

# KADIN SERBEST MUHASEBECİ MALİ MÜŞAVİRLERİN TÜKENMİŞLİĞİNİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ: KÜTAHYA VE ESKİŞEHİR ÖRNEĞİ

Ali ALTINBAY<sup>1</sup>

## Öz

Tükenmişlik son zamanlarda hem sosyal medyada ve hem de akademik araştırmalara sıklıkla konu olmuş bir kavram olma özelliğine sahiptir. Özellikle hizmet işletmelerinde verilen hizmetlerde duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarıda düşüklük ile kendini göstermektedir. Bu durum örgütsel bağlamda ele alındığında çalışanların fiziksel, psikolojik ve duygusal olarak rahatsızlıklar oluşmasına sebep olmakta ve neticesinde çalışanların moralini, motivasyonunu ve yaratıcılığını yok ederek örgütsel performansta düşüşlere neden olmaktadır. İşletmeler en önemli kaynağı olan bazı çalışanlarını kaybederek finansal ve sosyal bazı sonuçlarla yüzleşmek zorunda kalmaktadır. Dahası, bu durum dolaylı olarak ülkelerin ekonomik durumunu da etkilemektedir. Bu çalışma ile tükenmişliğin iş performansı üzerindeki etkilerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Kütahya ve Eskişehir illerinde gönüllülük esasına göre 208 kadın Serbest Muhasebeci Mali Müşavir ile (SMMM) yüz yüze görüşmeler yapılarak anketler alınmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre kadın SMMM'lerin tükenmişliği iş performanslarını negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca SMMM'lerin tükenmişliği iş performansının alt faktörleri görev ve bağlamsal performansı da negatif yönde etkilediği belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Serbest Muhasebesi Mali Müşavir, Tükenmişlik, İş Performansı

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, E-posta: ali.altinbay@dpu.edu.tr, ORCID: 0000-0003-3128-0669

ALTINBAY, A. (2021).Kadın Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Tükenmişliğinin İş Performansına Etkisi: Kütahya ve Eskişehir Örneği. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi, 21(52), 669-688. DOI: 10.21560/spcd.vi.683524

# THE EFFECT OF BURNOUT ON JOB PERFORMANCE OF WOMEN FREE ACCOUNTANTS FINANCIAL CONSULTANTS: THE CASE OF KÜTAHYA AND ESKİŞEHİR

## *Abstract*

Burnout has recently become a concept that has often been the subject of both social media and academic research. It is manifested by depersonalization, emotional exhaustion and low personal success, especially in services provided in service enterprises. When this situation is considered in the organizational context, it causes physical, psychological and emotional disturbances of the employees and as a result, it destroys the morale, motivation and creativity of the employees and causes a decrease in the organizational performance. Businesses have to face some financial and social consequences by losing their most important source of some employees. Moreover, this situation indirectly affects the national economy. The aim of this study was to determine the effects of burnout on job performance. For this purpose, face to face interviews were conducted with 208 women Free Accountants Financial Consultants on a voluntary basis in the provinces of Kütahya and Eskişehir. According to findings obtained from the study, it was determined burnout of female negatively affected job performance. In addition, it was determined that the burnout of female negatively affected the sub-factors of job performance, task and contextual performance.

**Key Words:** *Free Accountants Financial Consultants, Burnout, Job Performance*

## GİRİŞ

Küreselleşme ve ileri teknolojiler sayesinde yaşanan hızlı gelişmelerin neticesindeki acımasız rekabet ortamı, işletmelerin yapı ve işleyişleriyle çalışma koşullarında da değişimlere neden olmuştur. İşletme paydaşlarındaki yüksek beklentiler de değişimin temel faktörlerinden biri olmuştur. Bu yüksek beklentiler toplumun çoğu kademesinde, değişik düzeylerde görülen “Tükenmişlik” kavramını gündeme getirmiştir. Zaman, çalışma ve üretim baskısıyla çalışanlar yorgunluk, stres ve iş tatminsizliği durumları ile karşılaşmaktadır. Tükenmişlik, bu durumların son safhası olarak değerlendirilebilir. Yapılan bazı çalışmalarda, insan ilişkilerinin sık yaşandığı bazı mesleklerde tükenmişliğin yüksek düzeyde olduğu gözlenmektedir. Doğası gereği insan ilişkilerinin yüksek olduğu muhasebe mesleği de devlet, müşteriler ve meslektaşlar nedeniyle tükenmişlik ile yüz yüze kalmaktadırlar.

Çalışanlar, insan gereksinimlerini gidermek gayesi ile çalışma esnasında bazı problemlerle karşılaşmakta ve bu durum onları olumsuz yönde etkilemektedir. Bu olumsuzluklar çalışanları hem örgütsel yaşamda hem de sosyal yaşamlarında çaresizliğe yol açmakta ve mutsuzluk ile karşılaşmaktadır. Bu durum tükenmişlik sendromu olarak adlandırılmıştır. Tükenmişliğin yaygın olarak kabul gören tanımı Maslach ve Jackson (1981) tarafından yapılmıştır. Maslach ve Jackson tarafından tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma olarak üç alt faktörde incelemiştir.

Muhasebe mesleği, meslekler açısından bakıldığında tükenmişlik sendromunun oluşmasında uygun ortam ve şartları kapsamaktadır. Bu mesleğin; uzun çalışma saatleri, tatil imkanının az oluşu, düşük ücret, sık sık değişen mevzuat, sektördeki haksız rekabet, toplumun mesleğe bakış açısı gibi nedenlerden dolayı icrası zor mesleklerdendir (Nazlıoğlu, 2009, s. 70).

## TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Freudenberger (1974) çalışmasında tükenmişlik “*enerji ve güç kaynaklarının yoğun istekleri neticesinde başarısızlık, aşınma ve bitkinlik duygularının toplamı*” olarak tanımlanmıştır (Yılmaz, 2014, s. 51). Tükenmişlik duygusu, günümüzde de pek çok alanda görülebilmektedir. Tükenmişlik duygusu, özellikle insan ilişkilerinin yoğun olduğu hizmet sektöründe çalışan kişilerde daha çok

rastlanmaktadır. Çalışanlarda ruhsal ve fiziksel problemlere yol açarak bu kişilerin sorumlu oldukları görev ve hizmetleri tam olarak yerine getirmelerini engellemektedir. Bu engellerin sonucunda, tükenmişlik sendromu yaşayan çalışanlar diğer çalışanlara zarar verebilir (Barutçu ve Serinkan, 2008, s. 541).

Yaptığı iş nedeniyle yoğun taleplerle karşılaşan ve devamlı olarak diğer insanlarla aynı ortamda yüz yüze çalışmak zorunda kalan kişilerde görülen uzun süren yorgunluk, umutsuzluk, fiziksel bitkinlik, ve çaresizlik duygularının altında yapılan işe, hayata ve diğer kişilere karşı gösterilen olumsuz tutumlar içeren duygusal, fiziksel ve zihinsel boyutlu sendrom tükenmişlik olarak tanımlanabilir (Maslach ve Zimbardo, 1982, s. 99). Maslach, tükenmişliği; duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarıda azalma duyguları ile üç ayrı boyutta incelemiştir (Ertürk ve Keçecioglu, 2012, s. 44). Duyarsızlaşma, tükenmişlik sendromunun bireyler arası boyutunun ifadesinde kullanılmaktadır. Çalışanların iş ilişkisi olan kişilere karşı, bu kişileri dikkate almadan duygudan yoksun şekilde tutum ve davranışlar sergilenmesidir. Duygusal tükenme, kişilerin yaptıkları iş sebebiyle kendisine aşırı yüklenme ve duygularının tüketilmesinin ifadesidir. Bu hali yaşayan bireyde enerji düşüklüğü, yorgunluk ve duygusal yıpranmışlık hali görülmektedir. Kişisel başarıda azalma hissi, bireyin kendi kendisini olumsuz değerlendirme eğilimidir. Bu durumda çalışanlar işlerinde başarısız olduklarını düşündüklerinden iş tatmini düşer. Yapılan iş ve iş amacıyla karşılaşan kişilerle kurulan ilişkilerde başarısızlık ve yetersizlik duyguları görülmektedir (Öztürk vd, 2011, s. 85).

Tükenmişliğin hem bireysel hem de örgütsel sonuçları göz ardı edilmemelidir. Bireysel açıdan bakıldığında; kalp-damar, solunum, üreme, deri, hareket ve dolaşım sistemi hastalıkları ile karşılaşma riskinin artışına ilaveten migren ve psikolojik rahatsızlıklara yakalanma söz konusudur (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005, s. 145). Çalışma yaşamında tükenmişlik sendromu yaşayanların hizmet sunduğu kişilere karşı duyarsızlaştığı görülür. Etrafında bulunan insanları nesne gibi algılayan kişi, ortaya çıkması olası sıkıntılarda, nezaket dışı hizmet sunumu ile müşterilerin gereksinimlerine önem verilmemesine de sebep olabilmektedir (Izgar, 2001, s. 231). Tükenmişliğe örgütsel bağlamda bakıldığında örgütsel yapıda önemli değişikliklere sebep olmaktadır. Bunlar, iş doyumunda azalış, iş performansında düşüş, örgütsel aidiyette düşüş, işten

ayrılmalarda artış, duygusal ve fiziksel semptomlarda artış, sağlık giderlerinde artış ve aile hayatında çöküş şeklinde özetlenebilir. Bunlara ilaveten, deneyimli çalışanların gösterdikleri özveride azalma ve emekliye ayrılmaları da tükenmişliğin izini taşıyan tepki türlerinden bazılardır (Tuğrul vd., 2002, s. 2).

Muhasebe mesleği de, iş nedeniyle karşılaşılan insan sayısının çokluğu ve işin yoğunluğundan kaynaklanan stresli bir meslektir. Bu mesleği icra edenler, iş gereği devamlı olarak müşteriler, iş arkadaşları ve devlet kurumu çalışanlarıyla bir arada çalışmaktadırlar. Muhasebe mesleğine yönelik sorunlara yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde; haksız rekabet, eğitim, etik, ücret ve tahsilat konuları ön plana çıkmaktadır. Bundan dolayı da muhasebe meslek mensupları tükenmişlik sendromuna daha sık maruz kalmaktadır (Nazlıoğlu, 2009, s. 1).

### İŞ PERFORMANSI

İş performansı, çalışanlarca üretilen, objektif ve sonuç odaklı, bir performans ölçütü olarak sunulan satış geliriyle ifade edilebilir. Çalışan üzerinde odaklanan sonuç dışında değerlendirenin gözlemine içeren davranış odaklı bir önlemden daha net ve tarafsız bir ölçüttür (Wan-Jing ve Tung, 2011, s. 278). Bu ölçüt, farklı alanlara göre değişik biçimlerde tanımlanabilir. Örgütsel bağlamda ele alındığında belirlenmiş bir zaman diliminde üretilen mal ya da hizmet miktarı olarak tanımlanırken, bireysel bağlamda ise amaçlara ulaşmakta gösterilen kişisel verimlilik ve etkinlik düzeyidir (Tutar ve Altınöz, 2010, s. 201). Bu düzeye ulaşmakta çalışan performansının artışı ile örgüte yapacakları katkının da artması anlamına gelmektedir. Çalışanların sergiledikleri performans düzeyi örgütsel hedeflerin tutturulmasında önemsenen ölçütlerden birisidir. Yüksek performans ile çalışanlar örgütsel performansa da katkıyı arttırmaktadır (Turunç, 2010, s. 254). Çalışanların örgütsel verimliliğini arttırabilmek için işe uygun çalışanların çalıştırılması gerekir. Çalışanlara göre iş yerine, işe göre çalışanları seçmek örgütsel başarıya ve verimliliğe destek olacaktır (Ertürk, 2009, s. 88).

İş performansı, örgütsel amaç ve hedeflere katkıda bulunmasına dönük ölçülebilir faaliyet, davranış ve tutkunluk diye tanımlanabilir (Viswesvaran ve Öneş, 2000). Smithikrai (2007:134-135) iş performansını, kişisel çalışmanın değerlendirilmesinde önemli bir unsur olan çalışan davranışlarının sonucu olarak ifade etmektedir. Bu yönüyle işletmenin başarısı/başarısızlığı,

çalışanların iş performansı ile yakından ilgilidir. Bu ilgi yalnızca işe dönük davranışların değil işe dönük olmayan davranışları da içermektedir (Aşık, 2016, s. 26). Çalışanların iş performansı, işletmenin kusursuz bir şekilde ilerlemesinde önemli bir unsurdur. Bu unsurlara ilişkin açıklanması gereken bir nokta da, iş performansının yalnızca işletme hedeflerine ilişkin davranışları kapsamamasıdır. Çalışanların sergiledikleri olumlu/olumsuz davranışlar işletmeleri değişik biçimlerde etkileyecektir. Bu nedenle dolayı belirli bir zaman diliminde, belirli bir çalışanın sergilediği davranışların etkinliğinin belirlenmesi için değerlendirilebilir bir özelliklerinin olması gerekmektedir (Impelman, 2007, s. 5).

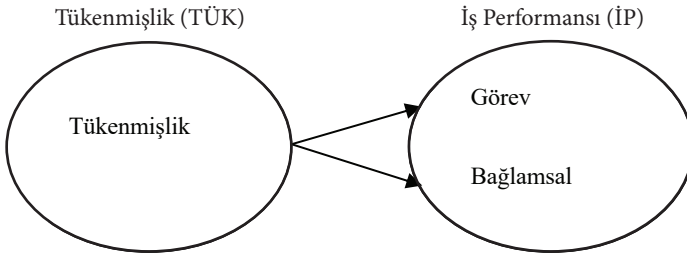
İş performansı farklı süreçlere göre değişik anlamlar taşıyabilir (Shahhosseini vd., 2012, s. 244). Bunun sebebi, iş performansında etkili olan pek çok unsurun varlığıdır (Rotundo ve Sackett, 2002). Örnek olarak, çalışanların performansı, hayata ve işletmesine yönelik tutum ve davranışı, mesleğine özeni ve işin zorluk düzeyi gibi çeşitli unsurlara göre değişebilir. Bunlara ilaveten kişisel farklılıklar, şirketlerin yapısı, kişilerin görevi ve işteki rolleri gibi unsurlar çalışan performansı üzerinde doğrudan etkilidir (Srivastava, 2013, s. 21). Bundan dolayı işin türü, kapsamı ve seviyesi iş performansının üzerine farklı sonuçların oluşumuna neden olabilmektedir (Kahya, 2007, s. 516).

İş performansı, çalışanlarca kontrol edilebilen ve örgütsel amaç ve hedeflere katkı sağlayan her türden tutum ve davranışlardır (Beğenirbaş ve Turgut, 2016, s. 58). İş performansı tanımları incelendiğinde çalışanların örgütsel amaçlar ile uyum göstermesi, belirli davranış biçimleri, işin kalitesi, kişisel yetenekler gibi kavramlar ön plana çıkmaktadır. İş performansı kavramının alt boyutlarının sayısının daha fazla olduğunu araştırmacılar olmasına rağmen, öncü araştırmacılar tarafından görev ve bağlamsal performans şeklinde iki alt boyutta (Görev ve bağlamsal) incelenmiştir. Görev performansı, çalışanın örgütsel hedef ve amaçlarına ulaşmasındaki yazılı görevlerdir. Çalışanın örgütün teknik merkezine katkı sağladığı ve geliştirdiği faaliyetler bütünüdür (Díaz-Vilela vd., 2015, s. 2). Bağlamsal performans çalışanın görevi dışında kalan işleri kendiliğinden yapması, takım çalışmasına uyum göstermesi, örgütsel (sözlü ve yazılı) kurallara itaat etmesi ve örgütsel hedefleri benimsemesidir. Çalışanın gösterdiği davranışlar, işe ilişkin olmamakla birlikte kendini örgüte adanmasıyla da oluşmaktadır. Bu durumda çalışan görevini etkin biçimde yapmaktadır (Díaz-Vilela vd., 2015, s. 3).

## ARAŞTIRMADAKİ AMAÇ, VERİ VE YÖNTEM

Tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalarda tükenmişliğin iş performansı, iş doyumu, işten ayrılma niyeti, iş stresi ve bazı örgütsel davranış konularını olumsuz yönde etkilediği Wright ve Bonett (1997), Sonnentag (2002), Cropanzano, Rupp ve Bryne (2003), Halbesleben ve Buckley (2004), Bakker ve Heuven (2006), Aryee vd. (2008), Uyar ve Erdinç (2011), Onay ve Kılıcı (2011), Öztürk vd. (2011), Bitmiş (2014), Karakaş ve Bilen (2014), Boz vd. (2019), Tüfekçi (2019), Tuna (2019), Karakuş (2019), Poyraz ve Kılıçarslan (2021), Macit (2021) çalışmaları bulunmaktadır. Bu araştırmadaki amaç kadın serbest muhasebeci mali müşavirlerin tükenmişliğinin iş performansına negatif etkisinin belirlenmesidir. Araştırmaya ait model, hipotezler ve yöntem aşağıda verilmiştir.

Şekil 1. Araştırma Modeli



Araştırma hipotezleri şunlardır;

H<sub>1</sub>: Tükenmişlik İş Performansı üzerinde negatif yönlü etkiye sahiptir.

H<sub>1a</sub>: Tükenmişlik İş Performansı alt faktörü görev performansı üzerinde negatif yönlü etkiye sahiptir.

H<sub>1b</sub>: Tükenmişlik İş Performansı alt faktörü bağlamsal performans üzerinde negatif yönlü etkiye sahiptir.

Araştırma etik kurul onayı Kütahya ve Eskişehir ilindeki SMMM Odası'ndan alındığından dolayı kadın serbest muhasebeci mali müşavirler (SMMM) ile yapılmıştır. Çalışma kolayda örneklem yöntemiyle Eskişehir ilinde çalışmakta olan 285 ve Kütahya ilinde çalışmakta olan 69 toplam 354 kadın SMMM'den 208 ile gönüllülük esasıyla yapılmıştır. Anketteki ifadelerin uzunluğu, iş yoğunluğu ve katılımcıların ifadeleri uzun ve sıkıcı görmeleri önemli kısıtlardır. Araştırmada 2 ölçek ile demografik değişkenlerden

oluşturulan anket formu kullanılmıştır. Tükenmişlik ölçeği 22 ifade, İş Performansı ölçeği ise 23 ifadeden oluşmuştur. Toplam 45 ifade Beşli likert tipinde (1.Hiç Katılmıyorum,- 5.Tamamen Katılıyorum) ve 7 adet demografik bilgileri kapsayan ifadelerden oluşturulan anket 208 kadın SMMM'ye uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan ilk ölçek Maslach Tükenmişlik ölçeği Ergin (1992) çalışması ile Türkçe'ye uyarlanmıştır. İkinci ölçek; İş Performansı Ölçeği Goodman and Svyantek (1999) tarafından geliştirilip Doğan (2005) tarafından kısaltılarak Türkçe'ye uyarlanan ve Özer (2018) çalışmasında da kullandığı ölçektir. Araştırma verilerinin analiz edilmesinde SPSS (18.0) programı kullanılmıştır.

## BULGULAR

Çalışma kapsamında 208 kadın SMMM'den oluşturulan veriler güvenilirlik analizi, dağılım testi, korelasyon, regresyon analizi vb. ile yorumlanmıştır.

**Tablo 1: Demografik Özellikler**

Statü	Frekans	%	Kümülatif%	Eğitim	Frekans	%	Kümülatif%
Mavi Yakalı	32	15,4	15,4	Lisans	202	97,1	97,1
Beyaz Yakalı	176	84,6	84,6	Lisansüstü	6	2,9	2,9
Toplam	208	100,0	100,0	Toplam	208	100,0	100,0
MedeniDurum	Frekans	%	Kümülatif%	Gelir TL.	Frekans	%	Kümülatif%
Evli	158	76,0	76,0	0-2020	28	13,5	13,5
Bekar	50	24,0	24,0	2021-4000	85	40,9	40,9
Toplam	208	100,0	100,0	4001-6000	45	21,6	21,6
Yaş	Frekans	%	Kümülatif%	6001-8000	13	6,3	6,3
18-28	8	3,8	3,8	8001 ve üzeri	37	17,8	17,8
29-38	70	33,7	33,7	Toplam	208	100,0	100,0
39-46	74	35,6	35,6	Kurumda süre	Frekans	%	Kümülatif%
47-53	37	17,8	17,8	1 yıldan az	9	4,3	4,3
54 ve üzeri	19	9,1	9,1	1-5 yıl	33	15,9	15,9
Toplam	208	100,0	100,0	6-10 yıl	54	26,0	26,0
				11-20 yıl	79	38,0	38,0
İl	Frekans	%	Kümülatif%	21 yıl ve üzeri	33	15,9	15,9
Eskişehir	177	85,1	85,1	Toplam	208	100,0	100,0
Kütahya	31	14,9	14,9				
Toplam	208	100,0	100,0				



Tabloya göre çalışmaya katılanların (%15,4'ü mavi yakalı, %84,6'sı beyaz yakalı olduğunu), (%76,0'ı evli, %24,0'ı bekar olduğunu), (%3,8'i 18-28 yaş aralığında, %33,7'si 29-38 yaş aralığında, %35,6'sı 39-46 yaş aralığında, %17,8'i 47-53 yaş aralığında, %9,1'i 54 ve üzeri yaşta olduğunu), (%85,1'i Eskişehir'de %14,9'u Kütahya'da çalıştıklarını), (%97,1'i lisans mezunu, %2,9'u lisansüstü mezunu olduğunu), (%13,5'i 0-2020TL. gelir, %40,9'u 2021-4000TL. gelir, %21,6'sı 4001-6000TL. gelir, %6,3'ü 6001-8000TL. gelir, %17,8'i 8001TL. üzeri gelir elde ettiklerini), (%4,3'ü kurumlarında 1 yıldan az, %15,9'u 1-5yıl arası, %26,0'ı 6-10yıl arası, %38,0'ı 11-20yıl arası, %15,9'u 21yıl ve üzeri çalıştıklarını), (%100'ü kadın olduğunu) olduğu görülmektedir.

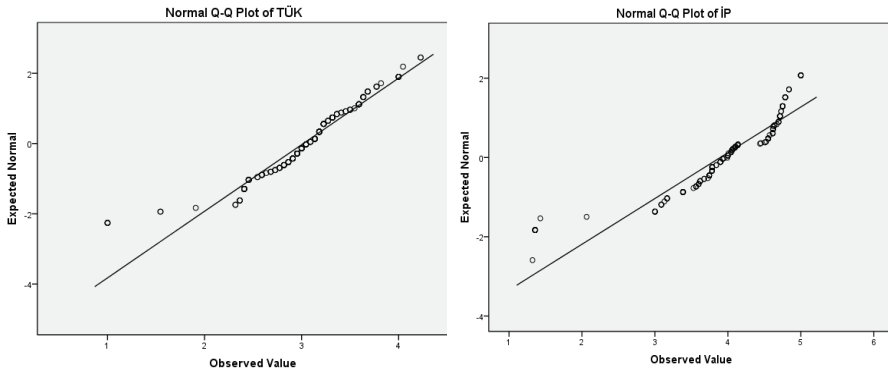
### Ölçeklere Ait Güvenilirlik Analizi

Araştırmadaki Tükenmişlik (TÜK) ve İş performansı (İP) verilerinin korelasyona bağlı iç tutarlılıkları için Cronbach's Alpha katsayısının ise 0,80'den büyük olması çok iyi olduğu değerlendirilmektedir (Büyüköztürk, 2007).

**Tablo 2.** Güvenilirlik Analizi

TÜK		İP	
Cronbach's Alpha	İfade sayısı	Cronbach's Alpha	İfade sayısı
,815	22	,974	23

Tabloya göre Güvenilirlik katsayısı TÜK ve İP ölçeğinin Cronbach's Alpha Değeri ,815 ve ,974 sonucu ile çok iyi olduğu belirlenmiştir.



Verilerin normal dağılım göstergesi Eğiklik/Basıklık (-3) ile (+3) arasında-

ki bir değeri almasıdır (Kalaycı, 2010, s. 322). Şekilde TÜK ve İP verilerinin normal dağılım gösterdiği görülmektedir.

### ***Değişkenlere ait Korelasyon Analizi***

İki veya daha çok değişkenin arasındaki var olan ilişkinin büyüklük, düzey ve yönünün tespitinde kullanılan istatistiksel yöntem korelasyon denir. Korelasyon araştırmacıya nedenselliğin sebeplerini anlamada ön bilgi verir (Gürbüz ve Şahin, 2014). Pearson korelasyon analizinde  $r =$  “0,00-0,20 Çok Zayıf”, “0,20-0,40 Zayıf”, “0,40-0,60 Orta”, “0,60-0,80 Yüksek”, “0,80-1,00 Çok Yüksek” ilişki olduğu değerlendirilebilir (Akgül ve Çevik, 2005:359). Tükenmişlik (TÜK) ve İş Performansı (İP) arasındaki ilişkinin tespit edilmesi için Pearson Korelasyon testi yapılmıştır.

**Tablo 3. TÜK ile İP ve Alt Faktörleri Arasında Korelasyon Testi**

Değişkenler		TÜK	İş	Görev	Bağlamsal
TÜK	Pearson C.	1	-,168*	-,153*	-,180**
İş	Pearson C.	-,168*	1	,984**	,972**
Görev	Pearson C.	-,153*	,984**	1	,916**
Bağlamsal	Pearson C.	-,180**	,972**	,916**	1

Tabloda Tükenmişlik ile İş Performansı arasında ( $r = -0,168$ ) kuvvetinde  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde negatif yönde çok zayıf düzeyde bir ilişki görüldüğü tespit edilmiştir.

Tükenmişlik ile İş Performansı alt faktörü görev performansı arasında ( $r = -0,153$ ) kuvvetinde, iş performansı alt faktörü bağlamsal performans arasında ( $r = -0,180$ ) kuvvetinde  $p < 0,05$  anlamlılık düzeyinde negatif yönde çok zayıf düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir.

### ***Değişkenlere Ait Regresyon Analizi***

Regresyon analizinin yapılmasının gayesi; değişkenlerin birbirleri arasındaki etkinin test edilmesi, değişkenlerden birinin değişiminin diğerindeki değişimi açıklanmasında kullanılan istatistiksel yöntemdir. Bu yöntem genellikle değişkenler arasında sebep - sonuç ilişkisini test etmekte kullanılmaktadır. Birden fazla bağımsız değişkenle geçerli ve açıklayıcı modeller üretilmesinden dolayı sıklıkla kullanılan istatistiksel yöntemlerden birisidir (Güriş ve

Çağlayan, 2005, s. 199). Yapılan regresyon analizi sonucunda elde edilen “R:Bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasında olan korelasyonu”, “R<sup>2</sup>:Bağımlı değişkendeki değişimin bağımsız değişken tarafından ne kadarına kadar açıkladığı”, “F: Yapılan regresyon analizinin anlamlı olup/olmadığını” (p<0,05 den küçük olması), “β: Bağımsız değişkenin etkisinin sabit tutularak bağımlı değişken üzerindeki etkisinin” test edilmesinde kullanılır (Kalaycı, 2010, s. 259-269). Araştırmada Tükenmişlik (TÜK) ve İş Performansı (İP) arasında yapılan regresyon analizleri sunulmuştur.

**Tablo 4. Değişkenler Arası Basit Regresyon Analizi**

Model TÜK ile İP	R	R <sup>2</sup>	Tah. S.H.	F	P
	0,168	0,028	0,85606	5,996	0,015
Sabit	β	S.H.	Beta	t	P
	4,730	0,345		13,695	0,000
TÜK	-0,276	0,113	-0,168	-2,449	0,015
$\hat{I}P = 4,730 + (-0,276) * (TÜK)$					
Model TÜK ile İP alt faktörü Görev	R	R <sup>2</sup>	Tah. S.H.	F	P
	0,153	0,023	0,99584	4,926	0,028
Sabit	β	S.H.	Beta	t	P
	4,885	0,402		12,158	0,000
TÜK	-0,291	0,131	-0,153	-2,220	0,028
$\hat{I}P \text{ alt faktörü Görev} = 4,885 + (-0,291) * (TÜK)$					
Model TÜK ile İP alt faktörü Bağlamsal	R	R <sup>2</sup>	Tah. S.H.	F	P
	0,180	0,032	0,75368	6,917	0,009
Sabit	β	S.H.	Beta	t	P
	4,575	0,304		15,046	0,000
TÜK	-0,261	0,099	-0,180	-2,630	0,009
$\hat{I}P \text{ alt faktörü Bağlamsal} = 4,575 + (-0,261) * (TÜK)$					

Bağımsız değişken Tükenmişlik ile bağımlı değişken İş Performansı arasındaki ilişkiyi sınamak amacı ile yapılmış olan regresyon analizi ( $F=5,996$ ;  $p<0,05$ ) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Belirlilik katsayısı  $R^2 = 0,028$  olarak bulunmuş olup, İş Performansındaki değişimin %2,8'i Tükenmişlik tarafından açıklandığı söylenebilir.

Bağımsız değişken Tükenmişlik ile bağımlı değişken İş Performansı alt faktörü Görev arasındaki ilişkiyi sınamak amacı ile yapılmış olan regresyon analizi ( $F=4,926$ ;  $p<0,05$ ) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Belirlilik katsayısı  $R^2 = 0,023$  olarak bulunmuş olup, İş Performansındaki değişimin %2,3'ü Tükenmişlik tarafından açıklandığı söylenebilir.

Bağımsız değişken Tükenmişlik ile bağımlı değişken İş Performansı alt faktörü Bağlamsal arasındaki ilişkiyi sınamak amacı ile yapılmış olan regresyon analizi ( $F=6,917$ ;  $p<0,05$ ) istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Belirlilik katsayısı  $R^2 = 0,032$  olarak bulunmuş olup, İş Performansındaki değişimin %3,2'si Tükenmişlik tarafından açıklandığı söylenebilir.

**Tablo 5.** Hipotezlerin Test Edilmesi

Hipotez	P	Sonuç
H <sub>1</sub> . Tükenmişlik İş Performansı üzerinde negatif yönlü etkiye sahiptir.	0,015	Kabul
H <sub>1a</sub> . Tükenmişlik İş Performansı alt faktörü görev performansı üzerinde negatif yönlü etkiye sahiptir.	0,028	Kabul
H <sub>1b</sub> . Tükenmişlik İş Performansı alt faktörü bağlamsal performans üzerinde negatif yönlü etkiye sahiptir.	0,009	Kabul

Elde ettiğimiz bulgular literatürdeki bazı çalışmalar tarafından da desteklenmektedir. Bu çalışmalar genelde tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel davranış ve iş çıktıları ile ilişkilendirilmiştir. Bu çalışmalardan bazıları şöyle özetlenebilir. Wright ve Bonett (1997) çalışmasında duygusal tükenmişliğin iş performansı ile negatif ilişkili olduğunu ileri sürmüştür. Sonnentag (2002) çalışmasında tükenmişliğin alt faktörü duygusal tükenmenin bireysel performans ile negatif yönlü bir ilişkili

olduğunu ileri sürmüştür. Ersoy ve Utku (2005) çalışmasında konaklama işletmelerindeki muhasebe müdürlerinin tükenmişlik düzeyinin yüksek olduğunu ileri sürmüştür. Bakker ve Heuven (2006) çalışmasında duygusal tükenme ve sinizm yoluyla, çalışanların performanslarını negatif yönde etkilediğini iddia etmiştir. Boyar (2011) çalışmasında muhasebe meslek mensuplarını etkileyen stres kaynaklarının tükenmişliği olumsuz etkilediğini ifade etmiştir. Uyar ve Erdinç (2011) çalışmasında katılımcı muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri ile iş doyumunu arasında zayıf ilişki olduğunu ileri sürmüştür. Onay ve Kılıcı (2011) çalışmasında katılımcı garson ve açıcıbaşlıkların duygusal tükenmişliğinin işten ayrılma niyetini pozitif yönlü etkilediğini ifade etmiştir. Öztürk vd. (2011) çalışmasında katılımcı muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliklerinin işe bağlılık ile arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu iddia etmiştir. Zincirkıran ve Tiftik (2013) çalışmasında Diyarbakır'da bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğin alt faktörü duygusal tükenmenin düşük, kişisel başarının orta, duyarsızlaşmanın ise yüksek düzeyde olduğu iddia etmiştir. Okutan vd. (2013) çalışmasında araştırmaya katılan muhasebe ve finans elemanlarının düşük tükenme düzeyleri olduğunu ileri sürmüştür. Bitmiş (2014) çalışmasında psikolojik sermayenin örgütsel bağlılığı ve bireysel performansı pozitif yönde; tükenmişlik duygusunu ise negatif yönde anlamlı bir şekilde etkilediğini iddia etmiştir. Karakaş ve Bilen (2014) çalışmasında Diyarbakır'da bulunan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyleri ile performans algılamaları arasında anlamlı ilişki olmadığını iddia etmiştir. Dalğar ve Tekşen (2014) çalışmasında muhasebecilerin tükenmişlik düzeyleri ile rol çelişkisi arasında anlamlı bir ilişki olduğunu belirtmiştir. Hacıhasanoğlu ve Karaca ise (2014) çalışmasında muhasebe meslek mensuplarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin orta düzeyde, kişisel başarısızlık düzeylerinin ise düşük düzeyde olduğunu ileri sürmüştür. Deran ve Beller (2015) çalışmasında Giresun il merkezindeki muhasebe meslek mensuplarının yüksek tükenmişlik düzeyinde olduklarını ifade etmiştir. Öz ve *Çeviren (2017) çalışmasında* Mersin ili muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğin alt faktörü duyarsızlaşma ve duygusal tükenmede düşük, kişisel başarıda yüksek tükenmişlik düzeyinde olduklarını ileri sürmüştür. Erduru vd. (2017) çalışmasında Adana Hacı Sabancı Organize Sanayi

Bölgesi'nde çalışan muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişliğinin iş tatminini düşük bir oranda etkilediğini ileri sürmüştür. Yalçın (2018) çalışmasında katılımcı muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliğin alt faktörleri duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeylerinin orta düzeyde olduğunu ifade etmiştir. Temelli ve Şendurur (2018) çalışmasında TRA1 ve TRA2 Bölgesindeki muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik sendromu yaşadıklarını ifade etmiştir. Güney ve Akdağ (2018) çalışmasında Erzincan ve Erzurum ilindeki kadın muhasebe meslek mensuplarının erkek muhasebe meslek mensuplarına göre daha yüksek tükenmişlik düzeyinde olduklarını ileri sürmüştür. Kılınçarslan-Bora ve Küçüksüleymanoğlu (2019) çalışmasında Bursa ili muhasebe meslek mensuplarının yüksek tükenmişlik düzeyinde olduklarını ileri sürmüştür. Boz vd. (2019) çalışmasında mobbing ile iş performansı arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğunu ifade etmiştir. Tüfekçi (2019) çalışmasında tükenmişlik alt faktörü duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile iş performansı arasında anlamlı istatistiksel olarak anlamlı negatif yönlü zayıf düzeyde bir ilişki olduğunu iddia etmiştir. Demir (2019) çalışmasında katılımcı muhasebe meslek mensuplarının tükenmişliklerinin dışsal tatmin üzerinde etkisi olduğunu ileri sürmüştür. Tuna (2019) çalışmasında katılımcı kabin memurlarının tükenmişlikleri ile örgütsel bağlılık ve çalışma performansı arasında anlamlı ilişkiler bulunduğunu ifade etmiştir. Karakuş (2019) çalışmasında katılımcıların sağlık çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin çalışma performansını olumsuz etkilediğini ileri sürmüştür. Özalp-Ulağ (2019) çalışmasında katılımcı muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik alt faktörü duygusal tükenme ve duyarsızlaşmada yüksek kişisel başarıda düşük düzeyde tespit edildiğini ifade etmiştir. Poyraz ve Kılınçarslan (2021) çalışmasında tükenmişliğin işten ayrılma niyetinde etkili olduğunu ileri sürmüştür. Macit (2021) çalışmasında tükenmişliğin yaşam doyumu ile negatif yönlü ilişkili olduğunu ifade etmiştir.

Cropanzano, Halbesleben ve Buckley (2004) çalışmasında tükenmişliğin görev performansını negatif yönde etkileri olduğunu belirtmiştir.

Rupp ve Bryne (2003) çalışmasında tükenmişliğin bağlamsal performansı arasında negatif yönde etkilediğini iddia etmiştir. Aryee vd. (2008) çalışmasında duygusal tükenmenin bağlamsal performansı negatif yönde etkilediğini iddia etmiştir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmadaki amaç kadın SMMM'lerin tükenmişliği ile iş performansı arasındaki ilişkinin tespit edilmesidir. Bu amaç için Kütahya ve Eskişehir illerindeki 208 kadın SMMM'ye gönüllülük esasıyla ulaşılmıştır. Tükenmişlik akademik yazın ile sosyal medyada sıkça duyulan kavram olmayı sürdürmektedir. Çalışma yaşamında olumsuz psikolojik sendrom olarak bilinmekte hem kişisel hem de örgütsel anlamda olumsuz sonuçları olması sebebiyle önemsenmesi gereken bir kavramdır. Örgütsel amaç ve hedeflere ulaşmakta tükenmişliğin önlenmesi; verimlilik, etkinlik ve sürdürülebilir örgütsel yaşam için önemlidir.

Yapılan korelasyon analizi sonucu elde edilen bulgular neticesinde tükenmişlik ile iş performansı ( $r=-0,168$ ) arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler belirlenmiştir. Tükenmişlik ile iş performansının alt faktörü görev performansı ( $r=-0,153$ ) ve bağlamsal performans ( $r=-0,180$ ) ile de negatif yönlü anlamlı ilişkileri tespit edilmiştir. Yapılan regresyon analizi sonucunda tükenmişliğin iş performansını ( $\beta=-0,276$ ) sonucuyla negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda tükenmişliğin iş performansı alt faktörü görev performansını ( $\beta=-0,291$ ) ve bağlamsal performansını ( $\beta=-0,261$ ) sonucuyla negatif yönde etkilediği belirlenmiştir. Elde edilen verilerden ortalaması düşük anket ifadeleri baz alınarak işletme yönetici ve çalışanlara yönelik öneriler şöyle özetlenebilir;

- Mesai saatlerinde uzun süren telefon görüşmeleri ve sosyal medya kullanımında ihtiyatlı olunması,
- Bölüm içindeki görevler dışında kurumun ihtiyaç duyduğu görev alanlarında da çalışmaya istekli olunması,
- Çalışanların işin gerektirdikleri dışında işletme gereksinimlerini gözetecek rol üstü davranışlar geliştirmesi,
- Çalışma hayatındaki yaratıcı ve yenilikçi iş fikirlerinin geliştirileceği öneri sistemlerinin kurulması,
- İş gereği herhangi bir yerde karşılaşılan insanlarla toplumsal duyarlılık temelli iletişimin sağlanması,
- Yapılan işten yılmadan, soğumadan ve mücadele ruhunu kaybetmeden işe odaklanması,
- Her sabah kalkıldığında iş ve yaşamın anlam ile manasının sorgulanması önerilebilir.

## KAYNAKÇA

- Akgül, A. ve Çevik O. (2005). İstatistiksel Analiz Teknikleri-SPSS'te İşletme Yönetimi Uygulamaları, Ankara: Emek Ofset.
- Aşık, N. A. (2016). Özyeterlilik Ve İşle Bütünleşmenin Çalışanların İş Performansına Etkisi. Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(32), 24-34.
- Aryee, S., Sun, L.Y., Zhen, X.G.C., & Yaw, A.D. (2008). Abusive Supervision and Contextual Performance: The Mediating Role of Emotional Exhaustion and the Moderating Role of Work Unit Structure, *Management and Organization Review* 4(3), 393-411.
- Bakker, A.B. & Heuven, E. (2006). Emotional Dissonance, Burnout, and In-Role Performance Among Nurses and Police Officers, *International Journal of Stress Management by the American Psychological Association*, 13(4), pp. 423-440.
- Barutçu, E. ve Serinkan, C. (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizlide Yapılan Bir Araştırma, *Ege Akademik Bakış*, 8 (2), 541-561.
- Beğenirbaş, M., ve Turgut, E. (2016). Psikolojik Sermayenin Çalışanların Yenilikçi Davranışlarına ve Performanslarına Etkileri: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 31, no. 1, 57-93.
- Bitmiş, M.G. (2014). Öncülleri ve sonuçları ile psikolojik sermaye:sağlık çalışanları üzerine bir araştırma, (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Boyar, E., (2011). *Türkiye'de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması*, (Yayınlanmış Doktora Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Boz, D., Gaygısız, E., ve Duran, C. (2019). Mobbing İle İş Performansı İlişkisi: Kütahya Sağlık Çalışanları Örneği, *Journal of Social And Humanities Sciences Research (JSHSR)*, 2019 Vol:6 Issue:38, 1580-1591.
- Büyüköztürk, Ş. (2007). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*, 7. Baskı, Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Cropanzano, R., Rupp, D. E. & Byrne, Z.S. (2003). The Relationship Of Emotional Exhaustion To Work Attitudes, Job Performance, And Organizational Citizenship Behaviors, *Journal of Applied Psychology*, 88, 160-169.
- Demir, E. (2019). *Muhasebe Meslek Mensuplarının Birey-Örgüt Uyum Düzeylerinin Tükenmişlik ve İş Tatmini Üzerine Etkisi: Sakarya İli Örneği*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hitit Üniversitesi SBE, Çorum.



- 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.
- Díaz-Vilela, L.F., Rodríguez, N.D., Isla-Díaz, R., Díaz-Cabrera, D., Hernández- Fernaud, E., & Rosales-Sánchez, C. (2015). Relationships Between Contextual and Task Performance and Interrater Agreement: Are There Any?. *PloS One*, 10, 10.
- Doğan, Y. (2005). *Organizasyonlarda Pozitif Ve Negatif Duygusallığın Çalışanların Görev Ve Bağlamsal Performansları Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Kayseri’de Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Engin, C. (1992). Doktor Ve Hemşirelerde Tükenmişlik Ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uygulanması, VII. *Ulusal Psikoloji Kongresi*, 21-25.
- Erduru, İ., Deran, A., ve Uzun, E. (2017). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişliğinin İş Tatmini Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi: Adana Hacı Sabancı Organize Sanayi Bölgesinde Bir Araştırma. Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2), 139-157.
- Ersoy, A., ve Utku, B. D. (2005). Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-II. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (27), 38-47.
- Ertürk, M. (2009). *İşletmelerde Yönetim Ve Organizasyon* (4. baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Ertürk K., ve Keçecioğlu T., (2012), Çalışanların İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama, *Ege Akademik Bakış*, Cilt 12, Sayı 1, 41-54.
- Freuderberger, H.J. (1974), Staff burn-out, *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Goodman, S. A. ve Svyantek, D. J. (1999). Person–Organization Fit And Contextual Performance: Do shared values matter. *Journal Of Vocational Behavior*, 55(2), 254-275.
- Güney, S., ve Akdağ, H. (2018). Tükenmişlik Sendromunun Muhasebe Meslek Mensupları Açısından İncelenmesi (Erzincan Ve Erzurum İllerinde Bir Araştırma). *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(2), 447-460.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, 1.Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Güriş, S., ve Çağlayan, E. (2005). *Ekonometri* (2. Basım). İstanbul: Der Yayınları.

- Hacıhasanoğlu, T., Karaca, N. (2014). Bağımsız Çalışan Muhasebe Meslek Mensuplarının Ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik, İş Tatmini ve Stres Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (4), 153-170.
- Halbesleben, J.R.B., & Buckley, R.M. (2004). Burnout In Organization Life. *Journal of Management*, 859-879.
- Impelman, K. (2007). *How Does Personality Relate To Contextual Performance, Turnover, And Customer Service?*. University of North Texas.
- Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kahya, E. (2007). The effects of job characteristics and working conditions on job performance. *International journal of industrial ergonomics*, 37(6), 515-523.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, (5.baskı) Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karakaş, A., ve Bilen, A. (2014). Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeylerinin İşgören Performansına Etkisi. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(8), 139-154.
- Karakuş, S. (2019). *Tükenmişlik Ve Yetenek Yönetiminin Çalışan Performansı Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Beykent Üniversitesi SBE., İstanbul.
- Kılınçarslan-Bora, T., ve Küçüksüleymanoğlu, R. (2019). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması: Bursa İli Örneği. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 617-636.
- Macit, M. (2021). Üniversite Öğrencilerinde Tükenmişlik ve Yaşam Tatmini: KSÜ Öğrencileri Üzerine bir Çalışma. *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 8(2), 263-290.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. ve Zimbardo, P. G. (1982), *Burnout- The cost of caring*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs.
- Nazlıoğlu, E. H. (2009). *Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Onay, M., ve Kılıcı, S. (2011). İş Stresi Ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar Ve Aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.

- Okutan, E., Yıldız, Ş., ve Konuk, F. (2013). İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans Ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma. Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi, 3(2), 1-17.
- Öz, B., ve Çeviren, S.M. (2017). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu: Mersin Örneği. Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Yıl: Temmuz 2017 Cilt-Sayı: 10(3) ss: 41-59.
- Özalp-Ulağ, S. (2019). *Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromunun İncelenmesi: Elazığ ve Tunceli örneği*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Munzur Üniversitesi SBE., Tunceli.
- Özer, E. (2018). *Otel Yiyecek İçecek Bölümlerinde Güçlendirmenin İşgören Performansına Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Öztürk, V., Koçyiğit, S.Ç., ve Bal, E.Ç. (2011). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12 (1), 84-98.
- Poyraz, Ç. K., ve Kılıçarslan, M. (2021). Hastane Öncesi Sağlık Hizmetlerine Yönelik Çalışan Özel Ambulans Personellerinin Tükenmişlik Düzeylerine Bağlı İşten Ayrılma Niyeti. *Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi*, (22), 364-373.
- Rotundo, M. ve Sackett, P. R. (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.
- Sabuncuoğlu, Z., ve Tüz, M. (2005). *Örgütsel Psikoloji*, Alfa Aktüel Basım Yayım, Bursa.
- Shahhosseini, M., Silong, A. D., Ismaill, I. A., ve Uli, J. N. (2012). The role of emotional intelligence on job performance. *International Journal of Business and Social Science*, 3(21).
- Smithikrai, C. (2007). Personality Traits and Job Success: An investigation in a Thai sample 1. *International Journal of Selection and Assessment*, 15(1), 134-138.
- Sonnentag, S. (2002). *Performance, Well-being and Self-Regulation*, in Sabine Sonnentag (Ed.), *Psychological Management of Individual Performance*, Sussex: Jhon Wiley & Sons, pp. 405-425.
- Srivastava, S. (2013). Job satisfaction and organizational commitment relationship: Effect of personality variables. *Vision*, 17(2), 159-167.
- Temelli, F., ve Şendurur, U. (2018). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu: TRA1 ve TRA2 Bölgelerinde Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(1), 375-406.

- Tuğrul, B., ve Çelik, E. (2002). Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(12), 1-11.
- Tuna, G. (2019). *Kabin Memurlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Örgütsel Bağlılık Ve Çalışma Performanslarına Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi SBE., İstanbul.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Örgütsel Özdeşleşme Ve Kontrol Algılamalarının Çalışanları İşten Ayrılma Niyeti Ve Performansına Etkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 163-181.
- Tutar, H. ve Altınöz, M. (2010). Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi Ostim İmalat İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 65(2), 196-218.
- Tüfekçi, A. (2019). *Hemşirelerin İş Performanslarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından İncelenmesi: Tersiyer Merkez Uygulaması*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Kırklareli Üniversitesi SBE, Kırklareli.
- Uyar, S., ve Erdinç, S.B. (2011). Muhasebe Personelinin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyi. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 13(1), 213-232.
- Viswesvaran, C., ve Öneş, D.S. (2000). Perspectives on Models of Job Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, pp. 216- 226.
- Wan-Jing, A.C. & Tung Chun, H. (2011). Relationship between strategic human resource management and firm performance, *International Journal of Manpower*, Vol. 26, 5.434-449.
- Wright, T. A., & Bonett, D. G. (1997). The contribution of burnout to work performance. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18(5), 491-499.
- Yalçın, S. (2018). Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeyleri. *Alanya Akademik Bakış*, 2(3), 235-257.
- Yılmaz, E., (2014). Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki: Samsun İlinde Bir Araştırma, *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, Cilt 7, Sayı 3, 49-70.
- Zincirkıran, M. ve Tiftik, H. (2013). Burnout Research for Members of Practitioners of Accountancy: Practice in the City of Diyarbakır, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5 (4), 240-253.