

# MUHASEBE MESLEK MENSUPLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İŞGÖREN PERFORMANSINA ETKİSİ

Professional Accountants Burnout Levels Effect of Employee  
Performance

Arş. Gör. Ayhan KARAKAŞ\*

Abdulkadir BİLEN\*\*

## ÖZET

*Bu çalışmanın amacı, muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik duygusu ve iş performansı arasındaki ilişkiyi ve işgören performansının tükenmişlik alt boyutlarıyla olan ilişkilerini incelemek ve birbirlerini nasıl etkilediğini ortaya koymaktır. Diyarbakır ilindeki 165 muhasebe meslek mensubu üzerinde yalpan araştırmaya göre; meslek mensuplarını tükenmişlikle ilgili verilen boyutlara (duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma) ilişkin tükenmişlik algılamaları yüksek çıkmıştır. Ayrıca, katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ile performans alguları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ve demografik değişkenler açısından ise sadece duygusal tükenme ile unvan arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir, diğer özellikler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** Tükenmişlik, İşgören Performansı, Muhasebe Meslek Mensupları

## ABSTRACT

*The purpose of this study, the performance of the accounting profession and the business relationship between the feeling of exhaustion and burnout sub-dimensions of employee performance and examine its relationship with is to determine how they affect each other. Over 165 members of the accounting profession in the province of Diyarbakir, according to research wobble; related to the size of their profession burnout (emotional exhaustion, personal accomplishment, depersonalization) are higher on burnout detection. In addition, participants with levels of burnout were found a significant relationship between perceptions of performance and in terms of demographic variables with the title only significant difference between emotional exhaustion have been identified, among other features, a significant difference was detected.*

**Key Words:** Burnout, Employee Performance, Professional Accountant

## GİRİŞ

Bir işletmede, her işgörenin işe ve işletmeye karşı tutumunu belirleyen

---

\* Dicle Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, [ayhankarakas@dicle.edu.tr](mailto:ayhankarakas@dicle.edu.tr)

\*\* Dicle Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, [abilen@dicle.edu.tr](mailto:abilen@dicle.edu.tr)

faktörler değişik olmakla birlikte, genel olarak ücret, terfi, işin yapısal özellikleri, yönetim tarzı, iş arkadaşları, ödüller, işe katılımlar, verimli çalışma ve görevlerin belirlenme sistemi gibi faktörler iş tatminine önemli ölçüde etki eden faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır (Akçadağ ve Özdemir, 2005:167). Bu çalışmada muhasebe alanında çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri belirlenerek, tükenmişliğin işgören performansına etkisi ortaya koymaya çalışılmaktadır.

## **KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

### **Tükenmişlik Kavramı**

Tükenmişlik (burnout) kavramı ilk olarak 1974 yılında Freudenberger tarafından; başarısızlık, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu ortaya çıkan enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan isteklerin ortaya çıkardığı bireyin iç kaynaklarında ve enerjisinde tükenme durumu olarak tanımlanmıştır.

Tükenmişlik düzeylerini belirlemede daha sonraları Maslach tarafından geliştirilen Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Maslach'a göre tükenmişlik, öznel olarak yaşanan, duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süreyle çalışmaktan kaynaklanan, fiziksel yıpranma, çaresizlik, ümitsizlik, hayal kırıklığı, olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, işe, işyerine çalışanlara ve yaşama karşı olumsuz tutumların gelişmesi gibi belirtilerin eşlik ettiği durum olarak tanımlanmaktadır (Çokluk, 2000).

Örgütsel stres kaynaklarının yarattığı psikolojik, davranışsal ve bedensel sorunlar arasında 1970'li yıllarda farklı bazı tepkiler göze çarpmış ve bunlar "Tükenmişlik" (burnout) olarak adlandırılmıştır. Tükenmişliği örgütsel kökenli stres kaynaklarından doğan diğer tepkilerden ayıran özellik çalışanların iş gereği karşılaştıkları kişilerle kurdukları sık ve yoğun etkileşimler sonucunda ortaya çıkmasıdır (Torun, 1997).

### **Maslach'a Göre Tükenmişlik Boyutları**

**Duygusal Tükenme:** Duygusal tükenme, tükenmişlik durumunun başlangıcı, merkezi ve en önemli bileşenidir. Tükenmişliğin bu bileşeni, daha çok iş stresi ile ilgilidir. Duygusal yönden yoğun bir çalışma temposu içinde bulunan birey, kendisini zorlamakta ve diğer insanların duygusal talepleri altında ezilmektedir. Duygusal tükenme işte bu duruma bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Bahar, 2006: 18). Maslach'a göre tükenmişliğin en önemli bileşeni duygusal tükenmişliktir (Tuğrul vd., 2002). Kişinin duygusal kaynaklarının tükendiğini hissetmesiyle duygusal bir yorgunluk yaşaması ve çalıştığı kurumda hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar sorumlu davranmadığını düşünür. Gerginlik ve kaygı duygusunu aşamayan kişi için ertesi gün işe gitmek çok zor gelmektedir. Dolayısıyla işe gitmeme, işyerine saatinde gelmeme, psikosomatik şikâyetler nedeniyle işe devamsızlık, işten ayrılma gibi hem çalışan hem de kurum açısından verimsiz bir durum ortaya çıkmaktadır (Kayabaşı, 2008: 195).

Bu aşamada, işgören işten kaynaklanan stresleri daha fazla yönetebilecek gücü kendisinde bulamaz. Bu durumda işgörenin önünde iki seçenek

bulunmaktadır. İşgören ya çalışmakta olduğu örgütü terk edecektir veya ruhsal çöküntüye girecektir. Bu durumda, çalışanların çoğunluğu bulunduğu örgütü terk etme seçeneğini tercih etmektedir (Daley, 1979: 376). Duygusal tükenmişlik tükenmişliğin stres boyutudur ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarının azalmasını ifade eder. Bu sürecin en önemli kaynakları, aşırı iş yükü ve iş ortamında kişilerarası çatışmalardır. Çalışanlar, bu aşamada “kurduklarını” ve “yerine yenisinin gelemeyeceği” biçimde de “boşaltıldıklarını” hissederler (Solmuş, 2004:103).

**Duyarsızlaşma:** Duyarsızlaşma, çalışanın müşterilerine karşı takındığı negatif, ilgisiz tavır ve duyguları tanımlamaktadır (Tuğrul ve Çelik, 2002: 2). Aynı zamanda çalışanın diğer iş arkadaşlarına ya da yöneticilerine yönelik olumsuz, alaycı ve psikolojik olarak aşırı mesafeci davranışlarını da ifade eder. Duyarsızlaşma, duygusal tükenmenin aşırı olduğu durumlarda gelişir ve bir açıdan bakıldığında çalışanın kendisini diğer insanlardan uzak tutmasının bir sonucu olarak koruyucu bir işlev görür (Solmuş, 2004:103). Duyarsızlaşma, kişinin sunduğu hizmetin veya ürünün alıcıların gözünde çelişki oluşturması ve kaliteli olmasını sağlayan özellikleri göz ardı etmesi, insanlara karşı küçültücü bir dil kullanması, insanları kategorize etmesi ve hizmet verdiği kişiler ile arasına mesafe koyması şeklinde kendini gösterir (Maslach vd., 2001: 403; Leiter ve Maslach, 1988: 297).

**Düşük Kişisel Başarı Duygusu:** Kişisel başarı, sorunun üstesinden başarı ile gelme ve kendini yeterli bulma olarak tanımlanmaktadır. Kişisel başarısızlık ise, kişinin kendini işinde yetersiz ve başarısız olarak algılamasıdır. Diğer insanlar hakkında geliştirilen olumsuz düşünceler sonucunda birey, kendisi hakkında da olumsuz düşünceler geliştirir. Suçluluk, seilmeme hissi ve başarısızlık duyguları, kendine saygıyı azaltarak kişiyi depresyona sokabilmektedir (Çavuşoğlu, 2005: 26). Çalışanın kendini yetersiz histemesi depresyona ve iş stresiyle yeterince başa çıkamamaya yol açmakla birlikte sosyal desteğin eksikliği ve mesleki gelişim fırsatlarının tanınmaması gibi faktörlerle daha da derinleşir (Maslach, 1998; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001). Bireylerin kendileri ile ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanmasının sonucu olarak, işinde ve işi gereği karşılaştığı kişilerle ilişkilerinde başarısızlık ve yeterlik duygularında azalma görülür. İşinde ilerleme kaydedemediğini, hatta gerilediğini düşünen bu kişiler kendilerini suçlu hisseder (Dilsiz, 2006: 14).

#### **Tükenmişliğin Nedenleri**

Örgüt içerisindeki bazı iş koşullarının tükenmişliğe yol açtığı görülmektedir. Çalışanda, çabasının gereksiz, faydasız ve bir işlevinin olmayacağı yönünde izlenim uyandıran işlerin ya da çalışanın gösterdiği performanstan dolayı takdir edilmemesinin kişisel başarısızlık hissi uyandırması nedeniyle tükenmişliğe yol açtığı görülmektedir. Promosyon fırsatlarının yetersizliğinin ve esnek olmayan iş saatleri ya da örgütsel süreçlerin çalışanlarda örgüt içerisinde adilane ve hakça bir adalet sisteminin olmadığına

inanmaya yönlendirdiği; bunun da işe yönelik olumsuz tutumların ve tükenmişliğin gelişmesine katkı sağladığı görülmüştür (Greenberg ve Baron, 1997).

Karar verme sürecine katılamama, yöneticinin desteğinin ve örgütte ödüllendirme sisteminin olmaması, çalışılan ortam, işten soğuma, yetersiz eğitim, uzun süre yaşanan iş stresi ve stresle baş etmede yaşanan başarısızlığın fark edilmesinin tükenmişliğe yol açtığı görülmektedir (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001).

Sosyal destek ve geribildirim eksikliği, otonomi eksikliği, çalışan iş uyumsuzluğu, kişilerarası ilişkilerin yetersizliği, çalışanlar arasında ayırım yapıldığına inanılması, çalışanlardan kendileri için ahlaki olmayan ya da kişisel değerleri ile uyuşmayan davranışlarda bulunmalarının istenmesi gibi etmenlerin de tükenmişliğe sebep olduğu tespit edilmiştir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

#### **Tükenmişliğin Sonuçları**

Tükenme belirtisi özellikle çok başarılı olmak için yoğun bir tempoda çalışan, kendi sınırlarını zorlayan kişilerde görülmektedir. Ani öfke, sürekli kızgınlık, çaresizlik, yalnızlık, umutsuzluk, engellenmişlik, şüphecilik, can sıkıntısı, uyku düzensizlikleri, yaşam enerjisinin düşmesi, baş dönmesi, mide bulantısı, alerji, nefes almada güçlükler, cilt hastalıkları, kas ağrıları ve kasılmalar, kadınlarda adet dönemi düzensizlikleri, boğaz ağrısı, yeme bozuklukları, sırt ve göğüs ağrıları tükenmişliğin en yaygın belirtileri arasında yer almaktadır (Angerer, 2003; Baltaş, 2000). Yoğun tükenmişlik duygularının psikosomatik yakınmaları arttırdığı gibi aile içi huzursuzluğu, şiddeti ve olumsuz dışavurumu da arttırdığı (Yaman ve Ungan, 2002), işten kaçmaya, işe geç gelmeye, verimliliğin düşmesine; iş doyumunun, işe bağlılığın ve örgütsel bağlılığın azalmasına, iş arkadaşlarıyla yaşanan çatışmalara, kaygıya, depresyona ve bireyin kendine duyduğu saygının düşmesine ( Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001) yol açtığı görülmüştür.

#### **Bireysel İş Performansı**

Performans değerlendirme, örgüt ve çalışan açısından yardımcı bir araç olarak benimsenmiş durumdadır. Performans değerlemenin, iki önemli amacı vardır. Bu amaçlardan birisi, iş performansı hakkında bilgi edinmektir. Çünkü bu bilgi yönetsel kararlar alınırken gerekli olacaktır. Ücret artışlarına, ikramiyelere, eğitime, disipline, terfiler, kariyer planlamasına ve başka yönetsel etkinliklere ilişkin kararlar genellikle performans değerlendirmesinde elde edilen bilgilere dayanır. Bir örgütün yönetim kadrosu, performans değerlendirmesinden elde edilen kararlar olmadan, yönetsel kararlar vermemelidir. İnsan kaynaklarına ilişkin diğer politikalarda olduğu gibi performans değerlendirmeleri de herhangi bir gruba karşı ayrımcılık yapılmasını engelleyen yasal standartlara uygun olarak düzenlenmiştir (Micolo, 1993).

Performans değerlendirme yapmanın ikinci amacı, çalışanların iş

tanımlarında ve iş analizlerinde saptanan standartlara ne ölçüde yaklaştığına ilişkin geri besleme sağlamaktır. Bu geri besleme çalışanlara olumlu bir yaklaşımla verildiği ve mesleki eğitimle desteklendiği zaman çok yararlı olabilir. Çoğu çalışan bu türden yapıcı ve özgüveni artırıcı geri besleme almaktan hoşlanır. Bu geri besleme aynı zamanda çalışanların örgüt içindeki kariyerlerinin ne yönde ilerlediğini görebilmelerini sağlar. Örneğin, bir çalışanın daha büyük bir sorumluluk almaya hazır olduğunu ya da mevcut durumunu sürdürebilmesi için eğitime ihtiyacı olduğunu gösterir (Palmer, 1993).

Paşa (2007)'ya göre bireysel performansı oluşturan üç unsur bulunmaktadır:

- **Odaklanma:** Bireysel performansı artırmanın birinci adımı odaklanmayı sağlamaktır. Çalışma yaşamında performansın, diğer bir ifadeyle başarının şansla bir ilgisi yoktur. Doğru yerde, doğru zamanda olmak ya da doğru kişiyi tanımak gibi genel geçerliliği olan başarı yolları yoktur. Bunların belki bir yardımı olur. Gerçek performans, ancak, onun için nasıl hazırlık yapılacağını bilerek elde edilir. İş yaşamında bunun anlamı, kimin, neyi, ne zaman yapacağını belirleyen geliştirilmiş bir yöntemle sahip olmaktır

- **Yetkinlik:** Daha iyi performans göstermeye yol açan, yetenek, bilgi ve beceriye yetkinlik denir. Yetenek, doğuştan gelir. Beceri deneyimle gelişir. Bir başka tanıma göre yetkinlikler, kişilik, yetenek, ilgi, motivasyon gibi özellikleri içeren ve gözlenebilen davranışlar gurubudur. Çalışanların organizasyon, departman ve kişisel düzeyde sonuçlar elde etmek için kurumsal inanç ve değerler sistemiyle uyumlu olarak sahip oldukları yada geliştirdikleri bilgi, beceri ve tutumlarla gerçekleştirdikleri eylemler yetkinlikler olarak isimlendirilmektedir.

- **Adanma:** Adanma, çalışanın içinde bulunduğu işletmeyle kendini özdeşleştirilmesi ve işletme amaçlarına ulaşmayı sağlamak için kendi amaçlarının işletme amaçlarıyla uyumlu hale getirilmesi ve o işletmede uzun süreli kalma ihtiyacı hissetmesi sürecidir (Büte, 2011).

Hume (1998)'e göre performans yönetimi ise, bir kuruluştaki insan kaynağının maksimum potansiyelini gerçekleştirmeye yönelik olarak motive edilmesi bağlamında performans kullanma, amaçlar, ölçütler, geri besleme ve tanınmaya yönelik olarak insan yönetimi için geliştirilmiş sistematik bir yaklaşımdır (Özmutaf, 2007).

## İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Amerika'da yapılan bir araştırmanın sonuçları, en stresli 10 işten birisinin finans sektöründe yer aldığını ortaya koymaktadır (Sağlam Arı, Bal ve Çına Bal, 2010, 144). Genel olarak muhasebecilik mesleği de; düşünsel bir faaliyete dayalı olması, devamlı dikkat gerektirmesi, işlerin çeşitliliği ve ilgi çevresinin genişliği gibi özellikleri nedeniyle stresli bir meslek olarak kabul edilmektedir (Yıldırım vd., 2004, 2). Bu nedenle tükenmişliğe maruz kalınmaktadır. Muhasebe ve finans sektörü çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ve işgören performanslarıyla ilgili çeşitli çalışmalar yapılmıştır.

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

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

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

Öztürk vd., (2009), muhasebe meslek mensuplarının bazı demografik değişkenleri ile mesleki tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkiyi test etmiş ve meslek mensuplarının en fazla kişisel başarıda düşme hissi yaşadıkları sonucuna ulaşmışlardır.

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

Doğan ve Nazlıoğlu (2010) çalışmalarında muhasebe mensuplarında yaşanan tükenmişlik düzeyinin farklılık gösterdiğini ve genellikle orta düzeyde tükenmişlik yaşandığını tespit etmişlerdir.

Sat ve Ay (2010) çalışmalarında banka çalışanlarının iş doyumunu ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Sağlam Arı vd., (2010) aracı kurum ve kamu bankalarında görev alan yatırım uzmanlarına yönelik yaptıkları çalışmada, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi ile işten ayrılma niyeti ilişkisinde işe bağlılığın tam aracılık etkisi olduğunu belirtmişlerdir.

Ay ve Avşaroğlu (2010) yaptıkları çalışmada; muhasebe çalışanlarının cinsiyetlerine ve yaşlarına göre duygusal tükenmede anlamlı düzeyde bir farklılaşma gözlenirken, hizmet sürelerine göre ise duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında farklılaşma bulunmuştur. Yine çalışanların bölgeleri, çalışma biçimleri ve işyeri türü değişkenlerine göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarında anlamlı düzeyde bir farklılaşma tespit edilmiştir.

Uyar ve Erdinç (2011) çalışmalarında konaklama işletmelerinde çalışan

muhasabe personelinin iş doyumu seviyesini yüksek, tükenmişlik seviyesini ise orta derece olarak tespit etmişlerdir. Ayrıca söz konusu personelin tükenmişlik düzeyleri ile iş doyumları arasındaki ilişkinin çok zayıf olduğu gözlemlenmiştir.

Okutan ve diğerlerinin (2013) yaptığı finans ve muhasabe çalışanlarının tükenmişlik düzeylerine ilişkin çalışmada meslek elemanlarının duygusal tükenme düzeylerinin düşük, duyarsızlaşma düzeylerinin normal ve kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek olduğunu tespit etmişlerdir.

Küreselleşmenin etkisiyle oluşan rekabet ortamında faaliyet gösteren işletmelerin farklılık yaratma çabaları artarak devam etmektedir. Etik davranışların teşvik edilmesi ve dolayısıyla güven ortamının yaratılması önemli avantaj sağlamaktadır. Etik kodlara sahip örgüt çalışanları, yöneticileri, ortakları, tedarikçileri ve müşterileri kapsayan bir güven ağına sahiptir. Etik olmayan bir örgütte güven azalır. Artan güven ve iletişim örgütsel etikle ilgili paylaşılan değerler tarafından desteklenir (Demircan, 2003).

Yapılan araştırmalar incelendiğinde, etik iklimin, örgütsel güven ile bireysel iş performans arasında anlamlı ve pozitif ilişkilerin olduğu görülmektedir. Mulki vd.(2006)nin satış elemanları üzerinde yaptığı araştırmasında; etik iklim ve güven arasında pozitif ilişki saptamıştır. Jaramillo vd. (2006), etik iklimin satış elemanlarının iş davranışlarında pozitif etki yaratarak, örgütsel bağlılığın artması suretiyle, performansta artış meydana getirdiğini ortaya koymuştur. Eren ve Hayatoğlu (2011)'de ilaç sektöründe satış elemanları üzerinde yaptığı araştırmasında etik iklim, güven ve performans arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Etik iklim, yöneticiye güven ve performans üzerinde anlamlı etkilere sahipken, yöneticiye güven ve performans arasındaki ilişki anlamlı değildir. Büte (2011) tarafından yapılan bir çalışmada da etik iklim, örgütsel güven ve performans arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

## **YÖNTEM**

Araştırma betimsel bir çalışmadır, araştırmada muhasabe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri belirlenmeye çalışılmış ve bunun için Maslach Tükenmişlik Envanteri ölçek olarak kullanılmıştır. Tükenmişliğin bireysel iş performansına etkisini ölçmek için işgören performansını ölçen, 4 soru Kirkman ve Rosen (1999) çalışmalarından uyarlanarak kullanılmıştır. MTE'nin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Ergin (1993) tarafından yapılmıştır. Demografik özelliklerin de olduğu anket formu çalışanlarla yüz yüze görüşülerek doldurulacaktır. Araştırmanın evreni Diyarbakır ilindeki Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavir ve muhasabe memurlardır. Çalışmada kolayda örnekleme yapılmıştır. Araştırmaya katılmaya gönüllü olan muhasabe meslek mensubu ve yardımcı elemanlarıyla yüz yüze görüşülerek veriler elde edilmiştir. Çalışmada 300 anket dağıtılmış ve 165 anket geri dönmüştür. Anketlerin geri dönüş oranı %55'dir. Araştırmadan elde edilen veriler hazır istatistik programa aktarılmış ve frekans analizi, değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkileri regresyon analizi ile aralarındaki ilişkiler ise korelasyon analizi ile açıklanmaya çalışılmıştır. Verilerin parametrik testlere uygunluğunu

belirlemek için dağılımının normalliğini bulmak amacıyla tek örneklem Kolmogrov-Smirnov testi ve varyansların homojenliği testi yapıldı ve normal dağılıma sahip ve varyansların eşit olduğu sonucu ortaya çıktı.

### **BULGULAR**

#### **Muhasebe Meslek Mensuplarının Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular**

Tablo 1'e göre, araştırmaya katılanların; %70'i bay, %30'u bayandır, %60'ının medeni durumu evli ve %40'ının bekârdır. Yaş ortalaması %27,3'ü 19-25 yaş arası, %39,4'ü 26-30 yaş arası, %24,2'si 31-40 yaş arası ve %9,1'i 41 yaş ve üstündedir. Araştırmaya katılanların eğitim durumları %9,7 ortaöğretim, %33,9 önlisans, %52,7 lisans ve %3,6 lisansüstüdür, gelir düzeyleri %17,6 800-1250 TL arası, %35,2 1251-1750 TL arası, %23,6'sı 1751-2500 ve %23,6'sı da 2500 ve üstüdür. Unvana göre araştırmaya katılanların; %26,1'i stajyer, %39,4'ü memur, %18,8'i serbest muhasebeci ve %15,2'i de serbest muhasebeci mali müşavirdir.

**Tablo. 1 Demografik Özelliklerin Frekans ve Yüzde Tablosu**

Demografik Özellikler (n=165)		f	%	Demografik Özellikler (n=165)		f	%
Cinsiyet	Bay	116	70,3	Medeni Durum	Evli	99	60
	Bayan	49	29,7		Bekar	66	40
Yaş	19-25	45	27,3	Eğitim Durumu	Ortaöğretim	16	9,7
	26-30	65	39,4		Önlisans	56	33,9
	31-40	40	24,2		Lisans	87	52,7
	41 ve üstü	15	9,1		Lisansüstü	6	3,6
Gelir Düzeyi	800-1250 TL	29	17,6	Unvan	Stajyer	43	26,1
	1251-1750 TL	58	35,2		Memur	65	39,4
	1751-2500 TL	39	23,6		Serbest Muhasebeci	31	18,8
	2501 TL ve üstü	39	23,6		SMMM	25	15,2

Demografik özellikleri tablosuna bakıldığında araştırmaya katılan muhasebe meslek mensuplarının önemli bir kısmının, %70'inin bay, %60'ının evli, %66 gibi bir kısmı 26-40 yaş arasında, %86'sının eğitim düzeyi üniversite, %55'inin gelir düzeyi 1250-2500 TL arası ve araştırmaya katılanların çoğunluğu memur ve stajyer statüsüne sahip kişilerdir.

#### **Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik ve Performans Algılarına Yönelik Bulgular**

Tablo 2'de ankete katılanların tükenmişlik ve performans algılarıyla ilgili verdikleri cevapların yüzde, ortalama ve standart sapmaları verilmiştir.



**Tablo 2. Tükenmişlik ve Performans Soru İfadeleri Yüzde, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri Tablosu**

İfadeler		Hiçbir Zaman		Çok Nadir		Bazen		Çoğu Zaman		Her Zaman		Ortalama	Standart Sapma
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Duygusal Tükenme (Ort: 2,88 Ss:0,6)	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	41	24,8	40	24,2	55	33,3	21	12,7	8	4,8	2,4848	1,14021
	İş günü sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.	13	7,9	35	21,2	56	33,9	47	28,5	14	8,5	3,0848	1,07298
	Sabah kalkıp, yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğum zaman, yorgunluk hissediyorum.	12	7,3	43	26,1	53	32,1	39	23,6	18	10,9	3,0485	1,10876
	Gün boyu insanlarla birlikte çalışmak, beni gerçekten geriyor.	31	18,8	39	23,6	57	34,5	27	16,4	11	6,7	2,6848	1,15191
	İşimden dolayı tükendiğimi hissediyorum.	42	25,5	33	20,0	38	23,0	35	21,2	17	10,3	2,7091	1,32986
	İşimin beni kısıtladığımı düşünüyorum.	29	17,6	33	20,0	39	23,6	38	23,0	26	15,8	2,9939	1,33205
	İş yerinde çok yoğun çalıştığımı düşünüyorum.	24	14,5	23	13,9	38	23,0	40	24,2	40	24,2	3,2970	1,36250
	Sabırımın tükendiğini hissediyorum.	29	17,6	36	21,8	49	29,7	31	18,8	20	12,1	2,8606	1,25861
	İnsanlarla doğrudan birlikte çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	39	23,6	30	18,2	41	24,8	41	24,8	14	8,5	2,7636	1,29205

Kişisel Başarı Ort.:3,32 Ss:0,60)	Hizmet verdiğim kişilerin, olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum.	18	10,9	29	17,6	43	26,1	45	27,3	30	18,2	3,2424	1,25013
	Hizmet verdiğim kişilerin sorunlarını çok etkili bir şekilde ele alıyorum.	15	9,1	33	20,0	37	22,4	49	29,7	31	18,8	3,2909	1,23968
	İşimde, duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşıyorum.	20	12,1	31	18,8	43	26,1	41	24,8	29	17,6	3,1707	1,27076
	Kendimi çok enerjik hissediyorum.	20	12,1	28	17,0	42	25,5	48	29,1	27	16,4	3,2061	1,25181
	Hizmet verdiğim kişilerle birlikte, kolaylıkla rahat bir ortam oluşturabiliyorum.	14	8,5	32	19,4	30	18,2	52	31,5	37	22,4	3,4000	1,26298
	Hizmet verdiğim kişilerle yakından ilgilendikten sonra kendimi canlanmış hissedirim.	10	6,1	22	13,3	54	32,7	40	24,2	39	23,6	3,4606	1,16607
	İşimde birçok önemli şey yaptım.	14	8,5	33	20,0	38	23,0	40	24,2	40	24,2	3,3576	1,27811
	Yaptığım iş ile başkalarının hayatını olumlu etkilediğimi düşünüyorum.	12	7,3	33	20,0	35	21,2	42	25,5	43	26,1	3,4303	1,26984

Duyarsızlaşma (Ort: 2,59 Ss:0,69)	Hizmet verdiğim bazı kişilere karşı soğuk ve ilgisiz davrandığımı hissediyorum.	49	29,7	51	30,9	35	21,2	20	12,1	10	6,1	2,3394	1,19703
	Bu işe girdiğimden beri, insanlara karşı daha duyarsız oldum.	44	26,7	51	30,9	38	23,0	20	12,1	12	7,3	2,4242	1,21048
	Bu işin, beni duygusal olarak körelttiğinden endişe ediyorum.	39	23,6	37	22,4	42	25,5	30	18,2	17	10,3	2,6909	1,29548
	Hizmet verdiğim kişilerin, bazı sorunları yüzünden, beni suçladıklarını hissediyorum.	27	16,4	42	25,5	32	19,4	37	22,4	27	16,4	2,9697	1,34084
	Hizmet verdiğim bazı kişilere ne olup ne olmadığı beni gerçekten ilgilendirmiyor.	48	29,1	37	22,4	38	23,0	30,	18,2	11	6,7	2,5061	1,27022
Performans (Ort:3,72 Ss:0,72)	İşlerimi zamanında tamamlarım.	6	3,6	13	7,9	34	20,6	57	34,5	55	33,3	3,8606	1,08142
	Hedeflerimi gerçekleştiririm ya da aşarım.	8	4,8	22	13,3	39	23,6	47	28,5	49	29,7	3,6485	1,17808
	Problem çıktığında hızla çözerim.	9	5,5	19	11,5	34	20,6	64	38,8	39	23,6	3,6364	1,12668
	Mutlaka kalite standartlarında ya da üzerinde ürünler üretirim.	11	6,7	14	8,5	42	25,5	46	27,9	52	31,5	3,6909	1,19255

Tablo 2'ye göre duygusal tükenme boyutunun ortalaması 2,88 dir. Yani katılımcılar cevapların çoğunu “bazen” şikkını işaretlemişlerdir. Meslek mensuplarının işleri ile ilgili tükenme yaşadıkları ortaya çıkmıştır.

Kişisel başarı boyutu ortalaması 3,32 fakat bunun yüksek olması tükenmişliğin bu alanda düşük olduğunu göstermektedir. Genelde katılımcılar “çoğu zaman” şikkını işaretlemişlerdir. Kişisel olarak meslek hayatlarında çok yıpranmadıklarını göstermektedir.

Duyarsızlaşma boyutu ortalaması 2,59 bu alanda da kısmi tükenmişlik yaşandığı görülmektedir. Hizmet gördükleri kişilere karşı orta düzeyde ilgili davrandıkları anlaşılmaktadır.

Performans ölçüğü ortalaması 3,72'dir ve katılımcıların yaptıkları işle ilgili performans algısı yüksek düzeyde çıkmıştır.

Tükenmişlikle ilgili olarak, kişilerin, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutunun yüksek, kişisel başarı boyutunun ise düşük çıkması tükenmişliği gösterdiğine ilişkin, ilgili literatürdeki (Özgen, 2007: 118) değerlendirmeler temel alındığında, bu çalışmada kapsamına giren meslek mensuplarının, “tükenmişlik ölçüğüne” verdikleri cevaplar; yukarıdaki bulgulara göre genel olarak değerlendirildiğinde, işlerinde tükenmişlik yaşadıkları belirtilebilir.

### **Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Algısı ve Performans İlişkisi**

Tablo 3'e göre tükenmişlik ile performans arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. ( $P=0,060$ ,  $p>0,05$ ). Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma ile de performans arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ( $P=0,913$   $p>0,05$  ve  $P=0,643$   $p>0,05$ ). Kişisel başarı ile performans arasında zayıf düzeyde ve pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0,29$   $P=0,000$  ve  $p<0,05$ ).

**Tablo 3: Tükenmişlik Algısı ve Alt Boyutları ve Performans Korelasyon Tablosu**

BOYUTLAR	TÜKENMİŞLİK	PERFORMANS	DUYGUSAL TÜKENME	DUYARSIZLAŞMA	KİŞİSEL BAŞARI	
TÜKENMİŞLİK	Korelasyon Sayısı	1	,147	,767	,506	,510
	Anlamlılık		,060	,000	,000	,000
	N	165	165	165	165	165
PERFORMANS	Korelasyon Sayısı	,147	1	-,009	-,036	,290
	Anlamlılık	,060		,913	,643	,000
	N	165	165	165	165	165

DUYGUSAL TÜKENME	Korelasyon Sayısı	,767	-,009	1	,284	,001
	Anlamlılık	,000	,913		,000	,988
	N	165	165	165	165	165
DUYARSIZLAŞMA	Korelasyon Sayısı	,506	-,036	,284	1	-,161
	Anlamlılık	,000	,643	,000		,039
	N	165	165	165	165	165
KİŞİSELBAŞARI	Korelasyon Sayısı	,510	,290	,001	-,161	1
	Anlamlılık	,000	,000	,988	,039	
	N	165	165	165	165	165

### Tükenmişlik Duygusu ve Performans Düzeylerinin Demografik Değişkenlere Göre Farklılaşması

Yapılan t testi sonuçlarına göre tükenmişlik düzeyleri ve performans düzeyleri cinsiyet ve medeni duruma göre değişmemektedir.

Eğitim durumu, yaş aralığı, gelir durumu ve unvana göre tükenmişlik ve performans düzeylerinin farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek için Anova testi yapılmıştır ve Tablo 4’de görüldüğü gibi sadece duygusal tükenmenin unvana göre anlamlı olarak farklılaştığı bulunmuştur. Pelit ve Türkmen (2007) otel işletmesi işgörenleri üzerindeki çalışmalarında tükenmişlik düzeylerinin demografik değişkenlere göre farklılaşmadığını tespit etmiştir. Ersoy ve Utku (2005)’da muhasebe müdürleri üzerindeki çalışmalarında demografik değişkenlerin çoğunda farklılık tespit etmemişlerdir.

**Tablo 4. Duygusal Tükenme Unvan İlişkisi Anova Tablosu**

Boyut	Unvan	Frekans	Ortalama
Duygusal Tükenme	Serbest Muhasebeci	31	3,1649
	Stajyer	43	2,8243
	Serbest Muhasebeci Mali Müşavir	25	2,7956
	Memur	65	2,8103
	Total	164	2,8787

(df 3-160, F 2,963 P=0,034 p<0,05)

Aynı zamanda performans düzeyini tükenmişlik algısının anlamlı bir şekilde açıklamadığı yapılan regresyon analizinden anlaşılmıştır ( $r^2=0,021$ ,  $P=0,060$  p>0,05).

### SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışmada, Diyarbakır ilinde hizmet veren Serbest Muhasebeci ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavir, yanlarında çalıştırdıkları stajyer ve

memurların, tükenmişlik durumları ve iş performansları ile ilgili genel bir değerlendirme yapılmıştır.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden yararlanılarak hazırlanan anketin demografik özellikler kısmını incelenecek olunursa; araştırmaya 116'sı bay ve 49'u bayan olmak üzere toplam 165 kişi katılmıştır. Genel olarak eğitim durumları yüksektir. Anketi cevaplayan, ortaöğretim mezunu 16 kişi olmuştur. Katılımcıların unvanlarına bakılacak olursa, muhasebe bürolarında çalışan memur ve stajyerlerin çoğunlukta olduğu görülmektedir

Bu çalışma kapsamına giren meslek mensuplarının, "tükenmişlik ölçeğine" verdikleri cevaplar genel olarak değerlendirildiğinde, işgörenlerin işlerinde tükenmişlik yaşadıkları belirtilebilir. Ankete katılanların, demografik özelliklerine göre tükenmişlik düzeyleri karşılaştırıldığında; cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, yaş ve gelir bakımından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Sadece duygusal tükenme ile unvan arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Bu sonuç ışığında, işgörenlerin; demografik özellikleri açısından, birbirlerine yakın seviyede tükenmişlik sendromunu yaşadıkları ifade edilebilir. Çalışanların performans algılarının ise yüksek olduğu görülmektedir.

Yapılan çalışmalar incelendiğinde, hizmet sektöründe çalışanların tükenme sebeplerinin başında yorgunluk ve stres unsurlarının geldiği görülmektedir. Sorunu çözümlenmeyen bir çalışan işinden soğur ve tükenmeye başlar. Bundan dolayı, işletme yöneticileri, işlerliğe koyacakları tüm yönetim uygulamalarında, insanı merkeze alan bir politika izlemeye ve onların sorunlarına eğilmeye özen göstermelidirler. Unutulmamalıdır ki, örgütsel koşulları iyileştirmeye yönelik olarak, atılacak her adım, alınacak her türlü önlemin, tükenmişliği önleyici etkisinin bulunduğu, konuyla ilgili literatürün de üzerinde durduğu hususlar arasındadır.

#### **KAYNAKÇA**

- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E. Ve Kahraman, A.). "Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İs Doyumu Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (14), 2005,115 – 129.
- Bahar, E. "Tükenmişlik Sendromu: Otel İşletmelerinde Önbüro Çalışanlarında Bir Uygulama", Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi , Aydın, 2006.
- Birdir, K., Tepeci, K. "Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkisi", Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, 14(2), 2003, 93-106.
- Buick, I. , Thomas, M. "Why do middle managers in hotels burn out?", International Journal of Contemporary Hospitality Management, 13(6), 2001, 304-309.

- Budak, G., Sürgevil, O. “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 20(2), 2005, 95-108.
- Ceyhan, A.A., Siliğ, A. “Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiler”, Sosyal Bilimler Dergisi, 2, 2005, 43-56
- Çavuş, M.F., Gök, T., Kurtay, F. “Tükenmişlik: Meslek Yüksekokulu Akademik Personeli Üzerine Bir Araştırma”, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 16(2), 2007, 97-108
- Çavuşoğlu, İ. “Endüstri Meslek Liselerinde Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri ile Bazı Kişisel Değişkenlerin Arasındaki İlişki (Bolu İli Örneği)”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim, Bolu, 2005.
- Daley, M. R. “Burn-out: Smoldering Problem in Protective Services”, Social Work, 24, 1979, 375-379.
- Dil, M. “İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerlemenin İş Doyumu Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2005.
- Dilsiz, B. “Konya İlindeki Ortaöğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bölgelere Göre Değerlendirilmesinin Çok Değişkenlik İstatistiksel Analizi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya, 2006.
- Dönmez, B. “Seyahat Acentasında Çalışan İşgörenlerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin, 2008.
- Ersoy, A., Utku, B.D. “Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-1”, Muhasebe ve Finansman Dergisi, 26, 2005a, 43-50
- Ersoy, A., Utku B.D. “Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu II”, Muhasebe ve Finansman Dergisi, 27, 2005b, 38-46.
- Freudenberger, H. J. “Staff Burn-Out”, Journal of Social Issues, 30(1) ,1974, 159-165.
- Kaçmaz, N. “Tükenmişlik (BURNOUT) Sendromu”, İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi,68, 2005, 29-32
- Kaya, B. “Ebelerin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Durumlarını Etkileyen Faktörler” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Adana, 2009.
- Kayabaşı, Y. “Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri”, Sosyal Bilimler Dergisi, 20, 2008, 191-212.
- Kim, H. J., Shin, K. H., Umbreit, W. T. “Hotel Job Burnout: The Role of Personality Characteristics”, Hospitality Management, 26, 2007, 421-434.

- Kozak, M., “Türkiye’de Konaklama Sektörü ve Çalışan Kadınların Tükenmişlik Durumları Üzerine Bir Araştırma”, Gazi Üniversitesi Turizm Akademik Dergisi, 2, 2001, 11-12.
- Kuşlivan, S. and Kuşlivan, Z. “Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey”, Tourism Management, 21, 2000, 251-69.
- Leiter, M. P., Maslach, C. “The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment”, Journal of Organizational Behavior, 9(4), 1988, 297-308.
- Maslach, C. “Job Burn-Out: New Directions in Research and Intervention”, Current Directions in Psychological Science, 12(5), 2003, 189-192.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. “Job Burnout”, Annual Review of Psychology, 52, 2001, 307-422.
- Okray-Kocabıyık, Z., Çakıcı, E. “Sağlık Çalışanlarında Tükenmişlik ve İş Doyumu”, Anadolu Psikiyatri Dergisi, 9, 2008, 132-138
- Öztürk, A., Tolga, Y., Şenol, V., Günay, O. “Kayseri İlinde Görev Yapan Sağlık İdarecilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi”, Erciyes Tıp Dergisi , 30(2), 2008, 92-99
- Pavesic, D.V., Brymer, R.A. "Job Satisfaction: What’s Happening to the Young Manager?", Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 30 (4), 1990, 90-96
- Prabhu, S.),“Challenges for hospitality and tourism operators: a North American perspective”, International Journal of Contemporary Hospitality Management, 8(7), 1996, 52-62.
- Pelit, E., Türkmen, F. “Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli Ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma”, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 10(1), 2008), 117 – 139
- Sağlam A., G., Çına-Bal, E. “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi,15(1), 2008), 131-148.
- Tuğrul, B., Çelik, E. “Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik”, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 12, 2002, 1-11.
- Ünal, S., Karlıdağ, R., Yoloğlu, S. “Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi”, Klinik Psikiyatri, 4, 2001, 113-118.