireysel ve örgütsel uyum vb.),
- Sosyal kaynaklar (sosyal destek, iş-aile uyumu vb.).

Stres unsurları ise kişinin gözlem ve algıları ve kişiliğine mahsus özelliklerinden kaynaklanan bireysel stres öğeleri, çalışma arkadaşlarından ve iş tanımından kaynaklanan iş stresi öğeleri, aileden kaynaklı stres öğeleri gibi etkenlerdir (Pandey, 2018). İş performansı etkileyen faktörlerden bazıları Öztürk'e (2009:7) göre ise şunlardır:

- Kişisel unsurlar (bireysel yetenekler, yetkinlikler, motivasyon ve sorumluluk alma),
- Liderlik unsuru (yönetici desteği, teşviki, takım liderliği, kılavuzluk),
- Takım unsuru (çalışma partnerlerinin desteği),
- Çevre unsuru (grup içi veya grup dışı baskı ve değişim).

Aktan (2009) ise çalışan performansını olumsuz etkileyen nedenleri şöyle sıralamıştır:

- Yapılacak işin özelliklerine uymayan iş görenin işe alınması yani kadrolama yanlışlığı,
- İş görenin öğretim ve oryantasyon eksikliği,

- Takdir ve ödüllendirme sistemindeki eksiklikler,
- Görev dağılımlarının yeterince açık ve net olmaması,
- İştirakçi olmayan katılımsız yönetim anlayışı,
- Aşırı stres ve iş fazlalığı,
- Çalışanların yükselme olanaklarının sınırlı olması,
- İş sağlığı ve güvenliğinin yetersiz ve eksik olması,
- Çalışanların insani olarak değer görememesi,
- Fiziksel kaynakların yetersizliği,
- Bireysel, ailevi ve ekonomik sıkıntılar,
- Ruhsal ve duygusal sorunlar.

Bu verilerden hareketle kişisel, organizasyonel ve çevresel pek çok faktörün çalışanların performansını etkilediği görülebilir. Bu bağlamda çalışanların iş performansını iyileştirmek için iş tatminini, kişisel ve mesleki yeterliliği artırıcı fırsatların yanı sıra, iş performanslarını etkileyen fiziksel ve sosyal faktörler dikkate alınarak çalışma koşulları iyileştirilmeli ve buna yönelik politikalar geliştirilmelidir.

3.3. Performans Değerlendirme

İş görenlerin gösterdiği performanslar örgütler tarafından ölçülüp değerlendirilir. Çalışmaları yetersiz görülen çalışanların ya da takımların tespit edilmesi için de değerlendirme çalışmaları yapılabilmektedir. Çünkü kurum ve kuruluşlar her daim en iyiler ile birlikte çalışmayı arzu ederler (Yaman, 2000:238). Performans değerlendirme daha net bir ifade ile o işi yapanların devamlılık gösteren davranışlarının, bireysel kazanımlarının, iş yerine sağladığı katkıların tespit edilmesi ve ölçülmesini sağlayan bir süreçtir. Gaye örgütsel performans içerisinde, iş görenlerin

çalışma performanslarını analiz etmektir. Yani kurulumu kişisel performans üzerine yapılıdır (Kar, 2008:36).

Performans değerlendirmenin amacı, iş görenlerin ve örgütün ilerleyen zamanlardaki performanslarını değerlendirmek ve yön vermek, bunun için gereken güdüleme ve performans artırımlarını sağlayabilmektir. Bu sebeple performans değerlendirmeyi yalnız belirlenen süre kapsamında iş görenin gösterdiği performansı değerlendirmek olarak düşünmemek gerekir (Bayram, 2006:47).

Performans değerlendirme kurumsal yapıların belirledikleri ölçeklere veyahut aynı işe göre diğer iş görenlerin performanslarına kıyasla yapılan "ölçüm işlemi"dir. Bazı araştırmacılara göre performans ölçümü, katılan herkesi memnun etmek için en karmaşık, en zor ve imkânsız olandır (Yelboğa, 2006: 200). İş görenin çalıştığı yerdeki işi fark etmeksizin o işteki liyakati, yetersizlikleri ve çalışmalarıyla ölçülmesidir. Buradaki gaye işi yapanı tam olarak ölçümlemek, varsa noksanlıklarının giderilmesine yardım etmek ve elde ettiği başarıları ödül vermektir. Performans ölçümleme, bir bireyin işte ne kadar iyi performans gösterdiğini ölçümlemek, aynı anda bireylere görevleri ile alakalı geri bildirim vermek, işyeri performansını daha iyi seviyelere yükseltmektir (Bükülmez, 2013:8).

Performans değerlendirmesi, çalışanların, ünitelerin, yöneticilerin veyahut kurum ve kuruluşların performanslarının evvelce düzenlenmiş bir takım ölçeklere göre ya da "eşdeğer diğerlerinin performansları" özelinde "ölçüm fonksiyonunu" içinde barındıran bir prosestir (Mohrman, Resnick-West ve Lawler, 1989).

Barutçugil'e göre performans değerlendirme bireyin görevini yerine getirirkenki elde ettiği başarısını, fikir ve tutumlarını, şahsi özelliklerini barındıran ve işyerinin başarısına olan yardımını ölçümleyen sistem olarak tanımlanabilir (İyigün, 2014:39). "Amaç ve hedeflerin ortaya konulması" ölçümlemenin başlangıç aşamasıdır ve işyerinin, kişinin performansını niçin ölçümlemek istediğiyle alakalı beklentileri önem kazanır. Eğer kurum çalışandan yapmasını istediklerini net bir şekilde ifade etmezse ortaya çıkacak problemlerin önüne geçmesi mümkün değildir. Organizasyonların iş gören performansını değerlendirme sebeplerinden bazıları aşağıda tanımlanmıştır.

1-) İşçilerin performansları ile alakalı geri bildirimde bulunma ve bu geri bildirimlere göre eğitim ve yönlendirmelerin yapılması.

2-) Maaşta yapılacak artış ve düzeltmelerin belirlenmesi.

3-) İş görenlere verilecek ödül ve kademe yükseltmelerin belirlenmesi.

4-) İşten çıkarılacakların belirlenmesi ve iş görenleri daha iyi tanımak, olarak tanımlanabilir.

Performans değerlendirmede kurum ve kuruluşların belirledikleri değerlendirme ölçekleri aşağıda belirtilmiştir. Bu ölçeklerden hangilerinin daha fazla uygulanacağı, örgüt ve organizasyonların kurum içerisinde uyguladıkları politikalara göre farklılık gösterebilir. (Bakan ve Keller oğlu, 2003:111),

- Meslek bilgisinin düzeyi
- Ferdi tutumların düzeyi
- Yöneticilik vasfının var olup olmadığı
- Çalışırken ortaya çıkan verim düzeyi
- İşyerine ve işe bağlılık düzeyi
- Girişimci olma düzeyi
- Ortak çalışmalara yatkınlık
- Yapılacak işin nitelik düzeyi

3.3.1. Performans Değerlendirmenin Yararları

Performans değerlendirmesinin düzgün ve sağlıklı bir şekilde yapılması durumunda iş görene, yöneticiye ve işyerine artı değer ve artı etki katar. Bu etki ve değerler aşağıdaki gibi tanımlanabilir;

1-) Performans değerlendirmesi yönetime ve üst düzey çalışanlara, iş gören ve iş hakkında önemli veriler vermektedir. İş göreni ve yapılacak olan işin tanımlanmasını sağlar.

2-) İş ile alakalı beklenti ve ortaya çıkan verilerle alakalı olarak iş gören ve amiri arasında iyi bir bağ kurulabilirse başarı kaçınılmazdır.

3-) Sağlıklı bir şekilde yapılan performans değerlendirme iş görenlerin yapılacak olan işi nasıl yapacaklarını daha iyi kavramalarını ve işle alakalı endişelerin giderilmesine yardımcı olur.

4-) Çalışanların performansları zaman kaybetmeden ve pozitif olarak geri bildirilirse, yaptıkları işten duydukları tatmin ve verim alma durumları artar.

5-) Hatasız yapılan işler ödüle tabi tutulduğu zaman çalışanlar iyi performans göstermeye motive edilmiş olur.

6-) Kurumun hedefleri ve amaçları net ve açık olur, iş görenlerin yaptıkları işte başarılı olması kaçınılmaz olur.

7-) Performans değerlendirmesini öğrenmek yönetimin elini güçlendirir.

8-) Performans değerlendirilmesi yapılarak, ücret artışları ve düzeltmelerini yaparak daha kolay hale gelir.

9-) Kurum içerisinde hangi çalışanın terfi edeceğini tespit etmek kolaylaşır.

10-) İşyerinden ayrılması gereken kişilerin belirlenmesini sağlar.

11-) Kurumda iş görenlerin eksiklikleri tespit edilip uygun eğitim programlarının yapılabilmesini sağlar (Torun, 2013:81).

3.4. İş Performansı ile İlgili Bazı Çalışmalar

Çalışmanın bu bölümünde iş performansı ile ilgili literatürdeki bazı çalışmalara yer verilmiştir.

Kutluata (2017)'nin yaptığı 'Duygusal Emegın Algılanan İş Performansı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Adaletin Şartlı Değişken Rolü' adlı araştırma da hizmet sektöründe iş gören 151 kişi ile anket yapılmıştır. Çalışmada ki analiz çıktılarına göre duygusal emek ile iş performansı arasında müspet yönde manidar bir ilişki tespit edilirken, örgütsel adaletin ise koşullu bir değişken olmadığı tespit edilmiştir.

Avcı İnal (2019)' ın 'Stres Yönetiminin İş performansı Üzerine Etkisi: Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Örneği' adlı araştırmasında akademisyenlerde ortaya çıkan stresin sebepleri ve stresin üstesinden nasıl geldiklerini açıklamak, stres ile baş etme proseslerinin iş performansına ne şekilde etki ettiğini tespit etmek amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemi 203 akademisyenden oluşmaktadır. Çalışmanın neticesinde stresin kaynağı ve stres yönetiminin iş performansını etkilemediği tespitleri ortaya çıkmıştır.

Gök (2019)' ün 'Farklı İnançlara Sahip Çalışanlar Açısından Çalışma Ahlakı Değerlerinin İş Performansı Üzerindeki Etkisi' adlı çalışmasında farklı dinlere mensup olan bireylerin çalışma ahlaklarının iş performanslarına etkisi var mı yok mu sorularına cevap bulmak hedeflenmiştir. Çalışmanın neticesinde İslami çalışma ahlakı ve Protestan çalışma ahlakı incelenmiş olup, analizin çıktılarına göre İslami çalışma ahlakı ve Protestan çalışma ahlakı ile iş performansı arasında müspet yönlü ilişki varlığı tespit edilmiştir.

Gülşen (2020) ' in yapmış olduğu 'Akademisyenlerde Yetenek Yönetimi İş Motivasyonu Ve İş Performansı İlişkisinin İncelenmesi' adlı araştırma da becerinin yönetilmesi, yapılan işin motivasyonu ve iş performansı arasındaki ilişkinin var olup olup olmadığı amaçlanmıştır. Araştırma da 224 gönüllü akademisyenden bilgi toplanmıştır. Analiz sonucu ortaya çıkan veriler neticesinde akademisyenlerin yönetim ile ilişkili algıları ve iş performansları arasında müspet yönlü korelasyon olduğu görülmüştür. Bir diğer çıktı ise beceri yönetimi ile iş performansı arasında pozitif ve yüksek seviyede manidar bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Son olarak yetenek stratejilerine yönelik algıları ile iş performansları arasında da anlamlı ve müspet yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Toker (2021)' in yaptığı ‘ Algılanan Aşırı Etkililik ile İş Performansı Arasındaki İlişkide Dışsal Prestij Algısının Düzenleyici Rolü’ adlı çalışmada iş performansı vazife ve bağlam ile ilgili performans olarak ölçümlenmiş, algılanan aşırı etkililiğin vazife performansı ve bağlam ile ilgili performansı müspet yönlü etkilediği tespit edilmiştir. Bununla birlikte dışsal prestijin vazife ve bağlam ile ilgili performansı olumlu yönde etkilediği saptanmıştır. Analizden çıkan bir diğer sonuç ise prestij algısının, iş performansı (vazife ve bağlamsal) ve algılanan aşırı etkililik ilişkisinde düzenleyici rolünün olmadığıdır.

Doğan (2018) 254 otel çalışanı ile yapmış olduğu araştırma da, örgütsel adalet algısı ile iş performansı arasında müspet yönlü ve manidar bir ilişkinin olduğunu tespit etmiştir. Çalışanların emek ve zaman harcayarak kariyer hedeflerinin bulunduğu iş ortamında üst yönetici, amirler ve çalışma arkadaşlarından adil davranış beklentilerinin iş performanslarını etkilediği söylenebilir.

Demirel ve Özmen (2020) tarafından 322 çalışan ile yapılmış olan çalışmada pozitif psikolojik sermayenin iş görenlerin iş performansını olumlu yönde ve anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir.

4. MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ: BATMAN İLİ ÖRNEĞİ

Çalışmanın bu kısmına kadar ki sürecinde tükenmişlik sendromu ve iş performansı hususlarında tanımlamalara yer verilmiş ve tükenmişlik sendromu ile iş performansı hususlarında evvelce yapılmış olan incelemeler ve araştırmalar kapsamında ortaya çıkan sonuçlar ile alakalı verilere yer verilmiştir.

Araştırmanın bu kısmında ise Batman ili Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası'na üye olan mali müşavirlere, stajyerlerine ve muhasebe meslek elemanlarına veri toplama aracı olan anket yöntemiyle sorular sorulmuş olup araştırma yapılmıştır. Bu kısımda literatür çalışması, araştırmanın amacı, önemi, kapsamı, yöntemi ve metotları yine araştırmanın neticesinde bulunan veri ve çıktıların analize tabi tutulması ve bulguların incelenmesi yer almaktadır.

4.1. Literatür Çalışması

Literatür çalışmasında muhasebe meslek mensupları üzerinde daha önce yapılan tükenmişlik çalışmalarına yer verilerek sonuçları aktarılacaktır.

Ay ve Avşaroğlu (2010)'nun yapmış oldukları çalışmada; muhasebe elemanlarının yaş ve cinsiyetleri açısından duygusal tükenimde manalı seviyede bir farklılaşma görülürken, çalışma süreleri bakımından duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında farklılaşma tespit edilmiştir. Yine elemanların çalışma departmanları, çalışma türleri ve işyerinin türü değişkenleri bakımından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarında manidar seviyelerde bir farklılaşma olduğu saptanmıştır.

Taysı (2012)'nin Kırklareli'nde 117 muhasebeciye yönelik yaptığı tükenmişlik seviyeleri araştırmasında eğitim seviyesinin arttıkça tükenmişliğin azaldığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Karakaş ve Bilen (2014) yapmış oldukları çalışmada Diyarbakır ilinde muhasebe mesleğini icra eden kişiler arasından oluşan 165 kişilik bir topluluğa

uygulamış olduğu anketle duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşmadan meydana gelen tükenmişliğin alt boyutlarının iş performansı üzerine etkilerinin tespiti amaçlanmıştır. Ankete katılanların tükenmişlik alt boyutları sorularına vermiş oldukları yanıtlar neticesinde tükenme düzeyleri zirvelerde çıkmıştır. Anketi yanıtlayanların tükenmişlik seviyeleri ile iş performansları arasında manalı bir ilişki tespit edilememiştir. Katılımcıların demografik özellikleri analiz edildiğinde ise duygusal tükenme ile mesleki unvanı arasında manalı bir değişiklik tespit edilmiştir.

Deran ve Beller (2015) Giresun’da 56 muhasebecinin katılımıyla gerçekleştirdikleri tükenmişlik düzeyleri çalışmasında muhasebe mesleğini icra edenlerin tükenmişliğe yüksek derecede uğradıkları tespit edilmiştir.

Gürel ve Gürel (2015)’ in Aydın vilayetinde mesleği icra eden 149 SMMM’ye “MBI” ve “Yaşam Doyumunu Ölçeği” testleri ile tükenmişlik düzeylerinin ölçülmesi ve tükenmişlik seviyelerinin hayattaki doyumları üzerindeki etkilerinin araştırılması amaçlanmıştır. Yapmış oldukları “regresyon analizi” sonuçlarına göre DT’nin, hayat doyumunu %54 oranında azaltmakta olduğu; DUY ve KB ile yaşam doyumunu arasında ise manidar bir ilişki bulunmadığı sonuçları ortaya çıkmıştır.

Kotan ve Aygün (2017) tarafından Van ilinde yapılan çalışmada, muhasebe mesleği ile uğraşanların tükenmişlik seviyelerinin kişisel başarı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında normal düzeye karşılık geldiği tespit edilmiştir. Yapılan çalışmada duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı farklılıklar görülmüştür. Duyarsızlaşma alt boyutunda erkek meslek mensuplarının kadın meslek mensuplarına nazaran daha fazla duyarsızlaştığı görülmüştür. Bir başka değişken olan eğitim seviyeleri ve duyarsızlaşma alt boyutunda da anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Lise mezunu meslek mensuplarının lisans mezunu meslek mensuplarına göre daha fazla duyarsızlaştığı tespit edilmiştir.

Öz ve Çeviren (2017) ‘in Mersin vilayetinde yapmış oldukları çalışmada bu ilde muhasebe mesleğini icra eden kişilerin mesleki tükenmişlik düzeylerini ölçmüşleridir. Araştırma kapsamında 320 kişi ile anket çalışması yapılmıştır. Araştırmanın neticesinde muhasebe mesleğini icra eden katılımcıların kişisel başarı alt

boyutu yönünden yüksek derecede, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutları yönünden ise düşük derecede mesleki tükenmişlik yaşadıkları sonucu ortaya çıkmıştır.

Güney ve Akdağ (2018)'ın yaptıkları araştırma neticesinde Erzurum ve Erzincan vilayetlerindeki Serbest Muhasebeci ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerden oluşan meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerini ölçmeyi ve mesleki özellikler ile tükenmişlik seviyelerinin arasında ilişkinin tespit edilmesi amaçlamıştır. 170 meslek mensubu ile yapılan anket çalışmasında; kadın muhasebecilerin tükenmişlik düzeylerinin erkek muhasebecilere oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca mesleğe yeni giren meslek mensuplarının çalışılan kuruma en fazla katkı sunan kesim olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Demografik değişkenler yönünden ise Erzurum vilayetinde mesleği icra eden muhasebecilerin Erzincan vilayetinde mesleğini icra eden meslek mensuplarına nazaran duygusal tükenmişlik algılarının daha yüksek çıktığı, duyarsızlaşma ve kişisel başarı açısından ise manalı bir farklılık tespit edilmediği sonuçları ortaya çıkmıştır.

Özeç (2019) yayımladığı Yüksek lisans tezinde Sivas ilinde muhasebe mesleğini icra eden kişilerin tükenmişlik sendromu seviyelerinin araştırılmasını amaçlamıştır. Çalışmada elde edilen veriler Kruskal Wallis ve Mann Whitney U Testleri kullanılarak analiz edilmiştir. Ankete yanıt veren katılımcıların tükenmişlik seviyelerinin cinsiyet yönünden farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların tükenmişlik seviyelerinin iş tecrübesi ve yaş ile doğru orantılı olarak artış gösterdiği gözlemlenmiştir. Katılımcıların tükenmişlik seviyelerinin eğitim seviyesi ve medeni durum ile farklılaşmadığı belirtilmiştir.

Kara ve Kurt (2021) yaptıkları çalışma ile Van ilinde muhasebe mesleğini icra edenlerin mesleki tecrübe ve cinsiyet değişkenleri ile tükenmişlik seviyeleri arasında manidar bir farklılaşmanın bulunup bulunmadığını saptamak amaçlamıştır. Çalışmada tükenmişlik alt boyutlarından sadece duyarsızlaşma boyutunda kadın ve erkek muhasebeciler arasında istatistiksel olarak manidar bir fark ortaya çıktığı görülmüştür. Tüm alt boyutlarda kadınların, erkek meslek mensuplarına oranla daha fazla tükenmişlik sendromuna yakalandıkları görülmüştür. Kişisel başarı ile muhasebecilerin mesleki tecrübeleri analiz edildiğinde aralarında manalı bir farkın

olduğu görülmüştür. Muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme boyutunda deneyim arttıkça daha fazla tükendiği tespit edilmiştir.

Erdemir (2023)'ün Hakkari, Bitlis, Van ve Muş illerinde muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi çalışmasında toplam 251 kişi ile anket çalışması yapılmıştır. Araştırma sonucunda duyarsızlaşmanın çocuk sayısı ile arasında ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca muhasebecilerin iş yükünün artması da tükenmişliği ve kişisel başarı alt boyutunu etkilediği tespit edilmiş olup, demografik özelliklerin ise tükenmişlik üzerinde gözle görülür etkisinin olmadığı gözlemlenmiştir.

Ulağ (2023)'ün “Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromunun incelenmesi: Elazığ ve Tunceli örneği” adlı araştırma da Elazığ ve Tunceli illerinde toplam 127 muhasebe meslek mensubu ile anket çalışması yapılmıştır. Muhasebe mesleğini icra edenlerin faaliyette buldukları vilayetlere göre tükenmişliklerinde farklılık olup olmadığı yönünden bakıldığında, duyarsızlık ve duygusal tükenme alt boyutlarında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Her iki alt boyutta da Elazığ ilinde muhasebe mesleğini icra eden meslek mensuplarında Tunceli ilinde faaliyet gösterenlere oranla daha fazla seviyede tükenmişlik yaşadıkları sonucuna ulaşılmıştır.

4.2. Araştırmanın Amacı

Araştırmada, Batman' da muhasebe mesleğini icra eden kişilerin tükenmişlik sendromu düzeylerinin tespiti ve bu tükenmişlik düzeylerinin iş performansına etkisinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda mesleği icra eden muhasebe görevlileri, muhasebe meslek mensupları ve stajyerlerine anket yöntemiyle sorular yönlendirilmiş olup mesleki tükenmişlik düzeyleri ve iş performansına etkisi ölçülmüştür.

4.3. Araştırmanın Önemi

Tükenmişlik sendromu son zamanlarda her işte, her bölge de her durumda yaşanabilmektedir. İnsan ilişkilerinde yaşanan sorunlar sebebiyle tükenmişlik hizmet sektöründe çalışan insanlarda, meslek örgütlerinde çok daha fazla görülmektedir.

Muhasebe meslek mensuplarının, mesleğe giriş ve stajyerlik döneminden başlayarak, gerek mesleği icra ederken gerekse mesleği bırakma noktasında geçen zamana kadar yaşadığı sorunlar karşısında yaşadıkları sıkıntı ve stres nedeniyle tükenmeye uğradıkları bugüne kadar yapılan çalışmalarda görülmüştür.

Çalışma, Batman vilayetinde muhasebe mesleği icra eden kişilerin tükenmişlik düzeylerinin ölçülmesi ve bu tükenmişliğin iş performanslarına etkisi olup olmadığını kapsayan ciddi, anlamlı ve yapılması önem arz eden bir araştırmadır.

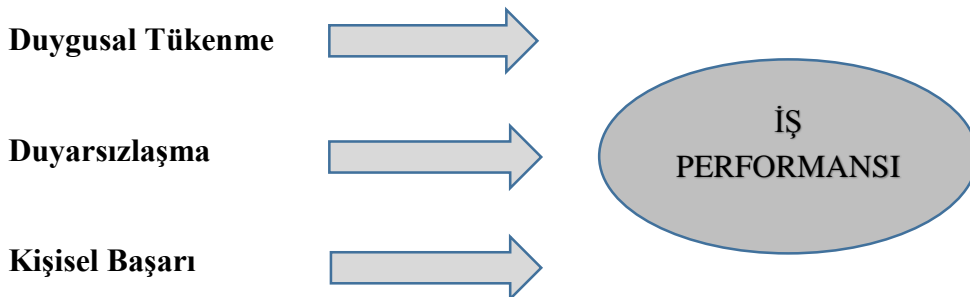
Daha önce Batman ilinde böyle bir araştırma yapılmaması çalışmanın özgünlüğünü göstermektedir.

4.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Batman vilayetinde muhasebe mesleği icra eden muhasebe meslek mensuplarını kapsamaktadır. Batman Serbest Muhasebe ve Mali Müşavirler Odasına kayıtlı 5 muhasebe meslek elemanı, 3 SM, 163 SMMM ve 44 SMMM stajyeri olmak üzere toplam 215 kişiden oluşmaktadır. Ankete katılanların tamamı aktif olarak muhasebe mesleğini icra eden kişilerdir. Yapılan bu araştırmada muhasebeci, smmm, smmm stajyeri unvanlarına sahip 215 kişi ile anket yapılmıştır. Araştırma örneklemini yeter sayıyı karşılamaktadır.

4.5. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli Şekil 4.1’de gösterilmektedir.



Şekil 4.1. Araştırmanın Modeli

4.6. Araştırmanın Hipotezleri

Tablo 4.1 de araştırmanın hipotezleri verilmiştir.

Tablo 4.1. Araştırmanın Hipotezleri

Hipotez
H1: Duygusal Tükenme ile iş performansı arasında anlamlı pozitif yönlü bir ilişki vardır.
H2: Duyarsızlaşma ile iş performansı arasında anlamlı pozitif yönlü bir ilişki vardır.
H3: Kişisel Başarı ile iş performansı arasında anlamlı pozitif yönlü bir ilişki vardır.

4.7. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmada, Batman Serbest Mali Müşavirler Odası'na kayıtlı muhasebe meslek çalışanlarına online anket yöntemi uygulanmıştır.

Anket tekniği kullanılmasının sebebi ise ankette sorulan suallere dürüst, samimi ve istikrarlı yanıtlar alınmasıdır.

Çalışmada, muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklerinin frekans ve yüzde dağılımları, anketin güvenilirliğini ölçmek için güvenilirlik analizi, faktör analizi ve tükenmişlik ile iş performansı arasında ki ilişkinin tespiti için korelasyon ve değişkenlerin birbirini açıklama oranı için regresyon analizleri uygulanmıştır.

Çalışmada muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin iş performansına etkisinin ölçülmesi için yapılan ankette elde edilen veriler IBM SPSS 23 İstatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

4.8. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırma Batman ilinde muhasebe mesleğini icra eden muhasebeci, SMMM, SMMM stajyeri ve meslek elemanı unvanlarına sahip 215 kişinin katılımı ile 01.06.2023-30.09.2023 tarihleri arasında online olarak yapılmıştır. Çalışmada

yöneltilen anket soruları, araştırmaların büyük bir bölümünde kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve iş performansı ölçeği ile düzenlemiştir. Çalışmada kullanılan anket soruları Karakaş ve Bilen (2014)'in çalışmasından alınmıştır. 5'li likert ölçek kullanılarak hazırlanan 6 Demografik, 9 Duygusal Tükenme, 5 duyarsızlaşma, 8 Kişisel Başarı ve 4 iş performansı olmak üzere toplam 32 sorudan meydana gelen ankete verilmiş yanıtlardan ortaya çıkmıştır. Anketlerden çıkan bilgiler yanıt verenlerin tükenmişlik sendromu seviyelerini ve bu tükenmişliğin iş performansına etkilerini göstermektedir. Bu veriler ışığında Batman ilinde muhasebe mesleğini icra eden meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşayıp yaşamadıklarını ve yaşıyorlarsa iş performansına nasıl etki ettiğini ölçme çalışması yapılmıştır.

Araştırmada kullanılan anket sorularının ne denli güvenilir ve tutarlı olduğunu ölçmek için Cronbach's Alfa katsayı değeri bulunmuştur.

Katılım sağlayanların ankette sorulan sorulara verdikleri yanıtların, Kesinlikle Katılıyorum (1), Katılıyorum (2), Kararsızım (3), Katılmıyorum (4), Kesinlikle Katılmıyorum (5) görüşlerinden, hangi düzeyde yer aldığı bir sınıflandırma ölçeği ile belirlenmiştir.

4.9. Bulguların Analizi

Araştırmanın bu kısmında, ankete yanıt veren 215 muhasebe meslek mensubuna ait demografik özellikler, tükenmişlik dereceleri ve iş performanslarına etkisi analiz edilecektir. Araştırmanın bu bölümünde katılımcıların demografik verilerinin dağılımı, güvenilirlik analizi, faktör analizi, tükenmişlik değişkenleri (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı) ile iş performansı ilişkisi (korelasyon analizi) ve hipotezlerin testine yer verilecektir.

Tablo 4.2. Katılımcıların Mesleki Unvanlarına Göre Dağılımı

<i>Değişken</i>	<i>Alt Değişken</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
<i>Unvan</i>	SMMM	163	75,82
	SM	3	1,39
	SMMM STAJERİ	44	20,46
	MESLEKELEMANI	5	2,33
	TOPLAM	215	100

Tablo 4.2’de ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının mesleki unvanlarının; 163’ünün (%75,82) SMMM, 3’ünün (%1,39) SM, 44’ünün (%20,46) stajyer ve 5’inin (%2,33) muhasebe elemanı şeklinde dağılım gösterdiği görülmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun Serbest Muhasebeci Mali Müşavir olduğu görülmektedir.

Tablo 4.3. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

<i>Değişken</i>	<i>Alt Değişken</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
<i>Cinsiyet</i>	Kadın	53	24,6
	Erkek	162	75,4
	Toplam	215	100

Tablo 4.3’te görüleceği üzere ankete katılım sağlayan muhasebe meslek mensuplarının 162’sini (%75,4) erkekler, 53’ü (%24,6) kadınlar oluşturmaktadır. Bu verilere göre, Batman vilayetinde erkeklerin kadınlara nazaran mesleği daha çok tercih ettiği görülmektedir. Bu oran Türkiye geneli ile uyusmaktadır. Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik mesleği daha çok erkekler tarafından tercih edilen bir meslektir.

Tablo 4.4. Katılımcıların Medeni Hallerine Göre Dağılımı

<i>Değişken</i>	<i>Alt Değişken</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
<i>Medeni Hal</i>	Evli	134	62,32
	Bekâr	81	37,68
	Toplam	215	100

Tablo 4.4’te ankete yanıt veren muhasebecilerin medeni halleri incelendiğinde, ankete yanıt veren muhasebe meslek mensuplarının 134’ünün (%62,32) evli, 81’inin (%37,68) ise bekâr kişilerden oluştuğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre meslek mensuplarından yarısından fazlasının evli olduğu ortaya çıkmaktadır.

Tablo 4.5. Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımı

<i>Değişken</i>	<i>Alt Değişken</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
<i>Yaş Grupları</i>	18-30	64	29,78
	31-40	99	46,04
	41-50	38	17,67
	51 ve Üzeri	14	6,51
	Toplam	215	100

Tablo 4.5’te görüleceği üzere ankete yanıt veren muhasebecilerin yaş grupları incelendiğinde, muhasebecilerin 64’ü (%29,78) 18-30 yaş Aralığında, 99’u (%46,04)

31-40 yaş Aralığında, 38'i (%17,67) 41-50 yaş aralığında ve 14'ü (%6,51) 51 ve üzeri yaş aralığında yer almaktadır. Bu Sonuçlara göre ankete yanıt veren muhasebecilerden geneline yakını genç ve orta yaş aralığında olan bireylerden oluştuğunu söyleyebiliriz. Ankete katılan kadın meslek mensuplarından 46'sı, erkek meslek mensuplarından 117'si 18-40 yaş aralığındadır. Bu sonuçlara göre özellikle gençlerin mesleği tercih ettiği söylenebilir.

Tablo 4.6. Katılımcıların Deneyimlerine Göre Dağılımı

<i>Değişken</i>	<i>Alt Değişken</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
<i>Deneyim</i>	1-5	74	34,42
	6-10	47	21,87
	11-15	40	18,60
	16 ve Üzeri	54	25,11
	Toplam	215	100

Tablo 4.6'da ankete yanıt veren muhasebecilerin meslekte ki çalışma yıllarını ve deneyimlerini göstermektedir. Ankete verilen yanıtlara göre, 74'ü (%34,42) kişinin 1-5 yıl Aralığında, 47'si (%21,87) 6-10 yıl Aralığında, 40'ı (%18,60) 11-15 yıl aralığında ve 54'ü de (%25,11) 16 yıl ve üzeri yıldır faaliyetlerini icra ettiğini göstermektedir. Bu sonuçlara göre katılımcıların üçte birinin mesleğinin ilk yıllarında olduğu görülmektedir. Öte yandan 6-15 yıl aralığında olanların oranı %40 civarlarında, 16 ve üzeri yıl meslekte olanları oranı ise %25 civarlarındadır. Bu sonuçlara göre katılımcıların büyük kısmının meslekte deneyimli olduğu görülmektedir.

Anket çalışmasına katılan, Batman ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları ve çalışanlarının deneyimlerinin meslek açısından yeterli olduğu görülmüştür.

Tablo 4.7. Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

<i>Değişken</i>	<i>Alt Değişken</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
<i>Eğitim</i>	Lise	6	2,79
	Ön lisans	8	3,72
	Lisans	115	53,49
	Yüksek lisans	86	40,00
	Toplam	215	100

Tablo 4.7’de görüleceği üzere ankete yanıt veren muhasebecilerin eğitim durumları incelendiğinde, katılımcıların 6’sı (%2,79) lise, 8’i (%3,72) Ön lisans, 115’i (%53,49) lisans ve 86’sı (%40,00) da lisansüstü seviyede eğitim almıştır. Bu sonuçlara göre ankete yanıt veren muhasebecilerden 201 tanesi (%93,49) lisans ve lisansüstü seviyesinde eğitim görmüştür. Bu sonuçlara göre mesleğin eğitimli muhasebeciler vasıtasıyla yürütüldüğü söylenebilir.

4.9.1 Güvenilirlik Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizleri, Cronbach’s Alfa katsayılarının hesaplanmasıyla yapılmıştır.

Tablo 4.8. Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik İstatistikleri	
Cronbach Alfa	N (Soru Sayısı)
,841	26

Katılımcılara yöneltilen soruların iç tutarlıklarını ölçmede kullanılan Cronbach’s Alfa katsayısı, ölçeğin içerisinde bulunan maddelerin homojen yapısını sorgulamak veya açıklamak üzere kullanılır. Cronbach’s Alfa katsayısı yüksek olan ölçekteki maddelerin birbirleriyle tutarlı bir o kadar da aynı özelliği ölçen maddelerden meydana geldiği yorumu yapılır. Cronbach’s Alfa likert tipli ölçeklerde sıklıkla kullanılmaktadır.

Cronbach’s Alfa aşağıdaki gibi ifade edilmektedir:

$0 < R^2 < 0.40$ ise güvenilir değil

$0.40 < R^2 < 0.60$ ise düşük güvenilirlikte

$0.60 < R^2 < 0.80$ ise oldukça güvenilir

$0.80 < R^2 < 1.00$ ise yüksek güvenilirlikte

26 maddelik ölçeğin Cronbach’s Alfa güvenilirlik oranı %84,1 olarak çıkmıştır. Çıkan bu değer ölçeğin yüksek güvenilirlikte olduğunu göstermektedir. Yani

katılımcılara yönetilen anket sorularının güvenilirlik derecesinin oldukça yüksek olduğu anlamına gelmektedir.

Ayrıca çalışmanın temelini oluşturan Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutlarının güvenilirlik analizleri, Cronbach's Alfa katsayıları hesaplanarak yapılmıştır. Hesaplamanın neticesinde ortaya çıkan sonuçlar aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 4.9. Alt Boyutların Güvenilirlik Analizi

<i>Alt Boyut</i>	<i>Madde Sayısı</i>	<i>Cronbach's Alfa Katsayısı</i>
<i>Duygusal Tükenme</i>	9	0,85
<i>Duyarsızlaşma</i>	5	0,81
<i>Kişisel Başarı</i>	8	0,75

Tablodan da görüleceği üzere üç alt boyutun güvenilirlik katsayısı da 0,6'dan yüksektir. Bu sonuçlar, Batman da yapılan tükenmişlik düzey belirlemesinin doğru ve düzenli çıktılar ile oluştuğunu göstermektedir. “Kişisel Başarı” boyutunun güvenilirlik katsayısı değeri diğer boyutlara göre düşük olsa da değer kabul edilebilir aralıktadır. Duyarsızlaşma boyutunun güvenilirliğinin düşük olmasının nedeni, bu boyuttaki madde sayısının az olması, boyutun anlatmak istediğini tam olarak ifade edememesi veya örneklemin soruyu yanlış anlaması olabilir.

İş performansı ölçeğinin Cronbach's Alfa katsayısı 'da aşağıdaki gibidir.

Tablo 4.10. İş Performansı Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik İstatistikleri	
Cronbach Alfa	N (Soru Sayısı)
,863	4

İş performansı ölçeğinin Cronbach's Alfa katsayısı 'da %86,3 oranında çıkmıştır. İş performansı ölçeğinin güvenilirlik değerinin de yeterli seviyede olduğu görülmektedir.

4.9.2 Faktör Analizi

Faktör analizi, birbirleriyle çok sayıda ilişkisi bulunan değişkenleri bir araya toplayarak daha az ve anlamlı yeni değişkenleri keşfederek ve ortaya çıkaran istatistiksel tekniktir (Keçelioğlu, 2016:53).

Maslach tükenmişlik ölçeği ve iş performansı ölçeklerinin yapı geçerliliğini tespit etmek ve faktör yapılarını ortaya çıkarmak maksadıyla Açımlayıcı faktör analizi (AFA) yapılmıştır. Bu uygulama için temel bileşenler (principal components) ve doğrudan eğik döndürme (direct oblimin) teknikleri kullanılmıştır.

Temel bileşenler kullanılmasının sebebi uygulama da en sık ve en kolay kullanılan yöntem olması, doğrudan eğik döndürme yönteminin ise faktörler arasında ilişki olduğu düşünüldüğünde kullanılmasıdır (Büyüköztürk, 2011:124-126).

Tablo 1.11. Tüm Verilerin KMO Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçütü		,881
Bartlett Küresellik Testi	Ki Kare	1670,424
	Df	136
	P	,000

Öncelikle Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği değeri 0,881 olarak bulunmuş ve örneklem büyüklüğünün AFA için yeterli olduğu görülmüştür.

Bu değer 0,80-0,90 arası “harika” olarak nitelendirilmektedir. Her bir madde için KMO değerleri de en düşük 0,709 olarak bulunmuştur. Bu da örneklemin yeterli olduğunu göstermektedir. Ayrıca Bartlett’s testi sonucunda $\chi^2(136)=1670,424$; $p<0,05$ olarak bulunmuş ve bu bulgu maddeler arası korelasyonunun AFA için yeterince büyük olduğunu göstermiştir.

AFA sonucunda 22 maddeden oluşan MTÖ’nün KB2,KB4,KB5,DT7 VE DT8 maddeleri uygulamadan çıkarılmış olup 3 alt boyutlu (faktörlü) bir yapıdan oluştuğu ve bu 3 faktörün toplam varyansın %59,988’ini açıkladığı tespit edilmiştir. Ayrıca alt boyutlardan ilki toplam varyansın %35,909’unu, ikincisinin ise %16,624’ünü açıklamaktadır.

Aşağıdaki tabloda maddelerin faktörlere göre dağılımı ve faktör yükleri verilmiştir.

Tablo 4.12. MTÖ Faktör Analizi

Maddeler	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3
DT1	0,685		
DT2	0,804		
DT3	0,753		
DT4	0,759		
DT5	0,849		
DT6	0,715		
DT9	0,579		
KB1		0,683	
KB3		0,660	
KB6		0,641	
KB7		0,740	
KB8		0,673	
DUY1			0,786
DUY2			0,695
DUY3			0,586
DUY4			0,636
DUY5			0,509
Öz Değer	5,144	3,397	3,212
Açıkladığı Varyans	35,909	16,624	7,455
Toplam Varyans		59,988	

Tabloda görüleceği üzere alt boyutlardan ilki 7 maddeden (DT1,DT2,DT3,DT4,DT5,DT6,DT9),ikincisi 5 maddeden(KB1,KB3,KB6,KB,7,KB8)

ve üçüncüsü de 5 (DUY1,DUY2,DUY3,DUY44,DUY5) maddeden oluşmaktadır. Faktör yükleri en düşük 0,509 olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla 0,40 ve üzeri faktör yükleri ideal olarak kabul edildiği için maddelerin faktörlere önemli katkı yaptıkları görülmüştür. Ayrıca faktörler sırasıyla Faktör 1 (DT= Duygusal Tükenme), Faktör 2 (KB=Kişisel Başarı) ve Faktör 3 (DUY=Duyarsızlaşma) olarak adlandırılmıştır.

Tablo 4.13. İş Performansı Ölçeğinin KMO Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği Ölçütü		,799
Bartlett Küresellik Testi	Ki Kare	420,177
	Df	6
	P	,000

İş performansı Ölçeğinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örnekleme yeterliliği değeri 0,799 olarak bulunmuş ve örnekleme büyüklüğünün AFA için yeterli olduğu görülmüştür.

Bu değer 0,80-0,90 arası “harika” olarak nitelendirilmektedir. Her bir madde için KMO değerleri de en düşük 0,790 olarak bulunmuştur. Bu da örneklemin yeterli olduğunu göstermektedir. Ayrıca Bartlett’s testi sonucunda $\chi^2(6)=420,177$; $p<0,05$ olarak bulunmuş ve bu bulgu maddeler arası korelasyonunun AFA için yeterince büyük olduğunu göstermiştir.

Tablo 4.14. İPÖ Faktör Analizi

Maddeler	Faktör 1
İŞ1	,741
İŞ2	,842
İŞ3	,916
İŞ4	,874
Özdeğer	3,373
Açıkladığı Varyans	71,586
Toplam Varyans	71,586

AFA sonucunda 4 maddeden oluşan İPÖ'nün tek boyutlu (faktörlü) bir yapıdan oluştuğu ve bu faktörün toplam varyansın %71,586'sını açıkladığı tespit edilmiştir.

4.9.3 Korelasyon Analizi

Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromunun, iş performansı ile arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Elde edilen bulgular aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 4.15. Korelasyon Analizi

Korelasyon					
		Duygusal Tükenme	Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma	İş performansı
Duygusal Tükenme	Pearson Korelasyon	1			
	P				
	N	215			
Kişisel Başarı	Pearson Korelasyon	,015	1		
	P	,413			
	N	215	215		
Duyarsızlaşma	Pearson Korelasyon	,622**	,236**	1	
	P	,000	,000		
	N	215	215	215	
İş performansı	Pearson Korelasyon	,028	,444**	,128*	1
	P	,344	,000	,034	
	N	215	215	215	215

**Korelasyon $p < 0,01$ düzeyinde anlamlıdır.

*Korelasyon $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır.

- Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma arasında güçlü düzeyde pozitif ($r:0,622$) ve anlamlı ($p < 0,05$) bir ilişki bulunmuştur.
- Kişisel Başarı ve Duyarsızlaşma arasında pozitif ($r:0,236$) ve anlamlı ($p < 0,05$) bir ilişki bulunmuştur.

- Kişisel Başarı ve İş performansı arasında güçlü düzeyde pozitif ($r:0,444$) ve anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki bulunmuştur.
- İş performansı ve Duyarsızlaşma arasında pozitif ($r:0,128$) ve anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki bulunmuştur.

Değişkenlerden Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşmanın birbirleri üzerinde açıkladıkları varyans %38,68 'dir. Yani Duyarsızlaşmanın %38,68'i Duygusal tükenmeden kaynaklanıyor olabilir.

Kişisel Başarı ve Duyarsızlaşmanın birbirleri üzerinde açıkladıkları varyans ise %5,5 'tir.

Yine kişisel başarı ve iş performansının birbirleri üzerinde açıkladıkları varyans %19,7'dir. İş performansının yaklaşık olarak %20'si kişisel başarıdan kaynaklandığı söylenebilir.

İş performansı ve duyarsızlaşma değişkenlerine baktığımız da ise bu iki değişken arasındaki varyans %1,63'tür.

4.9.4 Regresyon Analizi ve Hipotezlerin Testi

Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama oranını belirlemek amacıyla Regresyon analizi yapılmıştır. R2 değerine göre model, bağımlı değişkenin yaklaşık olarak toplam %28'sini açıklamaktadır.

Oluşturulan hipotezlerin sonuçları aşağıda ki gibidir.

Tablo 4.16. Duygusal Tükenme-İş Performansı Regresyon Analizi Sonuçları

Model	R	R2	Düzeltilmiş R2	Std. Hata	F Testi (ANOVA)	Anlamlılık (p)
1	0,28	0,001	0,004	7,072	0,161	,344

- Duygusal Tükenme ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 4.17. Kişisel Başarı-İş Performansı Regresyon Analizi Sonuçları

Model	R	R2	Düzeltilmiş R2	Std. Hata	F Testi (ANOVA)	Anlamlılık (p)
1	0,444	0,197	0,193	3,069	49,313	0,000

- Kişisel Başarı ve İş performansı arasında pozitif ($r:0,444$) ve anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki bulunmuştur.

Tablo 4.18. Duyarsızlaşma-İş Performansı Regresyon Analizi Sonuçları

Model	R	R2	Düzeltilmiş R2	Std. Hata	F Testi (ANOVA)	Anlamlılık (p)
1	0,128	0,016	0,012	4,927	3,357	0,034

- İş performansı ve Duyarsızlaşma arasında pozitif ($r:0,128$) ve anlamlı ($p<0,05$) bir ilişki bulunmuştur.

Elde edilen bulgulara göre H2 VE H3 hipotezleri kabul edilmiştir. H1 Hipotezi ise reddedilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde, çalışan bireylerin hayatın her aşamasında karşılaştıkları sorunlar, bireyleri hem iş hayatında hem de sosyal hayatlarında güçsüz ve savunmasız bırakabilmektedir. Bunun neticesinde bireyler iş ve sosyal hayatlarında dönem dönem başarısızlık, çaresizlik, uyumsuzluk vb. gibi olumsuzluklar yaşayabilmektedirler. Bu olumsuzluklar, bireylerin iş hayatında tükenmişlik yaşamalarına sebep olmaktadır. Yaşanan bu tükenmişlikler sadece bireyi bağlamamakta, bireyin sosyal hayatına, aile hayatına ve iş hayatına etkide bulunmaktadır. Bu sebeple tükenmişlik araştırmacılar tarafından sıklıkla tercih edilen bir çalışma alanı olmakla birlikte son yıllarda farklı sektörlerde, farklı meslek gruplarıyla yapılan çalışmalar neticesinde tükenmişliğin tüm çalışanları etkilediği ve günümüzde çalışma hayatının en büyük sorunlarından biri olduğu sonucu gözler önüne serilmiştir. Öte yandan tükenmişlik tüm çalışanları etkilemekle birlikte ikili ilişkilerin yoğun olduğu meslek gruplarında daha fazla görülmektedir. Çalışanların, insanlar ile iletişimin sıklıkla yaşandığı mesleklerde tükenmişlik sendromuna yakalanma oranı diğer mesleklere göre çok daha fazladır. Bunun en büyük nedeni sorumluluk duygusudur. Muhasebe mesleği de çok fazla sorumluluk barındırmakla birlikte ikili ilişkilerin en sıklıkla görüldüğü mesleklerden biridir.

Muhasebe mesleği sürekli yenilenen ve gelişen bir sektör olmakla birlikte iş performansının da yüksek olması gereken mesleklerdendir. Muhasebe meslek mensupları, zaten fazlaca yoğun bir tempoda çalışırken bir yandan da mesleğin sürekli değişime ve gelişime uğraması nedeniyle kendilerini ve çalışanları sürekli geliştirmesi ve güncel tutması gerekmektedir. Bu nedenle muhasebe mesleğinde iş performansı her zaman yüksek seviyede olmak zorundadır. İş performansının yüksek seviyede olması da muhasebe meslek mensuplarını tükenmişliğe itebilmektedir. İşte bu nedenle muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik yaşanıp yaşanmadığı, yaşanan tükenmişlik düzeylerinin iş performansına nasıl ve ne şekilde etki ettiği sorularına cevap bulmak amacıyla bu çalışma yapılmıştır.

Çalışmadan elde edilen bilgiler sonucunda tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Fakat Tüfekçi (2019) çalışmasında tükenmişlik alt faktörleri olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile iş performansı arasında istatikselsel olarak anlamlı negatif yönlü zayıf düzeyde bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Tüfekçi (2019)'nin çalışması hemşirelerin iş performansının tükenmişlik düzeyleri açısından incelenmesine yöneliktir. Çalışmamız da ise muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeylerinin iş performansına etkisi incelenmiştir. Sonuçların farklı çıkmasının en büyük sebebi iş alanlarının farklı olmasıdır. Her mesleğin iç dinamiği ve sorumluluk düzeyleri farklıdır. Bununla birlikte muhasebe meslek mensuplarının her koşulda ve her dönemde mutlak olarak yapılması gereken zorunlu işleri ve sorumlulukları mevcuttur. Zorunlu işlerin yapılmaması sebebiyle muhasebe meslek mensupları maddi olarak büyük zararlara uğrayabilmektedirler. Bu sebeple muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı düşünülmektedir.

Karakaş ve Bilen (2014) ise çalışmalarında Diyarbakır ilinde ki muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik yaşadığını fakat iş performansı ile tükenmişlik arasında bir ilişki bulunmadığını, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının da iş performansı ile arasında bir ilişki bulunmadığını, kişisel başarı ile iş performansı arasında ise zayıf ve pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunduğunu iddia etmiştir. İlgili alanda yapılan çalışmalar sınırlı olmakta birlikte genel olarak tükenmişlik yaşayan bireylerin iş performansında azalma meydana geldiği yapılan çalışmalar neticesinde kanıtlanmıştır. Bu yönden bakıldığında sektör ayrımı yapılmaksızın genel olarak tükenmişliğin iş performansı üzerine etkisi olduğu söylenebilmektedir. Tükenmişliğin alt boyutlara ayrılması sebebiyle bazılarının iş performansı üzerine etkisi olmayabilir. Nitekim Batman ilindeki muhasebe meslek mensupları üzerine yapılan çalışmada duygusal tükenme ve iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Karakaş ve Bilen'in çalışması duygusal tükenme yönünden bu çalışma ile uyuşmakta ve desteklemektedir.

Çalışmada kişisel başarı ile iş performansı arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur. Tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarının artması durumunda iş performansı da artmaktadır. Bireylerin iş performansı birçok etkene bağlı olmakla

birlikte kişisel başarı önem arz etmektedir. Yapılan işte elde edilen başarılar bireyi daha çok çalışmaya sevk ederek iş performansının artmasını sağlamaktadır. Artan iş performansı ile birlikte duyarsızlaşmanın arttığı, iş performansının azalması durumunda ise duyarsızlaşmanın da azaldığı yani duyarsızlaşma ile iş performansı arasında zayıf, pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunduğu çalışma neticesinde ortaya çıkmıştır. Çalışmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının ankete verdikleri yanıtlara göre iş performansı ile duyarsızlaşma arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmekle birlikte artan iş performansının bir süre sonra muhasebe meslek mensuplarında duyarsızlaşmaya yol açtığı ve duyarsızlaşma yönünden tükenmişlik yaşamalarına sebebiyet verdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada ulaşılan sonuçlar Batman ilinde elde edilen anket verileriyle sınırlıdır. Bu nedenle, sonuçların genele yorumlanması mümkün değildir. Sonuçların genele yayılması adına anketin değişik bölgelerde, illerde veya Türkiye genelinde de yapılması uygun olacaktır. Gelecekte yapılacak olan çalışmalar, bu öneri dikkate alınarak gerçekleştirildiği takdirde, literatürde hem muhasebe mesleğine yönelik önemli bir tükenmişlik çalışması açığı giderilmiş olacak hem de her geçen gün daha da önemli hale gelen tükenmişlik sendromu ve iş performansı kavramları farklı boyutlarda analiz edilmiş olacaktır.

Muhasebe meslek mensuplarının bağlı olduğu meslek odalarının, üyelerinin tükenmişlik seviyeleri hakkında bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. Bu sebeple meslek odaları ve meslek birlikleri bu kapsam da üyeleri üzerinde çeşitli araştırmalar yaparak üyelerinin yaşadığı tükenmişliğe karşı katkı vermek adına gereken adımların atılması önerilebilir.

Muhasebe meslek mensuplarının bağlı olduğu üst kuruluş olan TURMOB tarafından, üyelerinin mesleki hayatlarında yaşadıkları tükenmişliğin faaliyetlerini olumsuz yönde etkilemesini önlemek amacıyla üyelerine tükenmişlik konusunda yetkin ve uzman olan kişilerden destek aldırılmaları önerilebilir.

Araştırma neticesinde ortaya çıkan veriler Batman ili ile sınırlıdır. Batman ilinde daha önce bu ve benzeri çalışmalar yapılmamıştır. Bu sebeple literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Acar, A. and Erkan, M. (2018). The effects of quality work life and burnout syndrome: A study on hospitality industry. *Journal of Tourism*, 4 (1), 35-53.
- Akman, B., Taşkın, N., Özden, Z. ve Çörtü, F. (2010). Okul öncesi öğretmenlerinde tükenmişlik üzerine bir çalışma. *İlköğretim Online*, 9 (2), 807-815.
- Aktan, C. C. (2009). Performans yönetimi: organizasyonlarda performans değerlendirme ve ölçme. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1), 25- 49.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 32 (Ocak-Haziran), 21-46.
- Avşaroğlu S., Deniz M. ve Kahraman E. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 14, 115-129.
- Azizoğlu, Ö. ve K. Özyer, (2010). Polislerde Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Ampirik Çalışma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 21, Sayı: 1, Bahar, ss: 137- 147.
- Bakan, İ. ve Kelleroğlu, H. (2003). Performans Değerlendirmenin Etkinleştirilmesi Yönünde Çalışanların Düşünceleri: Tutumlar, Beklentiler ve Sonuçlar Konusunda Bir Alan Araştırması, *Yönetim Ve Ekonomi Dergisi*, 10(2), 75-98.
- Basım N. ve Şeşen H. (2006). “Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu’ da Bir Araştırma” *Ege Akademik Bakış Dergisi*. Cilt 6 Sayı 2. ss.15-23.
- Bartz, C. and Maloney, J. P. (1986). Burnout among intensive care nurses *Research in Nursing and Health*, 9 (2), 147-153
- Başaran, İ.E. (1991) *Örgütsel Davranış: İnsanın Üretim Gücü*, Ankara: Gül Yayınevi.
- Bayram, Levent (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. *Sayıştay Dergisi*, sayı:59, s. 125-139.
- Baysal, A. (1995). Lise ve dengi okul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğe etki eden faktörler (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Bilgin, N., (2003). *Sosyal Psikoloji Sözlüğü: Kavramlar Yaklaşımlar*, Bağlam Yayınları. İstanbul.
- Boahene, Lewis (2003). Understanding and Preventing Burnout Among Social Studies Teachers in Afric. *The Social Studies*.March/April.
- Brief, A.P. (1998). *Attitudes in and around organizations*. USA: Sage Publications, Inc.
- Burke, R. J., Greenglass, E. R. & Schwarzer, R. (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(26).

Bükülmez, K. (2013). Çalışma Hayatında İş Performansını Etkileyen Faktörler: Altınova Tersaneler Bölgesi Örneği, Yüksek Lisans Tezi. Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova. <https://tez.yok.gov.tr/> (Tez No. 348876).

Cherniss, C. (1997). Teacher Empowerment, Consultation, and The Creation of New Programs in Schools. *Journal of Educational and Psychological Consultation*, 8, 2, 135–152

Çam, Olcay (1992). Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenirliğinin Araştırılması, Ankara Ulusal Psikoloji Kongresi Bildirileri. 22-25 Eylül. Türk Psikologları Derneği Yayınları.

Çankaya, M. (2017). Özel hastane çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ve bir alan uygulaması. *International Journal of Academic Value Studies*, 3 (9), 1-15.

Çekmecelioğlu, H. G. (2014). Göreve ve insana yönelik liderlik tarzlarının örgütsel bağlılık, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 28, 21-34.

Çöl, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İş gören Performansı Üzerine Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.

Dalkılıç, O. S. (2014). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri (2. b.). Ankara: Nobel Yayıncılık.

Demirel, S., & Özmen, M. (2020). Pozitif Psikolojik Sermayenin İş Performansına Etkisi: Av Sanayi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *İş'te Davranış Dergisi*, 5(2), 55-63.

Deran, A. ve Beller, B. (2015). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu üzerine Giresun il merkezinde yapılan bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 45. 69-93. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/erciyesiibd/issue/5902/78042>

Diñçerol, C., 2013. Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Doğan, H. (2018). Örgütsel Adalet Algısı İle İş Performansı Arasındaki İlişki. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 26-46.

Erdemir, H. (2023). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının İncelenmesi: Bitlis, Hakkâri Muş ve Van illeri üzerine bir, [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Bitlis Eren Üniversitesi.

Ersoy Ayten ve Demirel Burcu Utku (2005). “Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-I”. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*.

Freudenberger, H. J. (1974),”Staff Burnout”, *Journal of social issues*, Vol. 30, pp.159-165.

Geçit, Y. “Coğrafya Eğitimcilerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:11, S.39,2012, s.90

Girgin G. (1995). İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi: İzmir ili kırsal ve kentsel yöre karşılaştırması, Yayımlanmamış Doktora Tezi, DEÜ. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Golembiewski, R.T., Munzenrider, R.F. ve Carter, D. 1983. Phases of Progressive Burnout and Their Worksite Covariants. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19, 461-481.

Gosling, S. ve Rentforw, P. (2003). A Very Brief Measure of The Big-Five Personality Domains. *Journal of Research in Personality*, 37 (6), 504-528.

Izgar, H. (2001), *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Iwanicki, E. F. (2001). Toward Understanding and Alleviating Teacher Burnout. *Theory into Practice*. Vol 22. No 1.

İyigün, H. U., (2014). *Kişilik Özelliklerinin İş Performansına Etkisi: Çalışanlar Üzerinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi.

Kaçmaz, Nazmiye (2005). “Tükenmişlik (Burnout) Sendromu”, İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, Cilt 68, Sayı 1, s.29-32.

Kaplan, R.S. ve A.A. Atkinson (1998), *Advanced Management Accounting*, 3 Prentice-Hall, Third (Ed.) USA.

Kara, M. ve Kurt, Y. (2021). Cinsiyet ve Meslekî deneyim açısından muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri: Van ili örneği. *İktisadi ve İdari Yaklaşımlar Dergisi*, 3(2), 101-110. <https://dergipark.org.tr/pub/jeaa/issue/67560/1030182>

Kayabaşı, Y. (2008). “Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 20: 191- 212.

Keçelioğlu, A. (2016). *Muhasebecilerin Tükenmişlik ve Çalışma Yaşam Kalitesinin Meslekten ve Örgütten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri*, [Yayınlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Arel Üniversitesi.

Kızıldaş, E. (2017). *Kültürel değerlere göre karanlık lider algısının çalışan iş performansı etkisi üzerine bir araştırma*, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Ankara.

Leiter, M. P. and Maslach, C (1988) The Impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.

Leiter, M. P.; (2003), *Areas of Worklife Survey Manual (Third Edition)*, Centre for Organizational Research and Development, Wolfville,Canada.

Longman. (2005). *Dictionary of Contemporary English*.

Maslach, C. (2003b) Job burnout: new directions in research and intervention, *Current Directions in Psychological Science*, 12 (5). 189-192.

Maslach, C. ve Leiter, M. P., 2005. Stres And Burnout: The Critical Research, in Cooper, C.L. (Ed.), *Handbook of Stres Medicine And Health*, CRC Stres. Lancaster, 72-155.

Maslach, C. and Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: new perspectives, *Applied and Preventive Psychology*, 7:63-74

Maslach, C. and Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout, *Journal of Occupational Behaviour*, 2: 99-113.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout, *Annual Review of Psychology*, 52 (1), 397-422.

Maslach, C. ve P. G. Zimbardo; (1982), *Burnout – The Cost of Caring* Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.

Mohrman, A.M., Restnick, W.S., Lawler, E.E. (1989), *Designing Performance Appraisal Systems*, Jossey Bass Publ.

Örmen U. Tükenmişlik duygusu ve yöneticiler üzerinde bir uygulama Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, 1993: 33-36, İstanbul

Öz, B. ve Çeviren, S.M. (2017). Muhasebe meslek mensuplarında tükenmişlik sendromu: mersin örneği. Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(3), 41-59. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/323257>

Özçınar, Mustafa (2005). “Asistan Doktorlarda Burnout Sendromu”, Aile Hekimliği Uzmanlık Tezi, Sağlık Bakanlığı Dr. Lütfü Kırdar Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği, İstanbul

Öztürk, Ü. (2009). *Performans yönetimi*. İstanbul: Alfa Yayıncılık.

Pandey, J. (2018). Factors affecting job performance: An integrative review of literature. *Management Research Review*. 42(2), 263-289.

Rotundo, M. ve Sackett, P. . (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy-capturing approach. *Journal of Applied Psychology*, 87 (1), 66-80.

Rousseau, D. M. ve Mclean P. J. (1993), “The Contracts of Individuals and Organizations”, (ed.), Cummings, L. L. and Staw, B. M., *Research in Organizational Behavior*, 15, s. 1-43.

Sackett, P. R. (2002). The structure of counterproductive work behaviors: Dimensionality and relationships with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10 (1/2), 5-11.

Sağlam Arı, Güler & Çına Bal Emine. “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, *Yönetim ve Ekonomi* 15,1,2008, 131-148

Silahlı, Mehmet (2005). *Endüstride Çalışma Psikolojisi*. (2. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Sonnentag, S. and Frese, M. (2002). Performance Concepts and Performance Theory. In S. Sonnentag (Ed.) *Psychological Management of Individual Performance* (p.4-25). John Wiley and Sons, Ltd.

Suliman, A. M. (2001). Work Performance: Is It One Thing or Many Things? The Multidimensionality of Performance in a Middle Eastern Context. *International Journal of Human Resource Management*, 12(6), 1049-1061.

Sürgevil, O. *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Nobel Yayınevi, 1.Basım, Ankara. 2006, s:29.

Sweeney, J. T. and Summers, S. L. (2002) The effect of the busy season workload on public accountants' job burnout. *Behavioral Research in Accounting*, 14(1), 223-245.

Şahin, Şanlı (2008). *Beden eğitimi öğretmenlerinin tükenmişlik ve yaşam doyumu düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi. Mersin.

Taysı, K. (2012). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Kırıkkale İlinde Bir Araştırma, [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Trakya Üniversitesi.

Thompson, L.J.;Alamos L., (1982). Partners in Encouragement: An Alternative to Teacher Burnout. *Individual Psychology*. Vol 38. No 4.

Torun, A.(1995). *Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Tuğrul Belma ve Çelik, Eylem. (2002). “Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik.” *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. Cilt 2. Sayı 12.

Tutar, H., ve Altınöz, M. (2010). Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalât İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 65(2), 195-218.

Tufekci, A. (2019). Hemşirelerin İş Performanslarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından İncelenmesi: Tersiyer Merkez Uygulaması, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

Vızlı, Canan (2005), “*Görme engelliler ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlere normal ilköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin karşılaştırılması Üsküdar İlçesi Örneği*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul

Yaman, M. (2000). İnsan Kaynakları: Kişi ve Kurumlara Öneriler. İstanbul: Papatya Yayıncılık.

Yelboga, A. (2003). İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerlendirilmesi için Geliştirilen Bir Ölçeğin Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara Üniversitesi. Ankara.

Quick, J. C., Cooper, C. L., Gavin, J. H. & Quick, J. D. (2008) *Managing executive health: Personal and corporate strategies for sustained success*. Cambridge University Press

(Ramawickrama vd., 2017).

Weisberg, J.(1994). Measuring Workers’ Burnoutand Intentionto Leave International Journal of Manpower. Vol. 15.

EK-1 ANKET FORMU

Sayın katılımcı,

Bu anket Batman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı bünyesinde yürütülen “Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Performansına Etkisi ve Çözüm Önerileri: Batman İli Örneği” konulu çalışmaya veri toplamak için hazırlanmıştır. Ankete **verdiğiniz yanıtlar kesinlikle şahsa veya çalıştığınız kuruma bağlı olarak açıklanmayacak, üçüncü kişilere verilmeyecektir.** Elde edilecek veriler sadece bilimsel amaçlı kullanılacaktır.

Anketi yanıtlarken uygun yere “X” işareti koyarak ya da rakamı yuvarlak içine alarak verebilirsiniz.

Anketimize katılımınız için şimdiden teşekkür eder, iyi çalışmalar dileriz.

Danışman: Dr.Öğr.Üyesi Uyum ELİTOK

Öğrenci: Mervan DOĞAN

1-Unvanınız SM [] SMMM [] SMMM STAJERİ [] MUHASEBE MESLEK ELEMANI []

2- Cinsiyetiniz Erkek [] Kadın []

3- Medeni Durumunuz Bekâr [] Evli []

4-Yaşınız 18-30 [] 31-40 [] 41-50 [] 51 VE ÜZERİ []

5-Deneyiminiz 1-5 YIL [] 6-10 YIL [] 11-15 YIL [] 15 VE ÜZERİ YIL []

6-Mezuniyetiniz Lise [] Ön lisans [] Lisans [] Yüksek lisans [] Doktora []

		Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Duygusal Tükenme	1-İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
	2- İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
	3- Sabah kalktığımda bir gün daha bu işe dayanamayacağımı hissediyorum.					
	4- Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
	5- Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.					
	6- İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.					
	7- İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
	8- Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
	9- Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					

Duyarsızlaşma	1- İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere, sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
	2- Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
	3- Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum					
	4- İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.					
	5- İşim gereği karşılaştığım insanların, bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					
Kişisel Başarı	1- İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
	2- İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
	3- Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına olumlu katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
	4- Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
	5- İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.					
	6- İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
	7- Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
	8- İş ortamındaki duygusal konulara, soğukkanlılıkla yaklaşırım.					
İş Performansı	1- İşlerimi zamanında tamamlarım.					
	2- Hedeflerimi gerçekleştiririm ya da aşarım.					
	3- Problem çıktığında hızla çözerim.					
	4- Mutlaka kalite standartlarında ya da üzerinde hizmet üretirim.					

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Mervan DOĞAN
Uyruğu : T.C
Doğum Yeri ve Tarihi : BATMAN-1988
Telefon :
Faks :
e-mail :

EĞİTİM

Derece	Adı, İlçe, İl	Bitirme Yılı
Lise	: Şehit Bnb.Bedir Karabıyık-İstanbul	2005
Üniversite	: Anadolu Üniversitesi-Eskişehir	2012
Yüksek Lisans	: Batman Üniversitesi-Batman	2024
Doktora	:	

İŞ DENEYİMLERİ

Yıl	Kurum	Görevi
2015-Devam Ediyor	Mali Müşavir	Mali Müşavir

UZMANLIK ALANI

YABANCI DİLLER

İngilizce (Orta)
Almanca (Başlangıç)

BELİRTMEK İSTEĞİNİZ DİĞER ÖZELLİKLER

YAYINLAR