

T.C.
NIŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**DUYGUSAL TÜKENMENİN İŞ TATMİNİ VE İŞTEN
AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİNDE ARACI ETKİSİ:
MUHASEBE SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Kadir ÇİÇEK

Enstitü Anabilim Dalı : İşletme Yönetimi

Enstitü Bilim Dalı : İşletme Yönetimi

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Muhterem Şebnem Ensari

HAZİRAN-2016

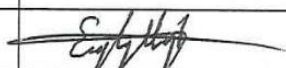
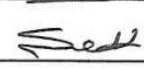
T.C.
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**DUYGUSAL TÜKENMENİN İŞ TATMİNİ VE İŞTEN
AYRILMA NİYETİ İLİŞKİSİNDE ARACI ETKİSİ:
MUHASEBE SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Kadir ÇİÇEK

Enstitü Anabilim Dalı : İşletme Yönetimi
Enstitü Bilim Dalı : İşletme Yönetimi

Bu tez 15/06/2016 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	KANAATI	İMZA
DOÇ. DR. ERGİN BAY UĞURLU	BASARILI	
YRD.-DOÇ. DR. PINAR ALTINOK	BASARILI	
YRD. DOÇ. DR. M. ŞEBNEM ENSARİ	BASARILI	

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Kadir ÇİÇEK

15.06.2016



ÖNSÖZ

Bu tezin yazılması aşamasında, çalışmamı sahiplenerek titizlikle takip eden danışmanım Yrd. Doç. Dr. Muhterem Şebnem ENSARİ'ye değerli katkı ve emekleri için içten teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım. Tez yazma sürecinde moral ve manevi destek kaynağım olan canım anneme, babama, kardeşime, hocalarım, arkadaşlarıma sonsuz ve içten teşekkürlerimi sunuyorum.

Kadir ÇİÇEK

15.06.2016

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR	iii
TABLO LİSTESİ	iv
ŞEKİL LİSTESİ	vi
ÖZET	vii
ABSTRACT	viii
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: ANA KAVRAMLAR	3
1.1. Duygusal Tükenme	3
1.2. İş Tatmini	5
1.3. İşten Ayrılma Niyeti	8
İKİNCİ BÖLÜM: DUYGUSAL TÜKENME İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİLERİNİN İNCELENMESİ	13
2.1. İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti:	13
2.2. Duygusal Tükenme ve İş Tatmini	17
2.3. Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti:	25
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE BULGULAR	30
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	30
3.2. Araştırmanın Örneklemi	30
3.3. Araştırmanın Hipotezleri	31
3.4. Araştırmanın Modeli	32
3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	32
3.6. Araştırmanın Yöntemi	33
3.6.1. Araştırmada Kullanılan Anketler	34
3.7. Araştırma Bulguları	36
3.7.1. Demografikler	36
3.7.2. Değişkenlere Ait Faktör Analizi	37

3.7.3. Değişkenlere Ait Güvenilirlik analizi	40
3.7.4. Korelasyon ve Regresyon Analizi	42
3.7.5. Değişkenlere Ait ANOVA ve Bağımsız Örneklem t Testi.....	44
KAYNAKÇA	68
EKLER.....	81
ÖZGEÇMİŞ.....	84



KISALTMALAR

TOBB	: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği
DUY	: Duygusal Tükenme
İŞA	: İşten Ayrılma Niyeti
İŞT	: İş Tatmini Ortalaması
SMMM	: Serbest Muhasebeci Mali Müşavir
TÜRMOB	: Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası
YMM	: Yeminli Mali Müşavir
KMO	: Kaiser Meyer Olkin



TABLO LİSTESİ

Tablo 1	İş Tatmini Kavramının Gelişimi	5
Tablo 2	İşten Ayrılma Niyeti İle İlgili Ulusal Yayınlar Listesi.....	10
Tablo 3	İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Uluslararası Yayınlar Listesi	13
Tablo 4	İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlgili Ulusal Yayınlar	15
Tablo 5	Duygusal Tükenme ve İş Tatmini İle İlgili Uluslararası Yayınlar.....	17
Tablo 6	Duygusal Tükenme ve İş Tatmini İle İlgili Ulusal Yayınlar.....	19
Tablo 7	Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlgili Belli Başlı Uluslararası Kaynaklar	25
Tablo 8	Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlgili Belli Başlı Ulusal Kaynaklar	27
Tablo 9	Demografik Değişkenler Frekans Analizi.....	36
Tablo 10	Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) ve Bartlett Test Sonuçları	38
Tablo 11	Değişkenlerin Faktör Analizindeki Varyans Değerleri.....	39
Tablo 12	Değişkenlerin Faktör Analizi	39
Tablo 13	Değişkenlerin Güvenilirlik Analizi Sonucu	40
Tablo 14	Duygusal Tükenme Değişkenine Ait güvenilirlik Analizi.....	40
Tablo 15	İş Tatmini Değişkenine Ait Güvenilirlik Analizi.....	41
Tablo 16	İşten Ayrılma Niyeti Değişkenine Ait Güvenilirlik Analizi	41
Tablo 17	Değişkenlere Ait Korelasyon Analizi Sonuçları	42
Tablo 18	Duygusal Tükenmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkileri, Duygusal Tükenmenin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi	43
Tablo 19	Hipotezlerin Kabulü	43
Tablo 20	Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Cinsiyet- İşten Ayrılma Niyeti).....	45
Tablo 21	Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Cinsiyet- İş Tatmini)	46
Tablo 22	Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Cinsiyet- Duygusal Tükenme)	47
Tablo 23	Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Medeni Durum ve Duygusal Tükenme)	48
Tablo 24	Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Medeni Durum ve İş Tatmini)	49
Tablo 25	Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Medeni Durum ve İşten Ayrılma Niyeti)	50

Tablo 26	Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Çalıştığı Sektör ve Duygusal Tükenme)	51
Tablo 27	Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Çalıştığı Sektör ve İş Tatmini)	52
Tablo 28	Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Çalıştığı Sektör ve İşten Ayrılma Niyeti)	53
Tablo 29	ANOVA Testi (Eğitim Durumu ve Duygusal Tükenme)	54
Tablo 30	ANOVA Testi (Eğitim Durumu ve İş tatmini).....	55
Tablo 31	İş Tatmini Ortalaması Tablosu.....	56
Tablo 32	ANOVA Testi (Eğitim Durumu ve İşten ayrılma Niyeti).....	56
Tablo 33	ANOVA Testi (Çalıştığı Birim ve Duygusal Tükenme).....	57
Tablo 34	ANOVA Testi (Çalıştığı Birim ve İşten Ayrılma Niyeti).....	58
Tablo 35	İşten Ayrılma Niyeti.....	59
Tablo 36	ANOVA Testi İş yerindeki statüsü ve Duygusal Tükenme).....	59
Tablo 37	ANOVA Testi (İş yerindeki statüsü ve İş Tatmini)	60
Tablo 38	ANOVA Testi (İş yerindeki statüsü ve İşten Ayrılma Niyeti).....	61

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1:	Maslach Tükenmişlik Modeli.....	3
Şekil 2:	Araştırma Modeli	32
Şekil 3:	Değişkenlerin Birbirleri Üzerindeki Etkisi	44



Tezin Başlığı: Duygusal Tükenmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Aracı Etkisi: Muhasebe Sektöründe Bir Araştırma	
Tezin Yazarı: Kadir Çiçek	Danışman: Yrd. Doç. Dr. Muhterem Şebnem ENSARİ
Kabul Tarihi: 15 Haziran 2016	Sayfa Sayısı: vii (ön kısım) + 84 (tez) + 1 (ek)
Anabilimdalı: İşletme Yönetimi	Bilimdalı: İşletme Yönetimi
ÖZET	
<p>Bu tez çalışmasının amacı, ağır bir sorumluluk ve iş yükü, devasa ve değişken bir mevzuat ve bilgi alanı, müşteri ve mükelleflerle olan sorunlar, diğer şirketlerle gerçekleştirilen rekabet gibi faaliyetlerin oluşturduğu yıpratıcı ortamda muhasebecilerin duygusal bakımdan nasıl tükendiklerini ve bu tükenmenin, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini araştırmaktır. Bu üç kavramı ölçmek, veri temin ve analiz etmek amacıyla geçerliliği ve güvenilirliği yüksek ölçeklerden oluşturulmuş bir anket hazırlanmış; Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (SMMM) unvanlı büro sahibi ve herhangi bir kuruma bağımlı çalışan toplam 260 kişiye uygulanmıştır. Elde edilen veriye uygulanan faktör, korelasyon, ANOVA testi ve regresyon analizleri sonucunda ulaşılan bulgular; duygusal tükenmenin iş tatminini negatif, işten ayrılma niyetini ise, pozitif yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Ayrıca iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi istatistiki olarak anlamlı bir biçimde negatiftir.</p>	
Anahtar Kelimeler: Duygusal tükenme, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti	

Title of the Thesis: Emotional Exhaustion Effects on Job Satisfaction and Occupational Turnover Intention: Research in accountancy sector	
Author: Kadir ÇIÇEK	Supervisor: Assist.Prof Muhterem Şebnem Ensari
Date: 15 June 2016	Nu. of pages: vii (pre text) + 84 (main body)+1 (App.)
Department: Business Management	Subfield: Business Management
ABSTRACT	
<p>The aim of this thesis is to investigate how accountants are exhausted emotionally and to investigate emotional exhaustion impact on job satisfaction and occupational turnover intention in back-breaking environment is formed activities as a heavy responsibility and workload, enormous and variable regulations and information field, the problems with taxpayers, performed the competition with other companies. In order to measure, handle data and analyze these three concepts, a questionnaire which formed from scales with higher validity and reliability is prepared. The questionnaires are applied to a total of 260 certified general accountants in Turkey both including accountants working dependent to any organization or who owns office. As a results of analysis of factor, correlation, ANOVA test and regression which applied to obtained data; it is observed that the variable “emotional exhaustion” has positive impact on occupational turnover intention and negative impact on job satisfaction. In addition, job satisfaction has statistically significant negative impact on occupational turnover intention.</p>	
Keywords: Emotional Exhaustion, Job Satisfaction, Occupational Turnover Intention	

GİRİŞ

Günümüzde teknolojik gelişmeler ile çalışma ortamındaki vasıflı insan faktörü, verimlilik ve küresel ekonomi dinamiklerini daha aktif hale getirmiştir. Globalleşen dünya ile ekonomi alanında birçok yenilik kendini göstermiştir. Yenilik gösteren ve gelişen pazar ortamı dünya çapında ekonomiyi daha sistemli bir hale getirmiştir. Küreselleşen dünya ile bilginin hızla yayıldığı ve ekonomi için de önem arz eden belli mesleki alanlarda çalışan kişilerin sorumlulukları giderek önem arz etmeye başlamıştır. Muhasebe sektörü bu mesleklerden biridir.

Muhasebecilik ve Mali Müşavirlik mesleğinin konusu; tüzel veya gerçek kişilere ait işletmelerin varlık ve kaynakların hareketlerini kayıt, sınıflandırma, özetleme, analiz etme ve yorumlama gibi fonksiyonlar ile takip eden genel kabul görmüş prensipleri ile ilgili mevzuat gereği bilanço, kar-zarar tablosu, defter tutmak ve beyannameleri ile diğer belgelerini düzenlemek; İşletmecilik, finans, mali mevzuat ile ilgili belgelere ve finansal tablolara dayanarak beyannameleri düzenlemek bilirkişi ve tahkim gibi işleri aktif olarak yapmaktır. Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik (SMMM) ve Yeminli Mali Müşavirlik (YMMM) unvanına sahip olurlar (3568 nolu muhasebeci Mali müşavirlik ve Yeminli mali müşavirlik kanunu, Madde 2).

İnsanların iş hayatında başarılarını ve işe olan bağlılıklarını etkileyen önemli faktörler vardır. Bu faktörlerin en önemlilerinden birisi iş tatminidir. İş tatmini, işin niteliği ve çalışanların şevk ve arzuları ile örtüşmesi sonucu açığa çıkan bir duygudur. Çalışanların işinde duyduğu mutluluk veya kişinin görevine yönelik bir duygusal tepki olarak da tanımlanabilir. Gözen, (2007:1)'de iş tatmininin bilimsel olarak 1954'li senelerde Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi ile ortaya çıktığını ve 1975'li yıllardan sonra birçok akademisyen ve bilim çevresinin ilgisini çeken konular arasında değer kazandığını belirtmiştir.

Günümüz koşullarında stratejik insan kaynaklarının temel konusu şirket stratejilerine uygun insan gücünü temin etmek ve bu bireyleri elde tutarak işletmeleri amaçlarına ulaştırmaktır. Bu noktada bireylerin gereken iş tatmininin sağlanması işletmeler açısından çok önemlidir. İlgili yazın taramasında, bireylerin işten ayrılmayı düşünme ve

istememesi olarak da nitelendirilen işten ayrılma niyeti, bireylerin iş tatmini ile negatif yönlü bir ilişki halindedir.

Bireylerin başarı ve verimlilikleri üzerinde etkili olan faktörlerden bir diğeri ise duygusal tükenmedir. Bu faktör işletmelerden bağımsız olarak birey odaklı bir faktördür. Maslach ve Jackson, (1981)'de tükenmişlik kavramını hizmet sektöründe çalışan insanlarda uzun süreli stres, gerginlik ve olumsuzlukları tanımak amacıyla ortaya konulan bir kavram olarak tanımlamıştır.

Çalışanların bilinçli veya temkinli olarak iş ortamından etkilenmesinde etkili olan diğeri bir faktör ise işten ayrılmadır. Tett ve Meyer (1993), bireylerin iş ortamında verdikleri emeğin karşılanmaması sonucu işten ayrılma eğiliminin arttığını tespit etmiştir. Daha sonra Smither (1994), Levitt (1996), Steven vd. (2005), Takase ve Reyes (2006), Bibby (2008) ve Türkiye'de Gül (2008), Çiftçiöğlü (2011), Ilısu (2012) vb. pek çok yazar işten ayrılma niyeti ile pek çok değişkeni ilişkilendirmişlerdir.

Duygusal tükenmenin hizmet sektörünün ön planda olduğu işlerde, özellikle muhasebe sektöründe çalışan bireylerde fiziki ve düşünsel bitkinliğe yol açan bir etken olarak nitelendirmektedir. Çalışan personelin müşteri ile olan memnuniyetinin ön planda olduğu günümüzde faydalı bir çalışma olarak karşımıza çıkmaktadır. Çünkü çalışan kişiler işyerinde önemli pek çok istekle yüz yüze kalmakta, bu istekler ve karmaşık nedenlerle tedarik edilemediğinde kişilerde bireysel yıpranma ve başarı isteklerinin azalmasına neden olmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, muhasebe sektöründe çalışan serbest muhasebeci mali müşavirlerin duygusal olarak tükenmelerinin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üstünde aracı rolünün incelemektir. Çalışma duygusal tükenmenin ve işten ayrılmaların çok fazla yaşandığı muhasebe sektöründe çalışanlar üzerinde yapılmıştır. Birinci bölümünde ana kavramların tanımı yapılmış, ikinci bölümde duygusal tükenmenin, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin üzerine ilgili yazın incelenmiş, üçüncü bölümde araştırma yöntemi ve bulgular, en son kısımda ise değerlendirme, öneri ve çalışmanın kısıtları aktarılmıştır.

BÖLÜM 1: ANA KAVRAMLAR

1.1. Duygusal Tükenme

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1974 yılında klinik psikolog Freudenberger'in yazmış olduğu makale ile literatüre girmiştir. Freudenberger'in kavramı çok fazla çalışma sonucu olarak kişinin tükenmişlik hissederek işin gereklerini yerine getiremez duruma gelmesi şeklinde açıklamıştır. *"Bu yönüyle tükenmişlik mesleki tehlike arz etmektedir."* (Freudenberger,1974:159). Freudenberger'in kavramla ilgili yazını buluşturmasına rağmen, kavrama ait en popüler tanım ve ilgili ölçek sosyal psikolog Maslach ve Jakson, (1981)'a aittir. Maslach ve Jakson, (1981), tükenme kavramını duygusal tükenme, işe karşı duyarsız olma ve kişisel başarı eksikliği gibi üç aşama ile ilişkilendirerek açıklamıştır. Şekil 1., Maslach'ın tükenmişlik modelinde aşamaları içeren süreci göstermektedir.

(+) Duygusal Tükenme → (+) İşe Duyarsızlaşma → (-) Kişisel Başarı

Şekil 1: Maslach Tükenmişlik Modeli

Kaynak: Christina Maslach ve Susan E. Jackson "Tükenmişlik Olgusunun Anlaşılmasına Yönelik Araştırma" **Öneri Dergisi**, Sayı 71, s.630-40.

Sürecin ilk aşaması olan duygusal tükenme, kişilerde tükenme, hissiyatsızlık, enerji kaybı olarak da tanımlanmaktadır. *"Tükenme bireyde psikolojik ve fiziksel olarak ortaya çıkan genel bir terimdir"* (Baysal, 1995:32). Bu terim bireyde iş yorgunluğu, yıpranma, depresyon ve aşırı alkole yönelmeye teşvik eder. Bunun sonucunda kişilerin işlerine adapte olamamalarına neden olacaktır. *"Bu zaman dilimini yaşayan kişiler ertesi güne dinç ve enerjik başlayamamaktadırlar"* (Demir,2009:194).

Maslach (1993,43), duygusal tükenmenin, bireyler ile birebir iletişim halinde bulunan ve çoğunlukla yüz yüze çalışan kişilerde işin tabiatı gereği bireylere karşı

duyarsızlaşmaları, kişisel başarı istekliliğinin azalması ile açıklamaktadır. Karadağ, (2013:8)'a göre, bireylerin işlerinde aşırı yoğun tempoda çalışmaları sonucunda bitkin ve duygusal yönden etkilendikleri çalışmalarla ispat edilmiştir. Bu açıklamadan hareketle, duygusal tükenme ile bireylerin iş yaşamında ruhsal gerilimle mücadele konusundaki ilişkisi ortaya çıkmaktadır. İş yaşamında ruhsal gerilim ile mücadele edemeyen bireyler hem duygu anlamında hem de fiziksel kuvvet anlamında kendilerini bitkin ve yıpranmış hissederler. Şeker ve Zırhlıoğlu, (2009:4)'na göre, tüm bireyler çalışma inancını kaybettiklerini ve düzelemeyeceklerini düşünürler. Bu durum ise bireylerde işlerine gidememe durumu, iş yerinde huzursuzluk gibi şikâyetler hem iş akışını hem de duygusal tükenme ile olan verimsizlik, tüm çalışanlara olumsuz olarak yansır.

İlgili yazında, tükenme sürecinin oluşmasında etkili olan faktörler; kişilerin kişilik özellikleri, demografik farklılıkları, medeni durumları, eğitim düzeyleri gibi bireysel faktörler ((Maslach ve Jackson, 1981; Lee ve Ashforth, 1993; Cordes ve Dougherty, 1993, Naktiyok ve Karabey, 2005; Gençay, 2007), çalışma saatlerinin fazla olması, kararlara katılamama, iletişim eksikliği, olumsuz fiziksel çalışma koşulları, örgüt kültürü, liderlik tipleri, örgüt yapısında değişim gibi örgütsel faktörler (Freudenberger, 1974; Jackson, Turner ve Brief, 1987; Greenglass, Burke ve Fiksenbaum, 2001) başlıkları altında incelenmiştir.

Tükenmişliğin sinirlilik, ümitsizlik, depresyon, paranoya, suçluluk hissi ve çaresizlik gibi psikolojik belirtilerinin yanı sıra ilk aşamada sürekli yorgunluk hissi, tekrarlayan baş ağrıları ve uyku bozuklukları, daha sonraki aşamalarda vücut direncinin azalması, kilo kaybı ya da şişmanlık, mide bağırsak hastalıkları, tansiyon ve kolesterol dengesizlikleri, genel ağrılar, kas gerilmeleri, kalp çarpıntısı ve cilt hastalıkları gibi fiziksel belirtileri bulunmaktadır. (Freudenberger, 1974; Maslach ve Jackson, 1981; Çam, 1992; Potter, 1995; Maslach ve Leiter, 1997).

Tükenmişliğin davranışsal belirtileri kişinin kişisel başarısını aş; ağı çeken, performansını düşüren, işe devamsızlığına neden olan ve nihayetinde işten ayrılmasına neden olan durumlardan oluşur (Çam, 1992; Potter, 1998). Çam,(2005)'a göre,

bireylerde duygusal tükenme, arkadaş ilişkileri ve aile yaşamını olumsuz yönde etkilediği gözlemlenmiş ve duygusal tükenmenin kişilerin iş yaşamlarında zaman zaman iş değiştirme isteğini arttırdığı görülmüştür.

1.2. İş Tatmini

“Tatmin”, kelime anlamı olarak, ”Hedeflenen bir şeyin gerçekleşmesini olanak hale getirme, gönül hoşnutluğu için doyum ve istenilen hedef erme.” anlamına gelmektedir. (Türk Dil Kurumu,2016) Sencer, (1982:9)’a göre ise “tatmin” kavramı birey davranışlarının öz güdüsel bir ürünüdür.

Aşan ve Aydın, (2006:88)’na göre, iş tatmininin 5 şekilde gerçekleşebileceği öngörülmektedir: 1-İşte yükselme olanakları, 2-İşin kendisi, 3-Meslekte alınan ücret, 4-Yöneticilerin gözetim, 5-Çalışılan iş arkadaşlarıdır. İş Tatmini Kavramının Gelişimi Tablo 1 de özetlenmiştir.

Tablo 1
İş Tatmini Kavramının Gelişimi

TARİH	Kuram	Odak Noktası
1943	Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	İhtiyaçları 5 grup altında toplamış, piramidin en altından en üste doğru her ihtiyacın kademe kademe tatmin olacağını ileri sürmüştür.
1959	Herzberg’in Çift Faktör Kuramı	Maslow’un ihtiyaç teorisinden sonra bilinen kurumlardan biri olup, Herzberg iş ortamında motive edici ve durum koruyucu (hijyenik) etmenleri ayırmıştır.
1961	McClelland İhtiyaç Teorisi	Maslow’un teorisine göre güdüler öğrenimle kazanılacak bir kuramdır. Savunduğu güdüler ise başarı, bağlılık ve güçlülük ihtiyaçlarıdır.
1963	Adams’ın Eşitlik Kuramı	İş görenlerin iş ilişkilerinde, eşit muamele görme arzusunda oldukları ve bu arzunun motivasyonu etkilediği ileri sürmüştür.
1968	Locke’un bireysel amaçlar ve iş başarısı ilişkisi kuramı	Locke’a göre iş görenlerin işteki başarılarının belirleyicisinin, iş görenlerin gösterdikleri performans ve yeteneklerinin belirleyici olduğunu kuramında ileri sürmüştür.
1972	Alderfer’in Erg Teorisi	Maslow'un gereksinimler hiyerarşisini başka bir şekilde ifade etmektedir. İhtiyaçları üç gruba ayırmıştır. Var olma, ait olma, gelişme.

Kaynak: Cengiz Tümgan “Kamu Örgütlerinde Motivasyon ve İş Tatmini” Yüksek Lisans Tezi.

İlgili yazında, iş tatmini kavramının gelişimi ilk defa motivasyon kuramı içerisinde ele alınmıştır. İlk motivasyon teorileri olan, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, Adams'ın Eşitlik Kuramı, Herzberg'in Çift Faktör Kuramı, Alderfer'in Erg Teorisi, birer motivasyon kuramı olmakla birlikte iş tatminini araştıran çalışmalardır (Tümgan,2007:23). Ayrıca McClelland'ın üç ihtiyaç teorisi ve Locke'un kişisel çıkarlar ve iş başarısı ilişkisi kuramı da iş tatmininin öneminin anlaşılmasına dikkatleri çekmiştir.

İş tatminine ilişkin olarak yapılan ilk sistemli çalışmalar 1930'lu senelere dayanmaktadır. Kişilerin iş tatminleri, gereksinim ve beklentiler ile ilişkili olup buna bağlı olarak da psikolojik ve fizyolojik olmak üzere sıralanmıştır. Kişilerde fizyolojik ihtiyaçların tatmin düzeyi giderildikçe doyum düzeyi azalır. Fakat psikolojik gereksinimler ise tatmin edildikçe artmaktadır. Çalışanlarının iş tatmini ve güdülenmeleri için sürekliliğin aktif hale getirilmesi ve çalıştığı iş yeri ile olan bağlantısının olumlu yönde etkileyecek bir düzeyde olması gerekmektedir. İlgili yazında, iş tatminine ilişkin yapılan değişik görüşler olması ile birlikte, iş tatmini düşünülen duygusal durumu ve çalışan bireyler üzerindeki etkiyi ifade etmektedir. Odom, (1990:157)'a göre, iş gören kişilerin yapılan işe karşı dışsal ve içsel bir genel bakışa ilişkin olumsuz veya olumlu duyguları içermektedir. İş tatminin bu zamana kadar birçok tanımı yapılmış olsa da; genel olarak iş tatmini bireyin işine karşı takındığı olumlu ve olumsuz bir durum olarak da tanımlanabilir. İşcan ve Timuroğlu, (2007:125)'na göre, iş tatminin en değerli özelliği ise zihinsel olmasından öte duygusal bir kavram olmasıdır. Genel olarak iş tatmini yetenek ve kişilik davranışlarının gelişmesi açısından da verimlilik artışını tetikleyen bir faktör olarak da ele alınmıştır. Gürbüz ve Yüksel, (2008:73)'e göre bireyin işine karşı tutum ve ruh hali iş tatminsizliğinin ortaya çıkmasına neden olabilir.

İş tatminine ait üç adet ayırt edici özelliği; Locke (1976), Smith (1969) tarafından şu şekilde ifade edilmektedir:

- İş tatmininin önem derecesi, her zaman çıktılarını, beklentileri ne boyutta tamamladığına bağlıdır.

- İş tatmini, çalışma ortamında meydana gelen vaziyetlere karşı duygusal tepkidir, bunun için görülemez, sadece hissedilebilir.
- İş tatmini çalışanların işin belirli ölçütlerine karşı pozitif tutumlara sahipken, diğer değişkenlere karşı yapıcı olmayan tutumlara sahip olabilirler.

İşletmelerde çağdaş yönetim düşüncesi, geçmişten bu zamana kadar süre gelen çağımız teknolojinin de ilerlemesi sonucu işletmelerin ölçülü sonuçları elde edebilmesi için birey-iş uyumu boyutlarının geniş bir boyutla değerlendirilmesi etkin bir yönetimi zorunlu kılmıştır. İş ile bireyin uyumu için sadece kişilerin fiziksel ve kabiliyet boyutlarının yeterli olmadığı; yüksek maaş, terfi olanakları, çalışma saatleri, bireylerin işlerine olan mutluluğunu bireylerin uyumu için önem teşkil etmiştir. Erdoğan, (1996:231)'nin yaptığı araştırma sonucunda bireyin işinde mutlu ve verimli olması için yaptığı işten tatmin olması gerektiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Çağdaş işletmelerde, iş tatmini kişinin çalıştığı işe ve çalıştığı iş çevresine karşı duygusal tükenme düşünce ve eğilimleri ile gerçekleştirenler arasında yapılan eşleştirme sonucunda işine karşı olan beklentidir. Bu yapılan eşleştirme sonucunda kişiden istenen beklentinin düşük seviyede çıkması sonucunda iş tatminsizliği söz konusu olur. Çalışan bireylerde verimli bir iş tatmini sağlamak için kişilerin fiziksel ve ruhsal sağlık durumlarının pozitif düzeyde olması toplumda mutluluğun ve huzurun olması açısından çok önemlidir. İş tatminin amacı uygun olmayan iş davranışlarının önüne geçilmesi verimli ve yetenekli olanların muhasebe sektöründe kalmalarının sağlanması ve yaptıkları işe katkı sağlamasıdır. Erdil ve Keskin (2003:15)'e göre iş tatmini bireylerin çalıştıkları işte hem davranışları hem de yaptıkları katkı sonucunda problemlerinin sonuçlandırılmasına ışık tutarak fayda sağlamaktır.

Sonuç olarak, bireylerin yaşamının büyük bir kısmını iş yerinde geçirdiği zaman dilimi dikkate alındığında, çalıştığı iş ile memnuniyetsizlik bireyin başta kendisi olmak üzere, iş arkadaşları, ailesi ve yakın çevresi gibi faktörleri olumsuz etkileyebilir. Bu nedenle ki iş tatmini, iş yaşamında üst yönetim tarafından dikkat edilmesi önemli bir kavram olarak da tanımlayabiliriz. İşletmelerin gelişen teknoloji ve artan rekabet ortamında etkin bir rol üstlenmesinin koşullarından biri de işinde zevk alan çalışan işçilerin

varlığıdır. Çünkü çalışan kişiler işlerinden zevk alıp tatmin oldukları sürece muhasebe sektöründe müşterilere olan hizmetlerin daha aktif olarak gerçekleşmesi daha kolay olacaktır.

1.3. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti: ”Planlama, bireylerin işten ayrılmayı düşünmesi ve işten ayrılmayı istemesi olarak da nitelendirilen bir bilimsel süreçtir.” (Lambert, 2006: 59). Konu ile ilgili yapılan araştırmalar sonucu işten ayrılma niyeti, çalışan kişilerin çalışma ortamında, iş koşullarından tatminsiz olduklarından dolayı aktif ve yıkıcı olan eylemler şeklinde nitelendirilmektedir. Takase ve Loi, (2006), işten ayrılma niyetini olumsuz yönde etkileyen etkenler arasında, iş tatmininin de yaşanan negatif durumun neden olduğu tespit etmiştir.

İşten ayrılma niyeti çalışan bireylerin tatmin olmak için beklentilerin gerçekleşmemesi neticesinde çalışan bireylerin sahip olduğu performans ve iş tatminlerinin olumsuz bir şekilde bilinçli olarak etkilenmesi, işten ayrılma düşüncesinin tetikleyicisi olarak ortaya çıkmaktadır. Başka bir şekilde de ifade edilirse bireyin iş ortamındaki algıdan kaçınması olarak da düşünülebilir. Tanımlardan da anlaşılacağı üzere “İşten ayrılma niyeti çalışanlar üzerindeki davranışların bir önceki aşaması olarak da kabul edilmektedir.” (Eren,2011:405). İlgili yazın taramasında ”İş tatmininin yüksek olduğu durumlarda işten ayrılma niyetinin daha az olduğu kanısı saptanmıştır.” (İlisu, 2012: 58). “İşten ayrılma niyeti, kişinin var olan işinden veya işyerinden belli bir dönemde ayrılmasına kadar geçen sürede işten ayrılma plan ve niyetine sahip olması olarak tanımlanmaktadır.” (Fong ve Mahfar, 2013: 35).

İş tatmini kişilerin kendi iradeleri ile bilinçli olarak çalıştıkları kurumdan ayrılma gibi eğilim göstermeleri olarak da ifade edilebilir. Meyer, (1993)’e göre işten ayrılma niyeti, bireyin işini istememe bırakma arzusunda bir niyet ve maksadının olmasıdır. Meslekten ayrılma ya da bireylerin konumunun değerlendirilmesi sonucu başlayan işten ayrılma niyeti süreci bireyin kendi isteğiyle işte kalması ya da işten ayrılması olarak da tanımlanabilir. Bu karar sonucunda iş memnuniyetsizliğinin olması bireyin işten

ayrılmasına neden olabileceği neticelenmektedir. Idrus,(2009)'un tanımına göre, işten ayrılma niyeti bireyin bulunduğu mesleğinden ayrılma niyeti olup olmadığı iş değiştirmeyi veya başka bir iş aramayı düşünüp düşünmediği olarak da açıklanabilir.

İşten ayrılma, kişilerin buldukları ruhsal durumu davranışın önceden gelen bilinçsel habercisi ana öncül olarak da kabul edilebilir. Çiftçioğlu, (2011)'na göre, işten ayrılma niyeti kişilerin içsel davranışları olarak da kabul edilir. Kişilerin örgüt içinde olumsuz içsel tutum ve muamelesi işten ayrılma niyetini üzerinde negatif etki yaptığını, kariyer ve başka meslek alternatifine yönlendirdiği ifade edilebilir.

Smither (1994)'e göre, işten ayrılma süreci;

- Farklı olan işlerin elde edilebilirliği ve çekicilik düzeyinin değerlendirilmesi,
- Bireyin bulunduğu işiyle ilgili bir değerlendirme ve işi ile ilgili doyumsuzluk derecesi,
- İşten ayrılma,
- Ayrılma niyeti ile kullanılan bazı ifadeler

İle negatif bir ilişki içinde tanımlanır.

“Çalışan bireyler, şirketin ve kendi geleceklerinin yaşamlarında etki edeceği muhtemel başarıları göz önünde bulundurarak uygun görmeleri halinde işten ayrılma niyeti taşımazlar.” (Hardy, 1987). İlerde bekledikleri üstün başarı düzeyi istenen durumun altında ise işlerinde çalışan bireylerin başarı düzeyleri düşmekte ve verimlilikleri azalmaktadır. Çalışanların buldukları örgüte bağımlılığı düşmekte ve çalıştıkları örgütün dışında iş şartlarına bakabilmektedir. Leavit (1996), iş tatminini etkilemesi beklenen diğer etkenler sabit tutulduğunda, işten ayrılma ve işgücü devir oranı arasında negatif bir ilişki bulmuştur. Konuyla ilgili olarak ilgili yazında rastlanan çalışmalar tablo 2 de özetlenmiştir.

Tablo 2
İşten Ayrılma Niyeti ile ilgili Ulusal Yayınlar Listesi

Tarih	Eserin Adı	Yazar	Araştırmanın Sonucu
1980	Tutumları Anlama ve Sosyal Davranışların Tahmini Üzerine Araştırma	Ajzen Paperback ve Martin Fishbein	Bireyin çalıştığı ortamda mutsuz olmasının, işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediğini ileri sürmüştür.
1993	Meta Analitik Bulgular Dayanarak Path Analizi: Memnuniyet, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Ciro. Personel Psikolojisi Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Ciro. Personel Psikolojisi	Robert P. Tett ve John P. Meyer	Bireylerin iş ortamında verdikleri emeğin karşılammaması sonucu işten ayrılma eğiliminin arttığı yapılan bilimsel davranış modellerinde tespit edilmiştir.
1994	İş ve İnsan Performansı, Üzerine Araştırma	Robert D Smither	İşten ayrılma sürecinin iş ile ilgili doyum derecesini negatif bir ilişki içinde tanımlamıştır.
1996	Yüksek Pay ve Düşük Ücretin Faydaları, İş Güvenliği ve İş Tatmini Üzerine Araştırma.	Steven D. Levitt	İşten ayrılma ve işgücü devir oranı arasında negatif bir ilişki bulmuştur.
2005	Ödeme ve Örgütsel Sonuçları.	Currall Steven, Towler Annette ve Judge, Timothy	Ödeme ve örgütsel, performans ile pozitif ilişkili olduğunu ve işten ayrılma niyeti ile negatif bağlantı olduğunu belirtmişlerdir.
2006	Örgütsel Bağlılık ve Niyet Çalışanların Adalet Algılamaları: Algılanan Örgütsel Destek Açan Rolü.	Michael K. Takase ve Loi Loi Ann Reyes	İşten ayrılma niyetini olumsuz yönde etkileyen etkenler arasında, iş tatminin de yaşanan negatif durumun neden olduğu tespit edilmiştir.
2008	Yaş Ayrımcılık, Örgütsel Adalet ve Çalışan Tutumları Algılamaları Üzerine Araştırma	Scott Bibby	İşten ayrılma niyetinin, bireyin iş tatmini üzerinde negatif etkisi vardır.
2008	İş tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama	Hasan Gül	İşten ayrılma niyetini etkileyen etmelerin iş ortamında ve iş koşullarında yıkıcı bir etken olarak tanımlanmıştır.
2011	Mesleki Bağlılık ve Tükenmişlik Sendromu İle Ciro Niyet İlişkisi İncelenmesi.	Aydem Çiftçioğlu	Kişinin örgüt içinde olumsuz içsel tutum ve muamelesi, işten ayrılma niyetini üzerinde negatif etki yaptığını belirtmiştir.
2012	Personel Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma.	İlkay Ilısu	İş tatminin fazla olduğu durumlarda işten ayrılma niyetinin daha az olduğu kanısı saptamıştır.

Tett ve Meyer, (1993)'na göre, bireylerin iş ortamında verdikleri emeğin karşılanmaması sonucu işten ayrılma eğiliminin arttığı yapılan bilimsel davranış modellerinde tespit edilmiştir. Ajzen ve Fishbein, (1980)'nun yaptıkları araştırmada bireyin çalıştığı ortamda mutsuz olmasının işten ayrılma niyetinin oluşmasında çok yüksek negatif etkisinin olduğunu belirtmişlerdir. Farklı bir çalışmada Currall ve diğerleri (2005), ücret ile performans arasında pozitif yönlü ve ücret ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü ilişki olduğunu belirtmişlerdir.

Bibby, (2008) e'göre, bir kurumda işten ayrılma niyeti yüksek miktarda ise; kabiliyetli iş gücünün kaybedilme olasılığı yüksek olacak, buna bağlı olarak sağlanan yeni personele verilecek eğitimlerin maliyetleri doğacak ile iş ortamında aktif faaliyet gösteren bireylerin çalıştıkları iş arkadaşlarını yitirme durumundan dolayı doğabilecek üzüntü verimliliği düşürecek ve son olarak sürdürülebilir rekabet üstünlüğünün olumsuz yönde etkilenecektir.

İşten ayrılma niyetini etkileyen unsurlar; başta da belirtildiği gibi çalışan kişilerin çalışma ortamından ve iş koşullarından olumsuz etkinlenmeleri sebebiyle yıkıcı ve aktif eylemler etken olan unsurlar olarak tanımlanabilir. Gül, (2008:2) işten ayrılma niyetini etkileyen dış etkenli unsurları; iş atmosferi, çalışma iklimi, çalışma arkadaşları ile olan ilişkiler, kurumdan beklenti ve talepleri otonomi ve kariyerini geliştirme gibi durumların etkilediğini belirtmiştir.

Kısaca işten ayrılmayı düşünen kişi karşılaştığı durum karşısında olumsuzlukları bilerek önlem almalıdır. Nedeni ise çalıştığı mesleği devam ettirirken işi bırakmayı düşünüp başka bir meslekte ilerlemek için plan yapıyorsa veya planları istediği gibi gitmiyorsa birey psikolojik olarak olumsuz yönde etkilenebilir. Bu durum karşısında diğer bir etken olarak iş değiştirmek için istenilen şartlar her zaman uygun olmayabilir. Çünkü elde edilmesi amaçlanan iş için harcanan zaman, emek ve maliyet ön planda olup yeni bir iş imkânı yani meslek edinmenin farklı maliyetleri olabilmektedir. Belki bu durum bireyi mevcut sistem içerisinde zor durumda bırakabilir. Kişi ise yeni bir işe konsantre olmayı çabalarken performansın ne düzeyde olacağı da belli bir emek tasarrufu gerekmektedir. Duruma bu pencereden bakıldığı zaman işten ayrılma niyeti olan kişilerin mevcut

durumdaki şartları, farklı işleri yani meslekleri ve minimum maliyetleri iyi bir şekilde detaylı analiz ederek karara ulaşması açısından önem sarf etmektedir.



İKİNCİ BÖLÜM

DUYGUSAL TÜKENME İŞ TATMINİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLİŞKİLERİNİN İNCELENMESİ

Birinci bölümde belirtildiği gibi motivasyon teorilerinde iş tatmini ve işten ayrılma ilişkisine değinilmiştir. Örneğin, Maslow'un ihtiyaçlar teorisinde yer alan faktörler ya da Herzberg'in çift faktör teorisinde yer alan sağlık bilgisi ile isteklendirme gibi faktörlerin tedarik durumunda işten ayrılma niyeti azalacağı ön görülmektedir. Personel hareketliliği teorisine göre işin karakteristiğini oluşturan; kapsamlı iş, otonomi, iş kimliği, iş doyumunu gibi faktörler işten ayrılma niyetini etkiler. İş-çaba modeline göre, çaba ve örgüte bağlılık işten ayrılma niyetini etkilemektedir. Bu noktadan hareketle, bu bölümde duygusal tükenmenin, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi elde edilen kanıtlar dikkate alınarak incelenmiştir.

2.1. İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti:

Duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde ilgili yazın taramasında konuyla ilgili yazında karşılaşılan uluslararası yayınlar tablo 3'de özetlenmiştir.

Tablo 3
İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Uluslararası Yayınlar Listesi

Tarih	Eserin Adı	Yazar	Araştırmanın Sonucu
1997	İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Sosyal Psikoloji Dergisi	Jens Laage Hellman	İş güvenliğinin iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu ileri sürmüştür.
2002	Bilgi Teknolojisi İşçi Ciro: Ampirik Tutumları Etkisi incelenmesi. İş Özellikleri ve Dış Pazarlar Üzerine	Stepina Thatcher, Johnson Boyle	Çalışanların örgütsel bağlılıkta İş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki negatiftir.
2006	Örgütsel Bağlılık ve Niyet Çalışanların Adalet Algılamaları: Algılanan Örgütsel Destek Rolü	R.Loi, Hang-Yue, Foley S.	İç denetçiler üzerinde yaptığı çalışmada, İş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin negatif olduğu ileri sürülmüştür.

2006	Davranış Modellerinde, İç Denetçiler de Tükenmişlik İncelenmesi	Timothy Fogarty ve Lawrence Kalbers,	Turizm sektöründe yaptığı araştırmada, iş tatmini ve psikolojik ilişkinin işten ayrılma niyetinin bir belirleyicisi olduğunu, aralarındaki ilişkinin negatif yönlü seyrettiğini belirtmişlerdir.
2010	Turizmde Yüksek Eğitimli Çalışanların Ayrılma Niyetleri: Cinsiyet Etkisi Üzerine	Robert J Blomme v ve Tromp, D. M.	İş tatmini ile işten ayrılma niyetinin demografik değişkenlerin rolüne yönelik yaptıkları çalışma sonucunda negatif yönlü bir ilişki bulmuşlardır.
2013	İş Tatmini Etkisi ve Personel Devir Amaçları Üzerine Bazı Demografik Değişkenlerin İncelenmesi	Trust Kabungaidze ve Nomakholwa Mahlathshana	İsviçre Askeri Personel üzerinde yaptığı çalışmada iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki negatiftir.
2016	İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Örgütsel Değişimler İsviçre Askeri Uzmanlar Üzerine çalışma	Penson Simon ve Jessica L.M. Gutknecht	Örgüt içinde ortaya çıkan belirsizliğin iş tatminine neden olduğu ve çalışan bireylerin işten ayrılma eğilimlerinin artmasına neden olduğu gözlemlenmiştir.

İş ortamında çalışan bireyler üzerinde yapılan çalışmalarda, iş tamamlandığında çalışanlar tarafından beklentilerin karşılanmaması sonucunda tatminsizlik durumu ortaya çıkmaktadır. Bu durumda ise işten ayrılma eğilimleri, ortaya çıkan tatminsizlik ile işletmenin işgücü devir hızında artış ortaya çıkarmaktadır. İşletmede çalışanların bu iş tatminsizliği sonucunda çalışanların işten ayrılmasına neden olduğu birçok akademisyenin geliştirdiği modellerle kavramsallaşmıştır. İş tatmini oldukça fazla olan çalışanların aynı işte kalma eğilimlerinin, düşük olan çalışanlara oranla daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Hellman (1997)'a göre, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü bir ilişki tespit etmiştir. Tütüncü (2000:108)'nün, Karayolu Ulaştırma İşletmelerinde çalışanları üzerine yaptığı araştırmada, iş tatminin bireyler üzerinde devamsızlık, işe katılım oranlarında düşme ve iş tutumlarını belirleyen bir değişken olarak karşımıza çıktığını vurgulamıştır. Bunun neticesinde iş tatminin negatif etkilenmesi ile işten ayrılma noktasına varan işçi çıkışlarının görüleceği sonucuna varılmıştır. Bir işletme sektöründe olumlu şartların kötüye gittiğini gösteren en önemli bulgu ve kanıtın iş tatminin' deki düşüklük olduğu görülmüştür. Çekmecelioglu (2005), iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Çekmecelioglu, (2006:157)'nun,

Örgütsel Bağlılık Tutumlarının, sigorta ve muhasebe sektörü açısından değerlendirilmesi neticesinde iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin bireyleri negatif yönde etkilendiği kadar örgütsel etkinlik açısında da önemli faktör olduğunu ileri sürmüştür. Doğan,(2006), Personel Güçlendirmeyi araştırmak için yaptığı çalışma neticesinde kamu sektöründe iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif ilişkisi bulunduğu sonucuna varmıştır. “İş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü ilişki vardır” (Loi ve diğerleri, 2006). Benzer şekilde, Fogartyand Kalbers, (2006)’in bilimsel bir araştırma olarak iç denetçiler için yaptığı çalışmada, “İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir durumun olduğu ortaya çıkmıştır.” Duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde ilgili yazın taramasında konuyla ilgili yazında karşılaşılan Ulusal yayınlar tablo 4’te özetlenmiştir.

Tablo 4
İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlgili Ulusal Yayınlar

TARİH	Eserin Adı	Yazar	Araştırmanın Sonucu
2000	Karayolu Ulaştırma İşletmelerinde İşten Ayrılma Eğiliminin Analizi	Özkan Tütüncü	Karayolu işletme çalışanları üzerinde iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki negatiftir.
2005	Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi	Hülya Çekmecelioğlu	Örgüt İkliminin, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini negatiftir.
2006	İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Tutumunun İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi	Hülya Çekmecelioğlu	Örgütlerde Bağlılık ve tutumlar arasındaki iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki negatiftir.
2006	Personel Güçlendirme: Üzerine Araştırma	Selen Doğan	Personel güçlendirmeyi araştırmak için yaptığı çalışmada İş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki negatiftir.
2010	Örgütsel Adaletin Muhasebecilerin İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi	Gökhan Özer ve Mehmet Günlük	Muhasebecilerin iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin örgütsel adalet üzerindeki etkisini incelemesi neticesinde negatiftir.
2013	Muhasebecilerde Duygusal Tükenmenin Mesleki Memnuniyet Ve Meslekten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi	Setenay Yüksel	Muhasebeciler üzerinde yaptığı çalışmada İş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki negatiftir.
2014	İçsel Pazarlamanın İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Rolü: Spor ve Fiziksel etkinlik	Süleyman Murat Yıldız	Spor ve fiziksel etkinlik işletmelerinde çalışan kişiler üzerinde yaptığı çalışmada İş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki negatiftir.

Özer ve Günlük, (2010)'ün, muhasebecilerin iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin örgütsel adalet üzerindeki etkisini incelemesi sonucunda, iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde yüksek oranla etkili faktör olduğunu ve bu durum sonucunda işten ayrılma eğiliminin minimum seviyeye indirilmesi için, çalışan kişilerin işteki tatminin olumlu yönde artırılması gerektiği yönünden sonuca varılmıştır. İlgili yazının incelenip araştırılması sonucunda iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin negatif yönlü ilişkinin olduğu, yani çalışan kişilerin iş tatmininin arttıkça işten ayrılma niyetinin azaldığı sonucuna varılmıştır. Blomme ve Tromp, (2010)'un, turizm sektörü çalışanları üzerinde yaptıkları araştırma neticesinde iş tatmini ve psikolojik sözleşmenin işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönlü ilişki tespit etmiştir.

Yapılmış olan birçok araştırma neticesinde; iş tatmini ve işten ayrılma niyetini belirleyen etkenler üzerinde durulmuştur. *“İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu hem ampirik hem de teorik bulgularla kanıtlanmıştır* (Gürkan ve Demiralay,2013:62). Dickey ve diğerleri, 2013 yılında yaptıkları çalışmada iş tatmininin işten ayrılma niyeti etkilerini incelemeleri neticesinde, iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde etkili ve belirleyici olduğunu saptamışlardır. Kabungaidze ve Nomakhola, (2013: 54)'ın, iş tatmini ile işten ayrılma niyeti üzerinde belli demografik değişkenlerin rolünü belirlemeye yaptıkları çalışmanın sonucunda negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucunu saptamışlardır. Yüksel, (2013: 37)'in muhasebecilerde, duygusal tükenmenin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine yaptığı araştırma neticesinde, tükenme ile iş tatmini arasında negatif ilişkinin olduğu sonucu elde edilmiştir. Yıldız, (2014: 137-146)'ın, spor ve fiziksel etkinlik işletmelerinde çalışan kişiler üzerinde içsel pazarlamanın iş tatmini ve işten ayrılma niyeti etkisinin incelenmesi üzerine yapılan araştırma neticesinde, içsel pazarlamanın iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Simon, P ve Gutknecht, (2016) tarafından İsviçre ordusunda görevli olarak çalışan idari personel ve askerler üzerindeki çalışmada, örgütün organizasyon yapısında yapılan değişikliklere karşı çalışanların tepkisi ölçülmeye çalışılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda örgüt içinde ortaya çıkan belirsizlik iş tatminine neden olduğu ve çalışan bireylerin işten ayrılma eğilimlerinin artmasına neden olduğu gözlemlenmiştir.

2.2. Duygusal Tükenme ve İş Tatmini

Duygusal Tükenme ve İş Tatmini incelendiğinde ilgili yazın taramasında konuyla ilgili yazında karşılaşılan uluslararası yayınlar tablo 5’te özetlenmiştir.

Tablo 5
Duygusal Tükenme ve İş Tatmini İle İlgili Uluslararası Yayınlar

Tarih	Eserin Adı	Yazar	Araştırmanın Sonucu
1993	Yönetimde Tükenmişlik Birey ve Örgütler açısından	Lee, R.T. ve Ashforth, B.E	Birey ve örgütler açısından tükenme ile iş tatmini arasında negatif yönlü ilişki olduğunu saptanmıştır.
1998	Tükenmişlik Önlenmesi: Yeni Perspektifler	Christina Maslach ve Julie Goldberg	Duygusal tükenmenin iş tatmini üzerindeki etkisini negatif olarak tanımlamışlardır.
2006	Davranış Sonuçlarının ve İç Denetçilerin Tükenmişlik İncelenmesi. Muhasebe Davranış Üzerine	Timothy Fogarty ve Lawrence Kalbers.	İç denetçiler üzerinde yapılan inceleme çalışmasında duygusal tükenmenin ve iş tatmini üzerindeki etkisini negatif olarak tanımlamıştır.
2011	Kişisel Satış Yönetimi ve Kişisel Satışın Tükenmişlik Sendromu Araştırılması	David Shepherd al, Tashchian Armen ve Ridnour Rick E.	Satış alanında çalışan bireyler üzerinde yaptığı araştırma tükenmişlik ve iş tatmini arasında negatif bir ilişkinin çıktığı gözlemlenmiştir
2011	İş Yükünün Etkisi Malezyalı Doktorlar Arasında İş-Aile Çatışması Üzerine ve İş Katılımı	Abd Razak Aza, Yunus Nky, Nasurdin Am.	İş-aile çatışmasının, duygusal tükenmişlik, iş stresi ve işe bağlılık kavramlarını ölçmek için yaptığı çalışmada, işe olan bağlılık ile tükenmiş arasında negatif ilişkinin ortaya çıktığı görülmüştür.
2012	Tükenmişlik Durumunda Öğretmenlerinin Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatmini	Komal Nagar	Öğretmenlerin tükenmişlik durumunda örgüte bağlılıkları ve iş tatmini ölçmek için yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile iş tatmini arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Günümüzde, çalışan bireyler hayatın her noktasında, zorlu çalışma koşulları ve iş ilişkilerinde bir takım zorlamalar ve sorunlarla karşı karşıyadırlar. Karşılaşılan bu güçlükler kişilerin çalışma yaşamını güçsüz ve savunmasız bırakabilmektedir. “*Bu güçlükler, bireyi yaşamında mutsuzluğa, psikolojik olarak duygusal tükenmesine ve tatminsizliğe neden olmaktadır. Kişinin işine bağlı tükenmişliği iş hayatıyla kısıtlı kalmayarak, genel yaşam tatminini de negatif bir şekilde etkiler* (Van Dyne, 2002; Croon,2004). Benzer şekilde, Lee ve Ashforth, (1993: 3-20), duygusal tükenme ile iş tatmini arasında negatif yönlü ilişki olduğunu saptamıştır. Gözüm, (1996)’ün, sağlık hizmetlerinde görev yapan ebe ve hemşireler üzerinde yaptığı araştırma sonucunda iş tatmini ile tükenmişlik etkileyen faktörler incelemiş bu araştırmanın neticesinde hemşire ve ebelerin iş tatminleri ve tükenmişlik düzeyi arasında negatif yönde anlamlı ilişki saptamıştır.

Maslach ve Goldberg, (1998)’de duygusal tükenmenin iş tatmini üzerindeki etkisini negatif olarak tanımlamışlardır. *Tükenmişlik süreci, iş gücünde azalma, devamsızlık, işten ayrılma ve iş tatminsizliğini arttırması ile tanımlanabilir* (Babakus,1999). Bu nedenle bireyler sosyal ilişkilerinde başarısızlık, çalışma yaşamında ise doyumsuzluk ve uyumsuzluk yaşayabilmektedir. Uyumsuzluk ve doyumsuzluğun etkilerinden en önemli faktörü bireylerin çalışma hayatlarında yaşadıkları duygusal tükenmedir. Basım ve Şeşen, (2006: 15)’in araştırmasında, bireylerin yaşadıkları olumsuzlukların çalışma hayatında verimlilik ve performans düşüklüğüne etki edip kurumların verimliliğini olumsuz yönde etkilediğini ifade etmişlerdir.

Duygusal tükenmeyi yaşayan birey genel anlamda iş hayatına ve çalışma koşullarına karşı olumsuz bir düşünce içerisine girer. Bu nedenle bu durumu yaşayan kişilerde iş tatminsizliği söz konusudur. Kişinin yaşadığı bu durum karşısında işe olan memnuniyetini etkilemektedir. Kişi ise çalıştığı işte kendini verimli görmediğinden dolayı olumsuz duygular hisseder. Aksi bir durumda ise işini benimseyerek olumlu bir şekilde başarı sürdürmesi duygusal tükenmenin etkisini minimum seviyeye indirecektir. Duygusal tükenme ve iş tatmini arasındaki ilişki göz önüne alınırsa yüksek derecede duygusal tükenme yaşayan kişide minimum oranda iş tatmini olması

gözlemlenmektedir. Duygusal Tükenme ve İş Tatmini incelendiğinde ilgili yazın taramasında konuyla ilgili yazında karşılaşılan Ulusal yayınlar tablo 6 da özetlenmiştir.

Tablo 6
Duygusal Tükenme ve İş Tatmini İle İlgili Ulusal Yayınlar

Tarih	Eserin Adı	Yazar	Araştırmanın Sonucu
1996	Koruyucu Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Hemşire Ve Ebelerde İş Doyumu	Sebahat Gözüm	Sağlık hizmetinde görev yapan ebe ve hemşireler üzerinde iş tatmini ile tükenmişlik düzeyleri arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır.
1999	Satış Gücü Tutum ve Davranış İlişkilerde Duygusal Tükenme	Emin Babakuş, David W. Cravens	Tükenmişlik süreci, iş gücünde azalma, devamsızlık, işten ayrılma ve iş tatminsizliğini artırır.
2006	Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu'da Bir Araştırma.	Nejat Basım ve Harun Şeşen	Duygusal tükenmenin iş tatmini üzerindeki etkisini negatif olarak tanımlamışlardır.
2006	Tükenmişlik ve İş Doyumunun Belirleyicileri	Özyurt, A. Hayran, O. ve H. Sur.	Türk doktorlarının tükenme ile iş tatmini arasında arası da pozitif yönde ilişki olduğu görülmüştür.
2007	İşletmelerde Tükenmişlik Sendromu İle İş Tatmini İlişkisi Üzerine Bir Araştırma	Hatice Alp Ünal	Banka çalışanları üzerinde yaptığı çalışma sonucunda pozitif yönlü bir ilişki olduğunu belirtmiştir.
2007	Duygusal Zekânın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması	Savaş Canbulat	Duygusal zekânın çalışanların iş doyumlarının üzerinde pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit etmiştir.
2008	Yardımcı Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu	Kadriye Dinç	Sağlık sektöründe faaliyet gösteren hekimlerinin iş tatmini ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif yönlü ilişki olduğunu belirtmiştir.
2009	İçsel Pazarlamanın İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Rolü: Spor ve Fiziksel Etkinlik İşletmeleri Üzerinde Ampirik Bir İnceleme	Murat Yıldız	Hemşire üzerinde yaptığı çalışmada iş tatmini ile tükenmişliğin her üç boyutu arasında pozitif yönlü ilişki bulmuştur.
2010	Banka Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi.	Sultan Sat ve Ünal Ay	Banka çalışanları üzerinde iş tatminin iş doyumuna ile duygusal tükenme düzeyinin ölçülmesi neticesinde negatif yönlü bir ilişki olduğunu saptamıştır.

2010	Beş Yıldızlı Konaklama Tesislerinde Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin Chaid Analiz Yöntemiyle Değerlendirilmesi.	Engin Üngüren ve Hulisi Doğan	Otellerde çalışan kişiler üzerinde yaptığı çalışmada tükenme ile iş tatmini arasında negatif yönde ilişki olduğu tespit edilmiştir.
2010	Öğretim Elemanlarının İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişliklerinin İncelenmesi.	Deniz Derinbay	Pamukkale Üniversitesi öğretim elemanları üzerinde yaptığı çalışmada neticesinde iş tatmini ve tükenmişlik arasında negatif ters orantılı ilişki olduğunu belirtmiştir.
2010	Meslek Yüksekokulu Akademik Personellerinin Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma.	Murat Berberoğlu ve Bülent Sağlam	Meslek Yüksekokulu Akademik Personellerinin Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine yaptığı çalışmada duygusal tükenme ile iş tatmini ilişkisinin pozitif ters yönde olduğu görülmüştür
2011	Muhasebe Personelinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi.	Süleyman Uyar ve Başak Erdinç	Muhasebe çalışanlarının iş tatmini ve tükenmişlik düzeylerinin negatif olduğu saptamıştır.
2011	Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma	Veli Öztürk ve Emine Bal	Muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık düzeyi ilişkisinin negatif yönde bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmıştır.
2011	Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki	Lale Oral ve Sevinç Köse	Manisa ilinde faaliyet gösteren hekimler üzerinde yaptığı çalışmada duygusal emek kavramı ile iş görenlerin iş doyumunu arasında negatif yönlü ilişki olduğunu belirtmiştir.
2013	İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma	Elvan Okutan Şule Yıldız ve Filiz Konuk.	Sakarya ilinde faaliyet gösteren finans ve muhasebe sektöründe çalışanlar üzerinde tükenmişlik ve iş tatmini arasında negatif bir ilişki sonucuna ulaşılmıştır.
2013	Mesleki Tükenmişlik, İşle Bütünleşme ve İş Doyumu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi.	Bülent Gündüz ve Burhan Çapri	Mersin ilinde faaliyet gösteren gönüllü meslek çalışanları üzerinde yapılan çalışmada, iş doyumunu ve bütünleşme ile tükenmenin arasında negatif ilişkinin olduğu belirtmişlerdir.
2013	Akademisyenlerde Duygusal Zekâ Faktörünün Tükenmişlik Faktörleri İle İlişkisine Yönelik Bir Araştırma	Gönül Konakay	Akademisyenlerde duygusal zekâ faktörlerinin tükenmişlik faktörleri ile ilişkisine yönelik yaptığı çalışmada, iş tatmini ile tükenmişliğin tüm boyutları arasında pozitif yönlü ilişki olduğu görülmüştür
2014	Öğretmenlerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi.	Zeynep Filiz	İlköğretim okullarında çalışanları üzerinde yapılan çalışmada, iş doyumunu ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir fark olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

2014	İnfaz Koruma Memurlarının İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi	Esra İlgün ve Hüseyin Izgar	Ceza infaz kurumlarında görevli koruma memurları üzerinde yaptığı çalışmada, duygusal tükenme ile iş doyum düzeyi ilişkisinin anlamlı negatif yönde ilişkinin olduğu görülmüştür.
2014	Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma	Hüseyin Dalğar ve Ömer Tekşen	Muhasebecilerin işlerindeki tükenmişlik düzeyleri incelemiş, tükenme ile iş tatminini arasında negatif yönde ilişki olduğu görülmüştür.
2014	İş Ortamında Şiddet, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkileri: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma	Senem Nart	Dört kamu hastanesinde sağlık personellerine yönelik yaptığı çalışmada, tükenme ile iş tatminini arasında negatif yönde ilişki olduğu görülmüştür.

Fogarty and Kalbers, (2006)'in kurumlarda iç denetçiler üzerinde yapılan inceleme çalışmasında duygusal tükenme ve iş tatmini arasında negatif durumun olduğu ortaya çıkmıştır. Özyurt ve Hayran, (2006:165)'in, Türk doktorlarının tükenme ile iş tatmini arasında yaptıkları araştırma neticesinde duygusal tükenme ile iş tatmini arasında pozitif yönde ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Ünal, (2007: 67)'in banka çalışanlarının fazla iş yükü ve aşırı düzeyde sorumluluk yüklenmesi ile öncelikle tükenme sonrası iş tatminsizliğin pozitif yönde oluştuğunu saptamıştır.

Canbulat, (2007)'a göre, duygusal zekânın çalışanların iş doyumlarının üzerindeki etkisi araştırmış, çalışanların duygusal zekâ düzeyleri arasında değişiklikler olduğu ve bu değişkenlerin sonucunda çalışanların iş doyum düzeylerinin tükenme ile duygusal zekâ arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit etmiştir.

Dinç, (2008: 59-60)'in, sağlık sektöründe faaliyet gösteren, İstanbul hekimlerinin tükenmişlik ile iş tatmin düzeylerini ölçmek amacıyla 598 hekim üzerinde Minnesota İş Tatmini Ölçeği ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelenmiştir. Yapılan araştırma neticesinde iş tatmininin ortalamasının üzerinde olduğu duygusal tükenmenin ise düşük düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yani kısaca iş tatmini ile tükenmişlik düzeyi arasında kuvvetli, negatif ve istatistiksel olarak da önemli bir ilişki saptanmıştır.

Yıldız, (2009)'in, 327 hemşire üzerinde yaptığı çalışmada iş tatmini ile tükenmişliğin her üç boyutu arasında pozitif ilişki bulmuştur.

Sat ve Ay, (2010)'ın, banka çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada iş tatminin iş doyumunu ile duygusal tükenme düzeyinin ölçülmesi neticesinde negatif yönlü bir ilişki saptamıştır.

Berberoğlu ve Sağlam, (2010)'ın Meslek Yüksekokulu Akademik Personellerinin Tükenmişliği Ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma duygusal tükenme ile iş tatmini ilişkisinin pozitif ters yönde olduğu görülmüştür.

Konakay, (2013)'ın, akademisyenlerde duygusal zekâ faktörlerinin tükenmişlik faktörleri ile ilişkisine yönelik yaptığı araştırmada, iş tatmini ile tükenmişliğin tüm boyutları arasında anlamlı pozitif ilişkinin olduğu görülmüştür.

Üngüren ve Doğan, (2010:51)'nin, Antalya ili Finike ve Kumluca bölgesinde faaliyet gösteren otellerde çalışan kişilerden 181 çalışan üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada amaç konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin tükenmişlik ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla varyans analizi, t-testi ile çoklu regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırma neticesinde duygusal tükenme ile iş tatmini arasında negatif yönlü ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Derinbay, (2010:15)'ın, Pamukkale Üniversitesi öğretim elemanları üzerinde, tükenmişlik ile iş tatmini düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiş, öğretim elemanlarına Maslach Tükenmişlik Envanteri ve Minnesota iş doyumunu anketi anketinin uygulanması sonucunda iş tatmini ve tükenmişlik arasında negatif ters orantılı ilişki ortaya çıkmıştır.

Razak ve diğerleri, (2011:2)'nin, "Malezyalı Doktorlar" arasında iş-aile çatışmasının, duygusal tükenmişlik, iş stresi ve işe bağlılık kavramlarını ölçmek için yaptığı çalışmada, İş-aile çatışmasının bireylerde yarattığı baskı, bireyin işi, yaşamı ve evliliğiyle ilgili tatminsizlik gibi olumsuzluklara ve sorunlara yol açtığı ve işe olan bağlılık ile tükenmiş arasında negatif ilişkinin ortaya çıktığı görülmüştür.

Shepherd al, (2011)'in satış alanında çalışan bireyler üzerinde yaptığı araştırma sonucunda, tükenmişlik ve iş tatmini arasında negatif bir ilişkinin çıktığı gözlemlenmiştir. Fakat çıkan sonuçta satış sektöründe çalışan bireylerde özellikle duygusal tükenmenin etkili bir boyutu olduğu sonucuna varmıştır. Satıcıların durumu fark etmesi ile ortaya çıkan tükenmeye anında müdahale edildiği zaman tükenmişlikten kurtulma oranının daha fazla olacağı belirtilmektedir.

Uyar ve Erdinç, (2011)'in, işletmelerde çalışan muhasebe personellerinin iş tatmini ile tükenmişlik düzeyini araştırmaları neticesinde, muhasebe çalışanlarının iş tatmini ve tükenmişlik düzeylerinin negatif olduğu saptamıştır.

Öztürk, (2011)'ün Ankara ilinde faaliyet göstermekte olan muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ve işe bağlılık durumunu araştırmaları neticesinde muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ve bağlılık düzeyi arasında negatif yönde bir ilişki tespit etmişlerdir.

Oral ve Köse, (2011:463-492)'nin, Manisa ilinde faaliyet gösteren 136 hekimler üzerinde yaptıkları araştırmada, duygusal emek kavramının iş görenlerin Mesleki Tükenmişlik, işle bütünleşme ve iş doyumunu arasındaki ilişkilerin incelenmesi neticesinde iş görenlerin tükenmişlik seviyelerini artırıp iş doyumlarını düşürdüğü yönünde bulgulara ulaşmışlardır.

Nagar, (2012)'in öğretmenlerin tükenmişlik durumunda örgüte bağlılıkları ve iş tatmini ölçmek için yaptığı çalışmada, duygusal tükenme yaşayan bireyin örgüte olan memnuniyetinin azaldığı ve bu durum neticesinde duygusal tükenme ile iş tatmini arasında negatif yönde ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Okutan, (2013)'nın, Sakarya'da ilinde faaliyet gösteren finans ile muhasebe sektöründe çalışan kişiler üzerinde yaptığı araştırma neticesinde, demografik özellikler ile tükenmişlik düzeyini ortaya koymak amacıyla yaptığı çalışmada, duygusal tükenmenin düşük olduğu, bireysel başarının ise oldukça yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Gündüz ve Çapri, (2013)'nin, Mersin ilinde faaliyet gösteren gönüllü meslek çalışanlarından, 124 kadın ve 321 erkek olmak üzere toplam 445 çalışana, Maslach Tükenmişlik Envanteri ile Utrecht'in İşle Bütünleşme Ölçeği ve Minnesota İş Doyum Ölçeği uygulanmıştır. Araştırma neticesinde tükenme alt ölçekleriyle duyarsızlaşma olduğu iş doyum ve bütünleşme ile tükenmenin arasında negatif ilişkinin olduğu belirlenmiştir.

Filiz, (2014)'in, İstanbul Üsküdar ilçesinde, 2010-2011 yıllarında ilköğretim okullarında çalışan 341 öğretmen üzerinde iş doyum ile tükenme düzeyinin demografik verilerle farklılaşıp farklılaşmadığı araştırılmıştır. Yapılan araştırma neticesinde iş doyum ile duygusal tükenme arasında anlamlı bir fark olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Nart, (2014)'in, Güney Marmara Bölgesinde faaliyet gösteren 4 kamu hastanesinde hizmette bulunan hemşire, doktor ve hasta bakıcı gibi sağlık personellerine yönelik iş ortamında kötü sonuçlar doğurabilecek şiddet davranışlarının sağlık personelleri üzerinde tükenme ve iş tatmini üzerindeki etkisini ölçmek için toplam 213 sağlık çalışanı üzerinde araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda, iş ortamında yaşanan sözlü çatışma, fiziksel şiddet ve psikolojik baskının duygusal tükenmeyi arttırdığı ve bunu neticesinde iş tatminini negatif yönde etkilediği görülmüştür.

İlgün ve Izgar, (2014:101)'in, Ceza İnfaz kurumlarında görevli infaz koruma memurlarının, duygusal tükenmişlik ve iş tatmini düzeylerini öğrenim seviyeleri ve cinsiyet değişkenleri ile ölçülmüştür. Araştırma neticesinde duygusal tükenme ve iş doyum düzeyi arasında negatif yönde ilişkinin olduğu görülmüştür.

Dalğar ve Tekşen, (2014)'e göre, işletmelerde çalışan muhasebecilerin işlerindeki tükenmişlik düzeyleri ile rol çelişkisi etkileşimini ölçmek amacıyla yapmış oldukları çalışmada, meslekte olan tükenmişlik ile rol çelişkisi ile arasında pozitif bir ilişki belirlenmiştir. Sonuç olarak yapılan araştırmada muhasebecilerin rol çelişkisi yükseldikçe meslekte tükenmişlik düzeyinin de arttığı ve iş tatmininin ise azaldığı sonucuna ulaşılmıştır.

2.3. Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti:

Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti incelendiğinde ilgili yazın taramasında konuyla ilgili yazında karşılaşılan uluslararası yayınlar tablo 7’de özetlenmiştir.

Tablo 7
Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlgili Belli Başlı Uluslararası Kaynaklar

Tarih	Eserin Adı	Yazar	Araştırmanın Sonucu
1982	Meslek Davranışlarının Aileler ve İşle İlgili Stresleri	Susan E Jackson ve Christina Maslach	Meslek davranışlarında duygusal tükenme ve işten ayrılma niyetinin pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirtilmiştir.
1986	Tükenmişlik Olgusunun Anlaşılmasına Yönelik Araştırma	Richard L. Schwab ve Randall S. Schuler	Duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti üzerine yapılan çalışmada, pozitif yönlü ilişki olduğu görülmüştür.
1994	İşçilerin Tükenmişlik Düzeyi ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Araştırma	Jacob Weisberg	İşçilerin tükenmişlik düzeyini ölçmek için yapılan çalışmada duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ilişki olduğu görülmüştür.
2004	İş Taleplerinin, İş Kaynakları ile Olan Tükenmişlik İlişkisi	Wilmar Schaufeli ve Arnold Bakker	İş talepleri ve iş kaynakları üzerine yapılan çalışmada, pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür.
2012	Gazete Firmalarında Çalışanların Tükenmişlik ile Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Üzerindeki Etkileri.	Youngkyun Jung ve Eunjung Kim	Gazete şirketlerinde çalışan kişiler üzerinde yaptıkları araştırmada, örgüte bağlılığın duygusal tükenmenin işten ayrılma üzerindeki etkisinin pozitif yönde olduğunu ifade etmişlerdir.
2012	Sayıştay Denetim Bürosu İlişkisi ve Tükenmişlik ve Ciro Niyet Üzerine Etkisi	David Herda ve James Lavella	Denetçi olarak çalışan kişiler üzerinde yapılan çalışmada duygusal tükenmenin işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır.
2012	İstihdam Sosyal Sermaye, İş Stresi, Arasındaki İlişkiyi keşfetmek ve Çocuk Esirgeme Çalışanları Üzerine Etkisi	Javier Boyas ve F. Wind, Kang, S.	Örgüte olan bağlılığı ölçmek için sosyal yardım bürosu çalışanları için yaptıkları çalışmada duygusal tükenmenin işten ayrılma niyeti etkisinin pozitif yönde olduğu sonucuna varılmıştır.
2014	İşten Ayrılma Niyeti üzerinde etik iklim Etkileri: Duygusal Tükenmenin Arabuluculuk Rolü.	Yang F.H ve Tsai, Y.S	Örgütler üzerine yapmış oldukları çalışmada, duygusal tükenme işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilemiştir.

Duygusal tükenme ile işten ayrılma niyeti üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde ilgili yazın taramasında konuya ilişkin birçok çalışma yapıldığı görülmüştür. Yapılan çalışmalarda genellikle duygusal tükenme ile işten ayrılma niyeti arasında duygusal

tükenme arttıkça işten ayrılma niyetinin de buna bağlı olarak arttığı görülmektedir. ”İki değişken arasında pozitif yönlü ilişki olduğu görülmüştür.” (Jackson ve Maslach, 1982, Jackson,1986, Weisberg,1994:4, Schaufeli ve Backer, 2004:293).

Polat ve Uğurlu, (2009)’nun, İlköğretim Müfettişlerinin örgütsel bağlılıkları ile olan duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde “Orta düzeyde bir ilişkinin, anlamlı ve negatif bir ilişkinin olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.” İlköğretim müfettişlerinin örgüte olan bağımlılıkları arttırılarak ve meslekte olan duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti algısını azaltılabilir.

Arı ve Bal, (2010:143)’ın, yatırım uzmanları üzerinde yaptıkları çalışmada, işe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde aracılık etkisi kavramları ele alınmıştır. Çalışmada tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde tükenmişliğin bir alt boyutu olan duygusal tükenme, kişinin bireysel başarısında ve kişide duyarsızlaşma hissiyatı ile işten ayrılma niyeti ilişkisinde işe olan bağımlılığın kişilerde pozitif yönde etkisinin olduğu görülmüştür.

Kaya, (2010)’nın, Ankara ilinde çalışan polisler üzerinde yaptığı araştırmada, tükenmişlik düzeyinin alt boyutlarından olan duygusal tükenmişliğin işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği sonucu ortaya çıkarmıştır. Fakat duyarsızlaşma boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin olmadığını belirtmiştir.

Ünlü ve Yürür, (2011)’ün, Yalova'da 214 hizmet sektörü çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada, olumlu duygular yaşayan kişilerin daha az duygusal tükenme ve samimiyetsizlik duygusu yaşayacağını bu durum neticesinde ise işten ayrılma niyetinin negatif yönde etkileneceğini belirtmişlerdir.

Onay ve Kılıcı, (2011)’nin, İzmir Alsancak ilçesinde 4 ve 5 yıldızlı otellerde aşçılar ve garsonlar üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, stres kaynaklı enerji kaybının bireyleri çalıştıkları örgütte işten ayrılma niyetine sürüklediğini tespit etmişlerdir. Yapılan araştırma sonucunda elde edilen bulgularda duygusal tükenmişliğin işten

ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği görülmüştür. İşten ayrılma niyeti ile duyarsızlaşma arasında ise pozitif yönde bir ilişki saptamışlardır.

Çiftçioğlu, (2011)'nin, muhasebe meslek mensupları üzerinde yaptıkları araştırma neticesinde duygusal tükenme ile işten ayrılma niyetini arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu saptamıştır. Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti incelendiğinde ilgili yazın taramasında konuyla ilgili yazında karşılaşılan Ulusal yayınlar tablo 8 de özetlenmiştir.

Tablo 8
Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlgili Belli Başlı Ulusal Kaynaklar

Tarih	Eserin Adı	Yazar	Araştırmanın Sonucu
2009	İlköğretim Müfettişlerinin Örgütsel Bağlılık, Mesleki Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişki	Soner Polat ve Celal Teyyar Uğurlu	İlköğretim müfettişlerinin örgütsel bağlılıkları üzerine yapılan çalışmada duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde negatif yönlü ilişki görülmüştür.
2010	İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma	Sağlam Arı ve Hasan Bal	Yatırım uzmanları üzerinde yaptıkları tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde, işe olan bağlılığın kişilerde pozitif yönde etkisinin olduğu görülmüştür.
2010	Ankara İlinde Çalışan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi.	Osman Kaya	Ankara ilinde çalışan polisler üzerinde yaptığı araştırmada, olan duygusal tükenmişliğin işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği sonucu ortaya çıkarmıştır.
2011	Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi.	Senay Yürür ve Onur Ünlü	Yalova'da 214 hizmet sektörü çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyetinin negatif yönde etkileceğini belirtmişlerdir.
2011	İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar	Meltem Onay ve Sevde Kılıcı	İzmir Alsancak ilçesinde 4 ve 5 yıldızlı otellerde aşçı ve garsonlar üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, İşten ayrılma niyeti ile duyarsızlaşma arasında ise pozitif yönde bir ilişki saptamışlardır.
2011	Tükenmişlik Sendromu ile Mesleki Bağlılık ve Ciro Niyeti İlişki İncelenmesi	Aydem Çiftçioğlu	Muhasebe meslek mensupları üzerinde yaptıkları araştırma neticesinde duygusal tükenme ile işten ayrılma niyetini arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu saptamıştır.

2014	Tükenmişlik İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma	Mehmet Yıldırım, Emel Erul ve Pınar Kelebek	Bankacılık sektöründe çalışanların tükenmişlik düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir.
2014	Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerine Ampirik bir Araştırma.	Ferda Üstün ve Selen Doğan	Hizmet sektöründe faaliyet gösterenler kişiler üzerinde yaptıkları ampirik çalışmada tükenmişlik düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ilişki tespit etmişlerdir.

Jung ve Kim, (2012)'in, gazete şirketlerinde çalışan kişiler üzerinde yaptıkları araştırmada duygusal tükenmenin örgüte bağlılığını ölçmek için analizler gerçekleştirmiştir. Bu araştırma neticesinde duygusal tükenmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin pozitif yönde olduğu görülmüştür.

Herda ve Lavella, (2012)'in, denetçi olarak çalışan kişiler üzerinde yaptıkları araştırma sonucuna göre, duygusal tükenmenin işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır.

Boyas ve diğerleri, (2012)'nin, örgüte olan bağlılığı ölçmek için sosyal yardım bürosu çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada, duygusal tükenmenin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin pozitif yönde olduğu sonucuna varılmıştır.

Yıldırım ve diğerleri, (2014:34)'nin, Gaziantep ilinde faaliyet gösteren banka personelleri üzerinde yaptıkları çalışmada, tükenmişlik düzeyi ve işten ayrılma niyeti ilişkisi araştırılmış ve araştırma neticesinde, bankacılık sektöründe çalışanların tükenmişlik düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Yang ve diğerleri, (2014), örgütler üzerine yapmış oldukları çalışmada, duygusal tükenmenin işten ayrılma niyetini pozitif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir, çalışanların duygusal tükenmeleri maksimum düzeye ulaştığında işten ayrılmaların artacağını belirtmişlerdir.

Üstün ve Doğan, (2014)'nın, hizmet sektöründe faaliyet gösterenler kişiler üzerinde yaptıkları çalışma neticesinde tükenmişlik düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE BULGULAR

Bu bölüm araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın kapsamı, araştırmanın hipotezleri, araştırmanın modeli, araştırmanın yöntemi, veri toplama araçları, amaç bu kavramların güvenliği ve geçerliliğinin denenmesi, yapılan araştırma neticesinde ortaya çıkan bulguların istatistiksel verilere göre koşullandırılması ve başvurulan teknikler hususunda bilgilere yer verilmektedir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çalışma hayatının psikolojik yapısı, rekabetin güçlenmesi ve iş yaşamının yoğunluğu geçtiğimiz yüzyılın son çeyreği ayrıntılı bir şekilde sorgulanmaya başlanmıştır. 20.yüzyılın iş hayatına sağladığı ilerlemeler iş hayatında insan faktörünü daha fazla ortaya çıkarmıştır. İş tatmini, işe olan bağlılık, duygusal tükenmişlik, işe bağlı stres, iş güvencesizliği gibi yapılan birçok çalışma muhasebe sektöründe beklentilerin daha fazla düzeyde değer kazanmasına yol açmıştır.

Çalışmanın amacı duygusal tükenmenin, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi, araştırma sonucu elde edilen veriler ve değişkenler arasındaki ilişki incelenmektedir. Tez kapsamında incelenen bu uygulama ve araştırma sonucunda literatüre katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

3.2. Araştırmanın Örnekleme

Araştırmanın evrenini İstanbul ilinde odaya bağımlı olarak çalışan serbest muhasebeci ve mali müşavirlerden oluşturmaktadır. Bunun nedeni ise daha önce yapılan araştırmaların, muhasebe meslek gruplarında duygusal tükenme düzeyinin yüksek olduğunu ileri sürmeleridir.

Çalışma kapsamında anketler yüz yüze veya internet yoluyla anket doldurtma yöntemi kullanılmıştır. İstanbul iline bağlı 19.454 bağımlı meslek mensubundan, hata payı (α) %6 alınarak, toplam 260 anket sayısına ulaşılmıştır.

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmamıza konu olan değişkenler aşağıda sıralandığı gibidir:

- Bağımsız değişken: İş tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti
- Bağımlı değişken: Duygusal Tükenme
- Demografik değişkenler: Cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalıştığınız birim, medeni durum, toplam iş tecrübesi, çalıştığınız sektör, iş yerindeki statünüz

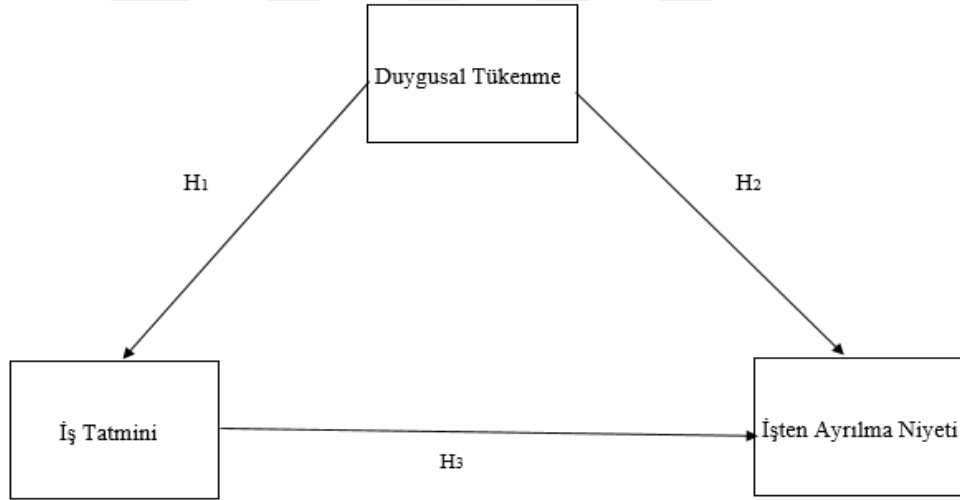
Araştırmamızın konusu olan ‘duygusal tükenmenin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde aracı etkisini araştırmak için kurduğumuz temel hipotezler ve değişkenler ile demografik faktörler arasındaki ilişkiyi inceleyen diğer hipotezler aşağıdaki gibidir:

- H₁: Duygusal tükenme iş tatminini negatif bir şekilde etkilemektedir.
- H₂: Duygusal tükenme işten ayrılma niyetini pozitif yönlü etkilemektedir.
- H₃: İş Tatmini İşten ayrılma niyetini, negatif bir biçimde etkilemektedir.
- H₄: Kadın ve erkeklerin çalıştıkları iş yerinden ayrılma niyeti değerlerinin varyansları eşittir.
- H₅: Kadın ve erkeklerin çalıştıkları iş tatmini değerlerinin ortalamaları eşittir.
- H₆: Kadın ve erkeklerin çalıştıkları duygusal tükenme değerlerinin varyansları eşittir.
- H₇: Bekâr ve evlilerin çalıştıkları duygusal tükenme değerlerinin varyansları eşittir.
- H₈: Bekâr ve evlilerin çalıştıkları iş tatmini değerlerinin varyansları eşittir.
- H₉: Bekâr ve evlilerin çalıştıkları işten ayrılma niyeti değerlerinin varyansları eşittir.
- H₁₀: Kadın ve erkeklerin çalıştıkları işten ayrılma niyeti değerlerinin varyansları eşittir.
- H₁₁: Kadın ve erkeklerin çalıştıkları iş tatmini değerlerinin varyansları eşittir.
- H₁₂: Kamu ve özel sektör çalışanlarının iş tatmini değerlerinin varyansları eşittir.

- H₁₃: Eğitim durumuna göre duygusal tükenme değişkeni farklılık göstermez.
- H₁₄: Eğitim durumuna göre iş tatmini değişkeni farklılık göstermez.
- H₁₅: Eğitim durumuna göre işten ayrılma niyeti değişkeni farklılık göstermez.
- H₁₆: Çalıştığı birim durumuna göre duygusal tükenme değişkeni farklılık göstermez.
- H₁₇: İş yerindeki statüsü durumuna göre iş tatmini değişkeni farklılık göstermez.
- H₁₈: İşyerindeki statüsü durumuna göre işten ayrılma niyeti değişkeni farklılık göstermez.

3.4. Araştırmanın Modeli

Yapılan literatür araştırması sonucu araştırma konusu olan bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi gösteren araştırma modeli aşağıdaki gibidir: Şekil 2., araştırmanın modelini göstermektedir.



Şekil 2: Araştırma Modeli

3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Her araştırmada olduğu gibi, bu çalışmada da bazı sınırlamalar mevcuttur. Öncelikle araştırmamızın kapsamına sadece muhasebe sektöründe görev yapan çalışanların alınması ve araştırma sonucunun diğer meslek grupları için genellenemeyecek olması araştırmanın sınırlılıklarından biridir. Örneklem seçiminin örnekleme yöntemi ile yapılmış olması da kısıtlarımızdan biri olmakla birlikte bireylerin demografik

özelliklerinin, kişilik tiplerinin eşit şekilde dağılmaması araştırmamızın bir diğer kısıtını oluşturmaktadır.

3.6. Araştırmanın Yöntemi

Belirlenen şirketlerle ilgili bölüm yöneticilerine anketin amacı hakkında önbilgi verilerek anketin amacına ulaşması için etkinliğini arttırmaya çalışılmıştır. Araştırmayı kabul eden çalışanlarda alınan anketler SPSS istatistik analizi paket programı aracılığı ile faktör analizi, güvenilirlik analizi, korelasyon, ANOVA testi, t testi ve regresyon testi ile analizler yapılmıştır.



3.6.1. Araştırmada Kullanılan Anketler

Çalışma için anket hazırlaması Google formdan oluşturulmuştur. Anket gönderilen kişilerden geri dönüş olması için başlık kısmında anketin konusu, amacının ne olduğu, anketin içeriği çalışmada toplanan verilerin bilimsel bir araştırmada kullanılacak olduğu ve üçüncü kişilerle paylaşılmayacağı hakkında kısa bilgiler verilmiştir. Amaç elde edilen bilgilerin daha güvenli ve doğru olduğunu katılımcılara vurgulamaktır. Elde edilen verilerin daha sağlıklı olması için katılımcılara isimlerini sorulacağı bir kutucuk konulmamıştır.

Ankette 4 bölümden oluşmaktadır:

Birinci Bölüm: Örneklem demografik özelliklerini ölçmek için cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalıştığı birim, medeni durum, toplam iş tecrübesi, çalıştığı sektör, iş yerindeki statüsü sorularından oluşmaktadır.

İkinci Bölüm: Duygusal tükenmeyi ölçmek için Maslach'ın (1981) anketi kullanılmıştır.

Duygusal Tükenme Anketi soruları
İşimden soğuduğumu hissediyorum.
İş gününün sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.
Sabah kalktığımda, yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğum zaman yorgunluk hissediyorum.
Hizmet verdiğim kişilerin olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum.
Hizmet verdiğim bazı insanlara karşı sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.
Hizmet verdiğim kişilerin sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.
Yaptığım işten dolayı tükendiğimi hissediyorum.
Yaptığım iş ile insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.

Üçüncü Bölüm: İş tatminini ölçmek için, Minnesota'nın iş tatmini ölçeği (1967) yılında Weiss Davis, England ve Lofquist tarafından geliştirilen ve Ulusal geçerlemesi (1985) Aslı Baycan tarafından yapılan anket kullanılmıştır.

İş Tatmini Anket Soruları
Yaptığım işten her zaman memnuniyet duyuyorum
İşimde bağımsız çalışma imkânlarının olduğunu düşünüyorum
İşimde arada sırada tekdüzelikten uzaklaşarak değişik şeyler yapma şansım oluyor
Toplum içerisinde “saygın kişi” olma şansını bana verdiğini düşünüyorum
İş ortamındaki yöneticilerin yönetim tarzından memnunum
Yöneticilerin karar verme yeteneklerini memnun edici buluyorum
İş yerinde bana verilen sorumluluğu memnun edici buluyorum
İşimi, bana garantili bir gelecek sağlanması bakımından yeterli buluyorum
Yaptığım işi başkaları için bir şeyler yapabilme hissi açısından yeterli buluyorum
Diğer çalışanların yönlendirilmesinde aldığım yetkiden memnunum
Kendi bilgi ve yeteneklerime uygun bir iş yapmaktayım.
İşle ilgili alınan kararların uygulamaya konması açısından memnun edici buluyorum
Aldığım ücretin yaptığım işin karşılığı olduğunu düşünüyorum
Yaptığım işle ilerde terfi şansı elde edeceğimi düşünüyorum
Kendi fikir ve kanaatlerimi kullanabildiğim bir işte çalışmaktayım
İşim bana kendi yöntemlerimi kullanma serbestliği tanıyor
Çalışma şartları ve saatlerini uygun buluyorum
İş ortamındaki arkadaşlık ilişkilerinin işimden duyduğum memnuniyeti etkileyeceğini düşünüyorum.
Yapılan işin takdiri açısından memnun edici olduğunu düşünüyorum
Bugün işe girecek olsam çalıştığım kuruma tekrar başvuruda bulunurum

Dördüncü Bölüm: İşten ayrılma niyetini ölçmek için Rosin ve Korabick, (1995) tarafından geliştirilen ve Türkçe geçerlemesi Tanrıöver, (2005) tarafından yapılan anket kullanılmıştır.

İşten Ayrılma Niyeti Anket Soruları
Daha iyi alternatifim olsa bu kurumdan ayrılmayı düşünürüm
Olanaklı olsa kurumdan ayrılmayı düşünürdüm
Daha iyi alternatif olsa kurumdan ayrılırdım
Başka bir kurumda iş arıyorum

Ankete katılan katılımcılar için ankette duygusal tükenme, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti için anket soruları sütun bölümü şu şekilde sıralanmıştır. “1-Kesinlikle Katılmıyorum”, “2-Katılmıyorum”, “3-Kararsızım”, “Katılıyorum”, “5-Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde sıralanmıştır

3.7. Araştırma Bulguları

Bu bölümde araştırma sonuçlarına detaylı olarak yer verilmiştir. Analizlere demografik değişkenlerin frekans analizi ile başlanmıştır. Daha sonra faktör ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. Yapılan faktör ve güvenilirlik analizi sonrası araştırma modeli üzerine kurulan hipotezlerin analizi için korelasyon ve regresyon analizi yapılmıştır.

3.7.1. Demografikler

Aşağıdaki tablo 9’da demografik değişkenlere ait veriler yer almaktadır:

Tablo 9
Demografik Değişkenler Frekans Analizi

DEĞİŞKENLER		FREKANS	%
Cinsiyet	Kadın	141	54,2
	Erkek	119	45,8
Yaş	20-30	131	50,3
	31-41	83	32
	42 ve üzeri	46	17,7
Medeni Durum	Bekar	131	50,4
	Evli	129	49,6
Eğitim Durumu	Lise	60	23,1
	Üniversite	145	55,8
	Yüksek Lisans	44	16,9
	Doktora	11	4,2
Çalıştığı Birim	Muhasebe	215	82,7
	Diğer	45	17,3
Çalıştığımız Sektör	Özel	174	66,9
	Kamu	86	33,1
İş Yerindeki Statünüz	Çalışan	154	59,2
	Amir/Şef	41	15,8
	Orta Kademe Yönetici	40	15,4
	Üst Düzey Yönetici	8	3,1
	Diğer	17	6,5
İş Tecrübesi	1- 5 yıl arası	95	36,5
	6-10 yıl arası	64	24,6
	11-15 arası	27	10,3
	16-20 yıl arası	35	13,4
	21 yıl ve üzeri	39	15

Araştırmaya katılan çalışanların medeni durum değişkenine göre %50,4 ünün evli, %49,6 sının bekar olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan çalışanların %54,2'sinin erkek %45,8 inin ise kadın olduğu görülmektedir. Araştırmada erkek sayısının kadınlara oranla daha fazla oldukları görülmektedir. Bu durum muhasebe sektöründe erkeklerin daha yoğun çalıştığını gösterdiği düşünülebilir. Araştırmaya katılan çalışanların eğitim seviyesi %23,1 lise, % 55,8 üniversite,%16,9 yüksek lisans ve %4,2 doktora olmak üzere değişmektedir. Çalışanların eğitim seviyesi dağılımına bakıldığında muhasebe sektöründe çalışanların büyük çoğunun üniversite mezunu olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan çalışanlarda muhasebe sektöründe çalışan %82,7 diğer sektörlerde çalışanlar %17,3 olarak dağılım göstermektedir. Araştırmaya katılan çalışanların, çalıştıkları meslekteki tecrübe sürelerine 1-5 yıl arası tecrübeye sahip çalışanların % 36,5 olduğu, 6-10 yıl arası tecrübeye sahip çalışanların %27,6 olduğu, 11-15 yıl arası tecrübeye sahip çalışanların %10,3 olduğu, 16-20 yıl arası tecrübeye sahip çalışanların %13,4 olduğu, 21 ve üzeri yıl tecrübesine sahip çalışanların %15 olduğu frekans analizi sonrası ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılan çalışanların, çalıştıkları sektör dağılımına bakıldığında kamu sektöründe çalışan %33,1, özel sektörde çalışan ise %66,9 olduğu görülmektedir. Bu bağlamda araştırmaya katılan örneklemin özel sektör çalışanlarının kamu sektörü çalışanlarına göre daha fazla olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan çalışanların yaşlarına bakıldığında 20-30 yaş arası çalışanların %50,3 ile örneklemin yarısını oluşturduğu, 31-41 yaş arası çalışanların %32 olduğu ve 42 yaş ve üzeri çalışanların %17,7 olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan çalışanların çalıştıkları kurumdaki statüye bakıldığında çalışan statüsündekilerin %59,2 olduğu, amir/şef statüsündekilerin %15,8 olduğu, orta kademe yönetici statüsündekilerin %15,4 olduğu, üst düzey yönetici statüsündekilerin %3,1 ve diğer %6,5 olduğu görülmektedir. Bu bağlamda araştırmaya çalışan statüsünün yüksek oranda fazla olduğu, üst düzey yönetici ve diğer çalışan statüsünün az olduğu görülmektedir.

3.7.2. Değişkenlere Ait Faktör Analizi

Çalışmada elde edilen veriler için faktör analizini Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ile incelenmektedir. KMO elde edilen verilerden çıkan sonucun faktör analizi için uygun olup olmayacağı hususunda bilgi içermektedir. Kaiser-Meyer-Olkin katsayısı 0

ve 1 değerleri arasında bir değer almalıdır. Faktör analizi sonucu ortaya çıkan KMO değerinin 1 sayısına yaklaşması faktör analizi için uygun olacağı sonucunu ortaya koymaktadır. Bartlett testi elde edilen değişkenler üzerinde korelasyon testinin yapıp yapılmayacağını göstermektedir. Bu bağlamda elde edilen p değerinin anlamlılık düzeyinin 0.05 ten düşük olması gerekmektedir. Yapılan araştırma için elde edilen verilere ait Bartlett ve KMO testlerinin sonuçları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 10
Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) ve Bartlett Test Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy	,932
Bartlett's Test of Approx. Chi-Square	3940,738
Sphericity	253
Df Sig.	,000

Tablo 10'da görüldüğü gibi KMO test değeri 0,932 çıkmıştır. Bu değer elde edilen verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Faktör analizine alınacak soruların dağılımı şöyledir: duygusal tükenme değişkeni soruları 9, iş tatmini değişkeni soruları 20, işten ayrılma niyeti değişkeni soruları 4 adettir. Yapılan ilk faktör analizinde değişkenler 6 faktör altında toplanmıştı ve KMO değeri 0,923 tu fakat iş tatmini değişkenininin 18. sorusu '*Yaptığım işten her zaman memnuniyet duyuyorum*' 19. soru '*İşimde bağımsız çalışma imkânlarının olduğunu düşünüyorum*', 20. Soru '*İşimde arada sırada tekdüzelikten uzaklaşarak değişik şeyler yapma şansım oluyor*', 21. soru '*Toplum içerisinde "saygın kişi" olma şansını bana verdiğini düşünüyorum*' ve 35. soru '*İş ortamındaki arkadaşlık ilişkilerinin işimden duyduğum memnuniyeti etkileyeceğini düşünüyorum*' faktör yükü düşük çıktığı için analizden atıldı ve analiz tekrardan yapıldı. Tekrarlanan faktör analizlerinde faktör yükü düşük çıkan ve tek faktör altında toplanan sorular analizden atıldı. Analizden atılan diğer sorular şöyledir: iş tatmini değişkenininin 35. Sorusu '*İş ortamındaki arkadaşlık ilişkilerinin işimden duyduğum memnuniyeti etkileyeceğini düşünüyorum*' duygusal tükenme değişkeni sorularında 12. soru '*Hizmet verdiğim kişilerin olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum*', 13 soru '*Hizmet verdiğim bazı insanlara karşı sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum*', 14. soru '*Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı*', 15. soru '*Hizmet verdiğim kişilerin sorunlarına en uygun*

çözüm yollarını bulurum' ve 17. Soru 'Yaptığım iş ile insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum' soruları analizden atıldı. Tekrarlanan faktör analizinde değişkenler 3 faktör altında toplandı KMO değer yukarıdaki tabloda da belirtildiği gibi 0,932 bulundu. Aşağıdaki tabloda faktör analizi sonrası değişkenlere ait soruların faktör yüklerine yer verilmiştir.

Tablo 11
Değişkenlerin Faktör Analizindeki Varyans Değerleri

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings(a)
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
İş Tatmini	9,694	42,148	42,148	9,694	42,148	42,148	8,8
Duygusal Tükenme	2,973	12,924	55,072	2,973	12,924	55,072	5,013
İşten Ayrılma Niyeti	1,411	6,133	61,205	1,411	6,133	61,205	5,642

Tablo 12
Değişkenlerin Faktör Analizi

Sorular	Değişkenler		
	İş Tatmini	Duygusal Tükenme	İşten Ayrılma Niyeti
Yapılan işin takdiri açısından memnun edici olduğunu düşünüyorum	0,84		
Kendi fikir ve kanaatlerimi kullanabildiğim bir işte çalışmaktayım	0,813		
İşle ilgili alınan kararların uygulamaya konması açısından memnun edici buluyorum	0,796		
Kendi bilgi ve yeteneklerime uygun bir iş yapmaktayım	0,791		
Yaptığım işi başkaları için bir şeyler yapabilme hissi açısından yeterli buluyorum	0,772		
Diğer çalışanların yönlendirilmesinde aldığım yetkiden memnunum	0,742		
İş yerinde bana verilen sorumluluğu memnun edici buluyorum	0,726		
İşim bana kendi yöntemlerimi kullanma serbestliği tanıyor	0,72		
İş ortamındaki yöneticilerin yönetim tarzından memnunum	0,693		
İşimi, bana garantili bir gelecek sağlanması bakımından yeterli buluyorum	0,676		
Yaptığım işle ileride terfi şansı elde edeceğimi düşünüyorum	0,647		
Toplum içerisinde "saygın kişi" olma şansını bana verdiğini düşünüyorum	0,608		
Çalışma şartları ve saatlerini uygun buluyorum	0,578		
Bugün işe girecek olsam çalıştığım kuruma tekrar başvuruda bulunurum	0,551		
Aldığım ücretin yaptığım işin karşılığı olduğunu düşünüyorum	0,514		
Yaptığım işten dolayı tükenmişimi hissediyorum		0,907	
İş gününün sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum		0,865	
Sabah kalktığımda, yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğum zaman yorgunluk hissediyorum		0,825	
İşimden soğuduğumu hissediyorum		0,686	
Başka bir kurumda iş arıyorum			0,951
Daha iyi alternatifim olsa bu kurumdan ayrılmayı düşünürüm			0,926
Olanaklı olsa kurumdan ayrılmayı düşünürdüm			0,914
Daha iyi alternatif olsa kurumdan ayrılırdım			0,608

3.7.3. Değişkenlere Ait Güvenilirlik analizi

Güvenilirlik analizi daha önceden belirlenmiş bir ölçek türüne göre hazırlanmış ankete verilen yanıtların tutarlılığını ölçer. Ölçek türü olarak ordinal veya aralıklı kullanılabilir. Güvenilirlik analizi yapılırken Cronbach α değerini %60- %70 ve yukarısı olmasını beklenir. Çalışmamızın değişkenlerine ait 33 soruya yapılan güvenilirlik analizi sonucu cronbach değeri 0,81 olarak bulunmuştur. Daha sonra faktör analizi sonucu analizden atılan sorular çıkarılarak yapılan güvenilirlik analizi sonucuna göre duygusal tükenme değişkeninin cronbach alpha değeri 0,884, iş tatmini değişkeninin cronbach alpha değeri 0,984 ve işten ayrılma niyeti değişkeninin cronbach alpha değeri 0,907 bulunmuştur. Aşağıdaki tablolarda analizin detaylarına yer verilmiştir.

Tablo 13
Değişkenlerin Güvenilirlik Analizi Sonucu

Cronbach's Alpha α	Soru sayısı (Öğeler)
0,813	33

Tablo 14
Duygusal Tükenme Değişkenine Ait güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
,884	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
9	8,79	12,366	,715	,521	,864
10	8,25	11,962	,770	,600	,843
11	8,31	11,905	,734	,552	,857
16	8,52	11,432	,775	,605	,841

Tablo 15
İş Tatmini Değişkenine Ait Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alpha	N of Items
,934	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
22	45,07	149,721	,708	,620	,929
23	45,07	149,713	,726	,668	,928
24	44,85	151,163	,704	,536	,929
25	44,92	153,954	,613	,451	,931
26	44,79	153,851	,675	,524	,930
27	45,02	154,069	,616	,455	,931
28	44,95	149,994	,707	,544	,929
29	45,13	150,369	,759	,628	,928
30	45,67	154,383	,534	,364	,934
31	45,16	152,090	,632	,467	,931
32	45,18	149,060	,776	,672	,927
33	45,13	152,349	,677	,548	,930
34	44,83	153,706	,560	,359	,933
36	44,98	149,664	,750	,590	,928
37	45,05	149,843	,682	,507	,930

Tablo 16
İşten Ayrılma Niyeti Değişkenine Ait Güvenilirlik Analizi

Cronbach's Alpha	N of Items
,907	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
38	8,56	11,722	,879	,855	,848
39	8,75	11,692	,880	,828	,847
40	8,53	11,516	,900	,871	,839
41	9,67	14,980	,528	,285	,963

3.7.4. Korelasyon ve Regresyon Analizi

Korelasyon Analizi, iki veya daha fazla değişken arasında belirlenen ilişkinin herhangi bir müdahale bulunmadan saptamasına yönelik kullanılan bir yöntemdir. Pearson korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında bir değer alır. Elde edilen değer yani korelasyon katsayısı +1 e yaklaştıkça korelasyon değeri pozitif yönde, -1'e yaklaştıkça negatif yönde güçlü bir ilişki olduğu sonucuna varılır. Bu bağlamda araştırmamızın konusun olan duygusal tükenmenin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde aracı etkisini araştırmak için değişkenler arasında var olduğunu düşündüğümüz ilişkiyi bulmak için yaptığımız korelasyon analizi sonuçları aşağıdaki tablolarda yer almaktadır.

Tablo 17
Değişkenlere Ait Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	İşten Ayrılma Niyeti	Duygusal Tükenme	İş Tatmini
İşten Ayrılma Niyeti	1		
Duygusal Tükenme	,456(**)	1	
İş Tatmini	-,475(**)	-,239(**)	1

Yapılan korelasyon analizi yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi, duygusal tükenme ile işten ayrılma niyeti arasında ($r=0,456$ $p<0.01$) pozitif yönde ilişki vardır. Yani muhasebe sektöründe çalışanların duygusal tükenme düzeyleri arttıkça işten ayrılma niyetleri de artmaktadır. İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında ($r= -0,475$ $p<0.01$) negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Yani muhasebe sektöründe çalışanların iş tatmini azaldıkça işten ayrılma niyeti artmakta olduğu veya tersi olarak iş tatmini arttıkça işten ayrılma niyeti azalmaktadır. Duygusal tükenme ile İş tatmini arasındaki ilişkiye baktığımızda ($r=-0,239$ $p<0.01$) değişkenler arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu görüyoruz. Yani muhasebe sektöründe çalışanların duygusal tükenme düzeyi arttıkça iş tatminin azaldığı sonucuna varılmıştır. Elde edilen sonuçlara bakıldığında zaman değişkenler arasında anlamlı ve beklenen durumu gösteren korelasyon elde edilmiştir.

Korelasyon analizi sonrası değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü belirlemek için regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 18
Duygusal Tükenmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkileri, Duygusal Tükenmenin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti (İŞA)		
	Std. Beta Katsayısı	t değeri	p değeri
Duygusal Tükenme(DUY)	,363	7,018	,000
İş Tatmini Ortalaması (İŞT)	-,388	-7,487	,000
Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken: İş Tatmini (İŞT)		
	Std. Beta Katsayısı	t değeri	p değeri
Duygusal Tükenme(DUY)	-,239	-3,961	,000

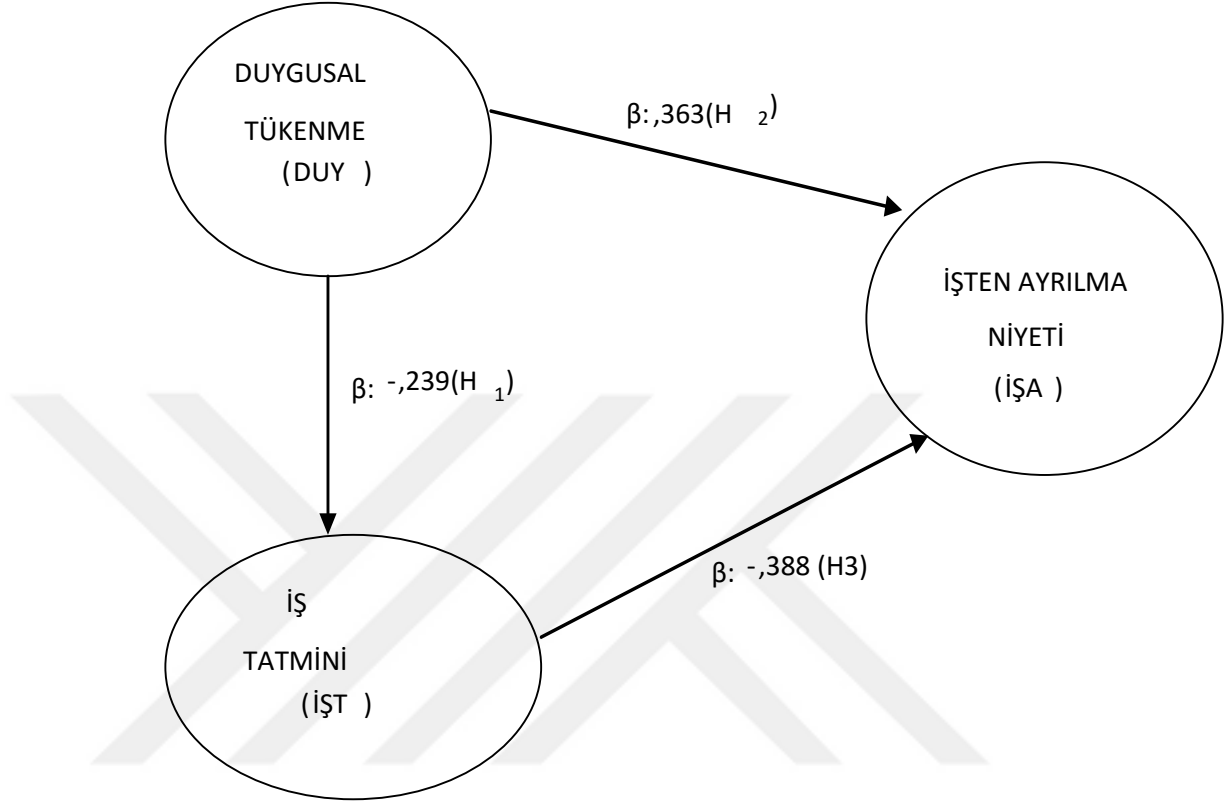
Tablo 3.12. araştırmanın analizi sonucunda, muhasebecilerin duygusal tükenmelerinin (β :0,363 $p<0,01$) işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır. İş tatminin (β : -0,388 $p<0,01$) ise işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde ilişkisinin olduğu görülmektedir. Ayrıca tabloda diğer analiz sonucu incelendiğinde duygusal tükenmenin (β :-0,239 $p<0,01$) iş tatmini üzerinde negatif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Regresyon analizi sonucu ile H_1 , H_2 ve H_3 hipotezlerinin desteklendiğini göstermektedir.

Bu durumda hipotezler kabul edilmiştir. Hipotezlere ait tablo aşağıda gösterilmiştir.

Tablo19
Hipotezlerin Kabulü

H_0 .Duygusal tükenme iş tatminini negatif bir şekilde etkilememektedir	RED
H_1 . Duygusal tükenme iş tatminini negatif bir şekilde etkilemektedir.	KABUL
H_0 .Duygusal tükenme işten ayrılma niyetini pozitif yönlü etkilememektedir.	RED
H_2 . Duygusal tükenme işten ayrılma niyetini pozitif yönlü etkilemektedir.	KABUL
H_0 . İş Tatmini İşten ayrılma niyetini, negatif bir biçimde etkilememektedir	RED
H_3 . İş Tatmini İşten ayrılma niyetini, negatif bir biçimde etkilemektedir	KABUL

Kabul edilen Hipotezler sonrası modifiye edilmiş araştırma modeli aşağıdaki Şekil 3'te gösterilmiştir.



Şekil 3: Değişkenlerin Birbirleri Üzerindeki Etkisi

3.7.5. Değişkenlere Ait ANOVA ve Bağımsız Örneklem T Testi

İki veya daha fazla gruba ait ortalamalar arasındaki farkların anlamlı olup olmadığı ile ilgili hipotezleri tez etmek amacı ile ANOVA -Analysis Of Variance- testi kullanılır. Böylece ikiden fazla grubun yani değişkenin arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı ANOVA testi ile hipotezler sınanarak bulunur. Analizin sonucunda α değeri $p < 0,05$ küçük ise H_0 . Katılımcılar ile ilgili değişken arasında anlamlı bir farklılık göstermektedir hipotezi red edilir. Eğer α değeri $p > 0,05$ ten ise H_1 . Katılımcılar ile ilgili değişken aralarında anlamlı bir farklılık göstermemektedir hipotezi kabul edilir. Yani grupların varyansları arasında anlamlı bir ilişki yoktur, homojen benzer şekilde dağılmışlardır anlamına gelir. Bu bağlamda demografik değişkenlere göre duygusal tükenme, işten ayrılma niyeti ve iş tatmini değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Tablo 20'de detaylar yer almaktadır.

Tablo 20
Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Cinsiyet- İşten Ayrılma Niyeti)

Group Statistics					
	Cinsiyet	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
İşten Ayrılma Niyeti	Erkek	141	3,01	1,233	0,104
	Kadın	119	3,03	1,146	0,105

Independent Samples Test								
		Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Confidence Upper
İşten Ayrılma Niyeti	Equal variances assumed	,897	,344	-,122	258	,903	-,018	,275
	Equal variances not assumed			-,123	255,607	,902	-,018	,273

H₀: Kadın ve erkeklerin çalıştıkları iş yerinden ayrılma niyeti değerlerinin varyansları eşittir.

H₁: Kadın ve erkeklerin çalıştıkları iş yerinden ayrılma niyeti değerlerinin varyansları eşit değildir.

Bağımsız örnekle t-testi sonucu, F istatistiğinin 0,897 ve sig. P değerinin ise 0,123 olduğu görülmektedir. P değeri 0,05 değerinden büyük olduğu için H₀ hipotezi reddedilecek ve varyansların eşit olmadığı sonucuna varılacak. Bu sebepten dolayı ikinci satırda yer alan sig. p değeri 0,902 bakılır ve H₀ hipotezi reddedilir.

H₀: Kadın ve erkeklerin çalıştıkları iş yerinden ayrılma niyeti değerlerinin ortalamaları eşittir.

H₁: Kadın ve erkeklerin çalıştıkları iş yerinden ayrılma niyeti değerlerinin ortalamaları eşit değildir.

Tablo 21
Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Cinsiyet- İş Tatmini)

Group Statistics

	Cinsiyet	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
İş Tatmini	Erkek	141	3,32	0,889	0,075
	Kadın	119	3,21	0,812	0,074

Independent Samples Test

		Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Confidence Upper
İş Tatmini	Equal variances assumed	2,123	,146	1,025	258	,306	,109	,319
	Equal variances not assumed			1,033	256,381	,302	,109	,317

H₀: Kadın ve erkeklerin çalıştıkları iş tatmini değerlerinin varyansları eşittir.

H₁: Kadın ve erkeklerin çalıştıkları iş tatmini değerlerinin varyansları eşit değildir.

Bağımsız örnekle t-testi sonucu, F istatistiğinin 2,123 ve sig. P değerinin ise 1,033 olduğu görülmektedir. P değeri 0,05 değerinden büyük olduğu için H₀ hipotezi reddedilecek ve varyanların eşit olmadığı sonucuna varılacak. Bu sebepten dolayı ikinci satırda yer alan sig. p değeri 0,302 bakılır ve H₀ hipotezi reddedilir.

H₀: Kadın ve erkeklerin çalıştıkları iş tatmini değerlerinin ortalamaları eşittir.

H₁: Kadın ve erkeklerin çalıştıkları iş tatmini değerlerinin ortalamaları eşit değildir.

Tablo 22
Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Cinsiyet- Duygusal Tükenme)

Group Statistics

Cinsiyet	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Duygusal Tükenme Erkek	141	3,01	,784	,066
Kadın	119	3,05	,801	,073

Independent Samples Test

	Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	of the Difference	
								Lower	Upper
Equal variances assumed	,222	,638	-,368	258	,713	-,036	,099	-,230	,158
Duygusal Tükenme Equal variances not assumed			-,367	248,806	,714	-,036	,099	-,231	,158

H₀: Kadın ve erkeklerin çalıştıkları duygusal tükenme değerlerinin varyansları eşittir.

H₁: Kadın ve erkeklerin çalıştıkları duygusal tükenme değerlerinin varyansları eşit değildir.

Bağımsız örnekle t-testi sonucu, F istatistiğinin 0,222 ve sig. P değerinin ise 0,367 olduğu görülmektedir. P değeri 0,05 değerinden büyük olduğu için H₀ hipotezi reddedilecek ve varyansların eşit olmadığı sonucuna varılacak. Bu sebepten dolayı ikinci satırda yer alan sig. p değeri 0,714 bakılır ve H₀ hipotezi reddedilir.

H₀: Kadın ve erkeklerin çalıştıkları duygusal tükenme değerlerinin ortalamaları eşittir.

H₁: Kadın ve erkeklerin çalıştıkları duygusal tükenme değerlerinin ortalamaları eşit değildir.

Tablo 23
Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Medeni Durum ve Duygusal Tükenme)

Group Statistics				
Medeni_Durum	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Duygusal Tükenme Bekar	131	2,95	,862	,075
Evli	118	3,08	,694	,064

Independent Samples Test										
		Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	of the Difference	
									Lower	Upper
Duygusal Tükenme	Equal variances assumed	5,367	,021	-1,299	247	,195	-,130	,100	-,326	,067
	Equal variances not assumed			-1,313	243,991	,190	-,130	,099	-,324	,065

H₀: Bekâr ve evlilerin çalıştıkları duygusal tükenme değerlerinin varyansları eşittir.

H₁: Bekâr ve evlilerin çalıştıkları duygusal tükenme değerlerinin varyansları eşit değildir.

Bağımsız örnekle t-testi sonucu, F istatistiğinin 5,367 ve sig. P değerinin ise 1,313 olduğu görülmektedir. P değeri 0,05 değerinden büyük olduğu için H₀ hipotezi reddedilecek ve varyansların eşit olmadığı sonucuna varılacak. Bu sebepten dolayı ikinci satırda yer alan sig. p değeri 0,190 bakılır ve H₀ hipotezi reddedilir.

H₀: Bekâr ve evlilerin çalıştıkları duygusal tükenme değerlerinin ortalamaları eşittir.

H₁: Bekâr ve evlilerin çalıştıkları duygusal tükenme değerlerinin ortalamaları eşit değildir.

Tablo 24
Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Medeni Durum ve İş Tatmini)

Group Statistics				
Medeni_Durum	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
İş Tatmini Bekar	131	3,24	,937	,082
İş Tatmini Evli	118	3,29	,764	,070

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	of the Difference	
									Lower	Upper
İş Tatmini	Equal variances assumed	4,121	,043	-,402	247	,688	-,044	,109	-,259	,171
	Equal variances not assumed			-,406	244,600	,685	-,044	,108	-,256	,169

H₀: Bekar ve evlilerin çalıştıkları iş tatmini değerlerinin varyansları eşittir.

H₁: Bekar ve evlilerin çalıştıkları iş tatmini değerlerinin varyansları eşit değildir.

Bağımsız örnekle t-testi sonucu, F istatistiğinin 4,121 ve sig. P değerinin ise 0,406 olduğu görülmektedir. P değeri 0,05 değerinden büyük olduğu için H₀ hipotezi reddedilecek ve varyansların eşit olmadığı sonucuna varılacak. Bu sebepten dolayı ikinci satırda yer alan sig. p değeri 0,685 bakılır ve H₀ hipotezi reddedilir.

H₀: Bekâr ve evlilerin çalıştıkları duygusal tükenme değerlerinin ortalamaları eşittir.

H₁: Bekâr ve evlilerin çalıştıkları duygusal tükenme değerlerinin ortalamaları eşit değildir.

Tablo 25
Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Medeni Durum ve İşten Ayrılma Niyeti)

Group Statistics				
Medeni_Durum	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
İşten Bekar	131	2,99	1,262	,110
Ayrılma Evli	118	3,06	1,096	,101
Niyeti				

Independent Samples Test											
		Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	of the Difference		
										Lower	Upper
İşten Ayrılma Niyeti	Equal variances assumed	8,749	,003	-,445	247	,657	-,067	,151	-,363	,230	
	Equal variances not assumed			-,448	246,686	,655	-,067	,149	-,361	,227	

H₀: Bekar ve evlilerin işten ayrılma niyeti değerlerinin varyansları eşittir.

H₁: Bekar ve evlilerin işten ayrılma niyeti değerlerinin varyansları eşit değildir.

Bağımsız örnekle t-testi sonucu, F istatistiğinin 8,749 ve sig. P değerinin ise 0,448 olduğu görülmektedir. P değeri 0,05 değerinden büyük olduğu için H₀ hipotezi reddedilecek ve varyansların eşit olmadığı sonucuna varılacak. Bu sebepten dolayı ikinci satırda yer alan sig. p değeri 0,655 bakılır ve H₀ hipotezi reddedilir.

H₀: Bekâr ve evlilerin işten ayrılma niyeti değerlerinin ortalamaları eşittir.

H₁: Bekâr ve evlilerin işten ayrılma niyeti değerlerinin ortalamaları eşit değildir.

Tablo 26
Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Çalıştığı Sektör ve Duygusal Tükenme)

Group Statistics					
calistiginiz_sektör		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Duygusal	Kamu	86	3,09	,697	,075
Tükenme	Özel	174	3,00	,833	,063

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	of the Difference	
Duygusal Tükenme	Equal variances assumed	2,027	,156	,893	258	,373	,093	,104	-,112	,298
	Equal variances not assumed			,948	198,763	,344	,093	,098	-,100	,287

H₀: Kamu ve özel sektör çalışanlarının işten ayrılma niyeti değerlerinin varyansları eşittir.

H₁: Kamu ve özel sektör çalışanlarının işten ayrılma niyeti değerlerinin varyansları eşit değildir.

Bağımsız örnekle t-testi sonucu, F istatistiğinin 2,027 ve sig. P değerinin ise 0,948 olduğu görülmektedir. P değeri 0,05 değerinden büyük olduğu için H₀ hipotezi reddedilecek ve varyansların eşit olmadığı sonucuna varılacak. Bu sebepten dolayı ikinci satırda yer alan sig. p değeri 0,344 bakılır ve H₀ hipotezi reddedilir.

H₀: Kamu ve özel sektör çalışanlarının işten ayrılma niyeti değerlerinin ortalamaları eşittir.

H₁: Kamu ve özel sektör çalışanlarının işten ayrılma niyeti değerlerinin ortalamaları eşit değildir.

Tablo 27
Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Çalıştığı Sektör ve İş Tatmini)

Group Statistics					
calistiginiz_sektör		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
İş Tatmini	Kamu	86	2,87	,809	,087
	Özel	174	3,47	,809	,061

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	of the Difference	
									Lower	Upper
İş Tatmini	Equal variances assumed	2,809	,095	-5,564	258	,000	-,593	,107	-,803	-,383
	Equal variances not assumed			-5,566	169,546	,000	-,593	,107	-,804	-,383

H₀: Kamu ve özel sektör çalışanlarının iş tatmini değerlerinin varyansları eşittir.

H₁: Kamu ve özel sektör çalışanlarının iş tatmini değerlerinin varyansları eşit değildir.

Bağımsız örnekle t-testi sonucu, F istatistiğinin 2,809 ve sig. P değerinin ise 5,566 olduğu görülmektedir. P değeri 0,05 değerinden büyük olduğu için H₀ hipotezi reddedilecek ve varyansların eşit olmadığı sonucuna varılacak. Bu sebepten dolayı ikinci satırda yer alan sig. p değeri 0,000 bakılır ve H₀ hipotezi kabul edilir.

H₀: Kamu ve özel sektör çalışanlarının iş tatmini değerlerinin ortalamaları eşittir.

H₁: Kamu ve özel sektör çalışanlarının iş tatmini değerlerinin ortalamaları eşit değildir.

Tablo 28
Bağımsız Örneklem T- Testi Sonucu (Çalıştığı Sektör ve İşten Ayrılma Niyeti)

Group Statistics				
Çalıştığı Sektör	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
İşten Ayrılma Niyeti	86	3,38	1,076	,116
Kamu Özel	174	2,83	1,207	,092

Independent Samples Test										
		Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	of the Difference	
İşten Ayrılma Niyeti	Equal variances assumed	2,410	,122	3,582	258	,000	,550	,154	,248	,853
	Equal variances not assumed			3,725	188,004	,000	,550	,148	,259	,842

H₀: Kamu ve özel sektör çalışanlarının işten ayrılma niyeti değerlerinin varyansları eşittir.

H₁: Kamu ve özel sektör çalışanlarının işten ayrılma niyeti değerlerinin varyansları eşit değildir.

Bağımsız örnekle t-testi sonucu, F istatistiğinin 2,410 ve sig. P değerinin ise 3,725 olduğu görülmektedir. P değeri 0,05 değerinden büyük olduğu için H₀ hipotezi reddedilecek ve varyansların eşit olmadığı sonucuna varılacak. Bu sebepten dolayı ikinci satırda yer alan sig. p değeri 0,000 bakılır ve H₀ hipotezi kabul edilir.

H₀: Kamu ve özel sektör çalışanlarının işten ayrılma niyeti değerlerinin ortalamaları eşittir.

H₁: Kamu ve özel sektör çalışanlarının işten ayrılma niyeti değerlerinin ortalamaları eşit değildir.

Tablo 29
ANOVA Testi (Eğitim Durumu ve Duygusal Tükenme)

Test of Homogeneity of Variances
Duygusal Tükenme

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,436	3	256	,728

ANOVA
Duygusal Tükenme

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,621	3	,207	,329	,805
Within Groups	161,133	256	,629		
Total	161,754	259			

İlk olarak grupların varyans eşitliğinin test edilmesi gerekir. Levene testinin sonucunda grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiştir. (Sig. P değeri $0,728 > 0,05$). Bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmeyin ön şartı sağlanmıştır. Tek yönlü varyans analizi yapmamızdaki amaç duygusal tükenme değişkeninin eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini test etmektir.

H_0 : Eğitim durumuna göre duygusal tükenme değişkeni farklılık göstermez.

F değeri 0,329 ve buna karşılık gelen p değeri 0,805 bulunmuştur. P değeri 0,05 ten büyük olduğundan H_0 hipotezi kabul edilecek ve eğitim durumu gruplarına göre duygusal tükenme değişkeninin farklılık göstermediği anlaşılmaktadır.

Tablo 30
ANOVA Testi (Eğitim Durumu ve İş tatmini)

Test of Homogeneity of Variances

İş Tatmini

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,571	3	256	,635

ANOVA

İş Tatmini

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6,169	3	2,056	2,877	,037
Within Groups	182,985	256	,715		
Total	189,154	259			

İlk olarak grupların varyans eşitliğinin test edilmesi gerekir. Levene testinin sonucunda grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiştir. (Sig. P değeri $0,635 > 0,05$). Bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmeyin n şartı sağlanmıştır. Tek yönlü varyans analizi yapmamızdaki ama iş tatmini değişkeninin eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini test etmektir.

H_0 : Eğitim durumuna göre iş tatmini değişkeni farklılık göstermez.

F değeri 2,877 ve buna karşılık gelen p değeri 0,037 bulunmuştur. P değeri 0,05 ten kk olduğundan H_0 hipotezi reddedilecek ve eğitim durumu gruplarına göre iş tatmini değişkeninin farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Üniversite mezunu ve doktora mezunu olanalışanların iş tatmini arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Hangi eğitim grubundakialışanların iş tatmini daha fazla olduğunu descriptive tablosundan öğreniriz. Bu bağlamda lisans mezunlarının doktora mezunualışanlara göre daha fazla iş tatminine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 31
İş Tatmini Ortalaması Tablosu

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
lise	60	3,05	,946	,122	2,81	3,29	1	5
lisans	145	3,30	,818	,068	3,16	3,43	1	5
Y.lisans	44	3,52	,731	,110	3,30	3,74	2	5
doktora	11	3,09	1,044	,315	2,39	3,79	2	5
Total	260	3,27	,855	,053	3,16	3,37	1	5

Tablo 32
ANOVA Testi (Eğitim Durumu ve İşten ayrılma Niyeti)

Test of Homogeneity of Variances

İşten Ayrılma Niyeti

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
2,783	3	256	,041

ANOVA

İşten Ayrılma Niyeti

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4,889	3	1,630	1,149	,330
Within Groups	363,050	256	1,418		
Total	367,938	259			

İlk olarak grupların varyans eşitliğinin test edilmesi gerekir. Levene testinin sonucunda grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiştir. (Sig. P değeri $0,041 < 0,05$). Bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmenin ön şartı sağlanmamıştır. Tek yönlü varyans analizi yapmamızdaki amaç işten ayrılma niyeti değişkeninin eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini test etmektir.

H_0 : Eğitim durumuna göre işten ayrılma niyeti değişkeni farklılık göstermez.

F değeri 0,329 ve buna karşılık gelen p değeri 0,330 bulunmuştur. P değeri 0,05 ten büyük olduğundan H_0 hipotezi kabul edilecek ve eğitim durumu gruplarına göre işten ayrılma niyeti değişkeninin farklılık göstermediği anlaşılmaktadır.

Tablo 33
ANOVA Testi (Çalıştığı Birim ve Duygusal Tükenme)

Test of Homogeneity of Variances
Duygusal Tükenme

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,959	2	257	,385

ANOVA
Duygusal Tükenme

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,201	2	,100	,160	,853
Within Groups	161,553	257	,629		
Total	161,754	259			

İlk olarak grupların varyans eşitliğinin test edilmesi gerekir. Levene testinin sonucunda grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiştir. (Sig. P değeri 0,385 > 0,05). Bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmemizin ön şartı sağlanmıştır. Tek yönlü varyans analizi yapmamızdaki amaç duygusal tükenme değişkeninin çalıştığı birim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini test etmektir.

H_0 : çalıştığı birim durumuna göre duygusal tükenme değişkeni farklılık göstermez.

F değeri 0,160 ve buna karşılık gelen p değeri 0,853 bulunmuştur. P değeri 0,05 ten büyük olduğundan H_0 hipotezi reddedilir ve çalıştığı birim durumu gruplarına göre duygusal tükenme değişkeninin farklılık göstermediği anlaşılmaktadır

Tablo 34
ANOVA Testi (Çalıştığı Birim ve İşten Ayrılma Niyeti)

Test of Homogeneity of Variances

İşten Ayrılma Niyeti

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3,417	2	257	,034

Robust Tests of Equality of Means

İşten Ayrılma Niyeti

	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
Welch	14,666	2	127,924	,000
Brown-Forsythe	13,703	2	212,371	,000

a. Asymptotically F distributed.

İlk olarak grupların varyans eşitliğinin test edilmesi gerekir. Levene testinin sonucunda grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiştir. (Sig. P değeri $0,034 > 0,05$). Bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmemizin ön şartı sağlanmamıştır. Bu gibi ANOVA testinin uygun olmadığı durumlarda alternatif olarak Welch ve Brown-Forsythe testleri uygulanır. Her iki testinde p değeri 0,05 ten küçük olduğu için çalışanların işten ayrılma niyetinin farklılık gösterdiğini işaret eder.

Tablo 35
İsten Ayrılma Niyeti Ortalaması Tablosu

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
					Muh	215		
diğ	45	3,64	1,004	,150	3,34	3,95	1	5
Total	260	3,02	1,192	,074	2,87	3,16	1	5

Tablo 36
ANOVA Testi (İş yerindeki statüsü ve Duygusal Tükenme)

Test of Homogeneity of Variances

Duygusal Tükenme

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
3,062	4	255	,017

Robust Tests of Equality of Means

Duygusal Tükenme

	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
Welch	,403	4	34,180	,805
Brown-Forsythe	,311	4	29,082	,868

a. Asymptotically F distributed.

Grupların varyans eşitliğinin test edilmesi amacıyla yapılan Levene testinin sonucunda grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiştir. (Sig. P değeri 0,034 > 0,05). Bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmemizin ön şartı sağlanmamıştır. Bu gibi ANOVA testinin uygun olmadığı durumlarda alternatif olarak Welch ve Brown-Forsythe testleri uygulanır. Her iki testinde p değeri 0,05 ten büyük olduğu için çalışılan birimin farklı olması çalışanların duygusal tükenmesi üzerinde farklılık göstermediğini işaret eder.

Tablo 37
ANOVA Testi (İş yerindeki statüsü ve İş Tatmini)

Test of Homogeneity of Variances

İş Tatmini

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,821	4	255	,513

ANOVA

İş Tatmini

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6,394	4	1,598	2,230	,066
Within Groups	182,760	255	,717		
Total	189,154	259			

Grupların varyans eşitliğinin test edilmesi amacıyla yapılan Levene testinin sonucunda grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiştir. (Sig. P değeri 0,513 > 0,05). Bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmeyen ön şartı sağlanmıştır. Tek yönlü varyans analizi yapmamızdaki amaç iş tatmini değişkeninin iş yerindeki statüsü durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini test etmektir.

H₀: İş yerindeki statüsü durumuna göre iş tatmini değişkeni farklılık göstermez.

F değeri 2,230 ve buna karşılık gelen p değeri 0,066 bulunmuştur. P değeri 0,05 ten büyük olduğundan H₀ hipotezi reddedilir ve iş yerindeki statüsü durumu gruplarına göre iş tatmini değişkeninin farklılık göstermediği anlaşılmaktadır.

Tablo 38
ANOVA Testi (İş yerindeki statüsü ve İşten Ayrılma Niyeti)

Test of Homogeneity of Variances

İşten Ayrılma Niyeti

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
,569	4	255	,685

ANOVA

İşten Ayrılma Niyeti

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5,562	4	1,390	,978	,420
Within Groups	362,377	255	1,421		
Total	367,938	259			

Grupların varyans eşitliğinin test edilmesi amacıyla yapılan Levene testinin sonucunda grupların varyanslarının eşitliği kabul edilmiştir. (Sig. P değeri 0,513 > 0,05). Bu durumda tek yönlü varyans analizi yapabilmemizin ön şartı sağlanmıştır. Tek yönlü varyans analizi yapmamızdaki amaç işten ayrılma niyeti değişkeninin iş yerindeki statüsü durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini test etmektir.

H₀: İş yerindeki statüsü durumuna göre işten ayrılma niyeti değişkeni farklılık göstermez.

F değeri 2,230 ve buna karşılık gelen p değeri 0,066 bulunmuştur. P değeri 0,05 ten büyük olduğundan H₀ hipotezi reddedilir ve iş yerindeki statüsü durumu gruplarına göre işten ayrılma niyeti değişkeninin farklılık göstermediği anlaşılmaktadır.

DEĞERLENDİRME, ÖNERİ ve ÇALIŞMANIN KISITLARI

Günümüzde, iş ortamında çalışan bireylerin yaşamın her alanında zorluklarla karşı karşıya olmaları bireyi iş yaşamında savunmasız bırakır. Bunun neticesinde birey sosyal hayatında doyumsuzluk yaşayabilmektedir. Zaman içinde gelişen teknoloji ve rekabet ortamı sektörde çalışan bireylerin iş koşullarındaki olumsuz etkisi nedeniyle duygusal tükenme sendromu günümüz iş dünyası içinde önemli bir sorun haline gelmiştir. Özellikle de hizmet sektöründe insanlarla yüz yüze ilişkinin fazla olduğu meslek gruplarında mesleki bir hastalık haline gelmiştir. Diğer bir faktör olan iş tatmini ise işin özelliklerinin değerlendirilmesi sonucu oluşan pozitif duygudur Kişinin işinden ne beklediğiyle, çevrenin kendisine ne tür imkân ve fırsatlar sunduğu veya kişinin o çevreden ne elde edebildiğidir. İşten ayrılma niyetinin değerlendirilmesinde de işten ayrılma gerçekleşirse de bireyin işten ayrılmak istemesi ancak o işte kalmak zorunda olmak hem iş gören hem de örgüt için işi bırakmaktan daha yıkıcı sonuçlara sahip bir durum olarak değerlendirilebilir. Tüm bu bulgular muhasebe sektörlerinde duygusal tükenme, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerinde ki etkiyi yapılan demografik değişkenler itibariyle farklılıkları ortaya koymakta olup değişkenler arasında belirlenen ilişkiler ilgili yazınla desteklenmiştir.

Muhasebe mesleğinin seçilmesinin nedeni konusu itibariyle; insanların günlük ihtiyaçlarını gidermeleri, ticaretin ve yaşamın risk ve belirsizliklerle dolu olması, iş yoğunluğu, karşılaştıkları sorunlar mevzuatta ve kanunlarda değişikliklerin yaşanması, iş yoğunluğu takibinin zorunlu olması, ücret ve tahsilatın tahsil edilememesi, aşırı baskı ve strese bağlı iş gücü ve enerji kaybı, bireyin performansında azalma ve yıpranma gibi etkenlerden dolayı bu meslekler seçilmiştir

Bu çalışmanın asıl amacı muhasebe sektörlerinde çalışan personellerin duygusal tükenme ve iş tatmini düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi araştırmaktır.

Ankete katılanların, demografik-sosyal özellikleri ve meslekleriyle ilgili düşünceleri tespit etmek amacıyla muhasebeciler üzerinde yapılan araştırmada neticesinde elde edilen analiz sonuçlarını aşağıdaki gibi de özetleyebiliriz.

- H₁: Duygusal tükenme İş tatminini, negatif bir biçimde etkiler. Hipotezi kabul edilmiştir. Muhasebe sektöründe duygusal tükenme ve iş tatmini arasında negatif bir ilişki vardır. Yani kısaca özetlemek gerekirse muhasebe sektöründe meslek mensuplarının duygusal tükenmişlik düzeyi arttıkça iş tatmini düşmektedir.
- H₂: Duygusal tükenme işten ayrılma niyetini pozitif bir biçimde etkilemektedir. Hipotezi kabul edilmiştir. Muhasebe sektöründe duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ilişki mevcuttur. Kısaca özetlemek gerekirse muhasebe sektöründe meslek mensuplarının duygusal tükenmişlik düzeyi arttıkça işten ayrılma niyeti de artmaktadır.
- H₃: İş Tatmini İşten ayrılma niyetini, negatif bir biçimde etkilemektedir. Hipotezi kabul edilmiştir. Muhasebe sektöründe iş tatmini ve işten ayrılma arasında negatif yönlü ilişki vardır. Yani kısaca özetlemek gerekirse muhasebe sektörü meslek mensuplarının iş tatmini düzeyi arttıkça işten ayrılma niyeti düşmektedir.

a. Değerlendirme

Yapılan tez çalışmasının amacı iş yükü açısından yoğun çalışma koşulları olan muhasebecilerin, sürekli değişen mevzuat, hazine müsteşarlığı ve maliye ile ilgili sorunları, müşteriler ile olan yıpratıcı iş yoğunluklarının duygusal tükenmeye neden olup olmadığı ve bunun sunucunda iş tatmininin azalması veya işten ayrılma niyeti artması gibi durumları etkileyip etkilemediğini araştırmaktır. Bu amaç ve kapsamla duygusal tükenme, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti değişkelerinin birbirleriyle olan ilişkilerini ve bu ilişkinin yönünü ortaya koymak için araştırmanın başında ortaya koyduğumuz hipotezler incelenmiştir.

Yapılan araştırma kapsamında duygusal tükenmenin, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi, iş tatmininin ise işten ayrılma niyeti üzerine olan etkisi için hipotezler oluşturulmuştur. Analizlerde varılan sonuçların neticesinde, yapılan faktör analizi (Kiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett testi sonucunda elde edilen veriler arasındaki değişkenlerin 0.05 anlamlılık düzeyi faktör analizi için anlamlı çıkmıştır. İlgili değişkenlere yani faktörlere ait güvenilirlik katsayısının Cronbach değeri 0,81 kritik değerinin üzerinde olduğu, yapılan korelasyon analizi sonucunda hipotezlerde belirtilen

değişkenler arasında istatistiksel olarak 0.01 düzeylerinde anlamlı destekleyici ilişki ortaya çıkmıştır. Değişkenlere ait ANOVA testi sonucunda değişkenler arasında F testi varyans analizi (ANOVA) uygulanarak değişkenler F testi ile hipotezler sınanmıştır. α değeri 0,05 grupların varyansları arasında hipotezleri destekleyecek şekilde anlamlı bir ilişki çıkmıştır. Yapılan regresyon analizi sonucun da ise H_1 , H_2 ve H_3 hipotezlerinin desteklendiği görülmüştür. Sonuç olarak yapılan araştırma sonucunda elde edilen analizler incelendiğinde yapılan bütün testlerde hipotezlerin desteklendiği görülmüştür. Varılan anket sonuçlarına dikkate alındığında muhasebecilerin yaşadıkları duygusal tükenmenin, işlerine karşı duydukları çalışma azmini olumsuz etkilediği, işleri ve meslekte çalışmaktan dolayı karşılaştıkları sorunlar nedeniyle bazı çalışanların işlerini bırakma noktasında geldiği değişkenler arasında yapılan analiz sonuçlarında görülmektedir.

Elde edilen bulgular ve araştırma neticesinde, ilgili örneklem üzerinde duygusal tükenme ile iş tatmini arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Sonuç olarak duygusal tükenme düzeyi yüksek olan çalışanların iş tatmini düzeyinin aynı oranda azaldığı söylenebilir. Çalışan bireylerde duygusal tükenme düzeyinin artması ile birlikte motivasyonun düştüğü ve performans düşüklüğü ile tükenme anlamında kendilerini zayıf hissetmesi gibi sorunlar ortaya çıkmaktadır. Sektördeki iş yoğunluğu ve müşteriler ile yüz yüze etkileşimin fazla olması nedeniyle daha yıpratıcı olduğu, muhasebecilerin üzerinde devlet ve mükellefler ile olan ilişkilerde aşırı iş yükü stresi arttırdığı gibi etki altına almaktadır. Yaptığımız regresyon analiz sonucuna göre duygusal tükenmenin (β :-0,239 $p<0,01$) ile iş tatmini arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Sonuç olarak duygusal tükenmenin fazla olması iş tatminin azalması olarak da ifade edebiliriz. Başta belirtilen hipotezleri elde edilen sonuç desteklemektedir. İlgili yazın taramasında yapılan araştırmalar sonucunda genelde birçok çalışmada duygusal tükenme ile iş tatmini arasındaki ilişkinin negatif yönlü olduğu görülmüştür. Bu sonuç, Lee ve Ashforth, (1993: 3-20), Maslach ve Goldberg, (1998), Babakus, (1999), Gözüm, (1996), Van Dyne (2002), Croon (2004), Basım ve Şeşen, (2006), Fogarty ve Kalbers, (2006), Dinç, (2008), Sat ve Ay, (2010), Üngüren ve Doğan, (2010), Derinbay,(2010), Shepherd al, (2011), Razak ve diğerleri, (2011), Uyar ve Erdinç, (2011), Öztürk ve Bal, (2011), Oral ve Köse, (2011:463-492),

Nagar,(2012), Okutan ve Konuk, (2013), Gündüz ve Çapri, (2013), Filiz,(2014), Nart, (2014), İlgün ve Izgar, (2014:101), Dalğar ve Tekşen, (2014) çalışmaları sağlar niteliktedir. Diğer ilgili yazında yapılan araştırma sonucunda duygusal tükenme ile iş tatmini ilişkisinin pozitif yönlü olduğu görülmüştür. (Özyurt ve Hayran, (2006:165), Canbulut, (2007), Ünal, (2007: 67) Yıldız, (2009), Berberoğlu ve Sağlam, (2010), Konakay, (2013), Okutan, (2013), Filiz, (2014).)

Duygusal tükenme yaşayan birinin işe bağlılığında azalma olacağı ve bu sebepten devamsızlık artacağı beklenen bir sonuçtur. Bu durumun sonucunda kişinin işe olan devamsızlığı neticesinde işten ayrılma durumuna neden olacağı görülmüştür. Muhasebe hizmet sektörü olması ve insan ilişkilerinin yoğun olması nedeniyle duygusal tükenmenin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi pozitif yönde olduğu görülmüştür. Yaptığımız Regresyon analiz neticesine göre duygusal tükenme (β : 0,363 $p<0,01$) işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde etkilediği ve anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Yani duygusal tükenmenin fazla olması işten ayrılma niyetini arttırdığını ifade edebiliriz. Yani başta belirtilen hipotezler elde edilen sonucu desteklemektedir. İlgili yazında yapılan araştırmalar sonucunda genelde birçok çalışmada duygusal tükenme ile işten ayrılma niyetinin pozitif olduğu görülmüştür. Bu sonuç, Jackson ve Maslach, (1982), Schwab ve Schuler, (1986), Weisberg, (1994), Schaufeli ve Backer, (2004), Arı ve diğerleri, (2010:143), Arı ve Bal, (2010), Kaya,(2010), Onay ve Kılıcı, (2011), Çiftçioğlu, (2011), Ünlü ve Yürür, (2011), Jung ve Kim, (2012), Herda ve Lavella, (2012), Boyas ve diğerleri, (2012), Yıldırım ve diğerleri, (2014:34), Yang ve diğerleri, (2014), Üstün ve Doğan, (2014) çalışmaları sağlar niteliktedir. Polat ve Uğurlu, (2009), Ünlü ve Yürür, (2011)'ün yaptığı çalışmada ise ters yönde bir ilişki çıktığı duygusal tükenmenin işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği görülmüştür. Yapılmış olan bir çalışmada psikolojik ve duygusal yapıyı etkileyen iş yükümlülüğü, personel de işinden ayrılmayla çok yakından ilişkili olan iş tatminini arttıracığından, işten ayrılma niyetini üzerinde güçlü bir etkisi vardır. Bunun durum neticesinde literatür de iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında bu negatif ilişkinin ne denli güçlü olduğu yönünde hem teorik hem de deneysel birçok bulguya ulaşılmaktadır (Scott,2006; Takase,2005). Regresyon analizi neticesine göre iş tatminin (β : -0,388 $p<0,01$) işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde bir ilişkisinin olduğu görülmektedir. Sonuç

olarak, başta belirtilen hipotezler elde edilen sonucu desteklemektedir. Literatür araştırmasında elde edilen benzer araştırma bulguları araştırma sonucuyla uyuşmaktadır. İlgili yazında yapılan araştırmalar sonucunda genelde birçok çalışmada da iş tatmini ile işten ayrılma niyeti ilişkisinin sağlamakta olduğu görülmüştür (Hellman, (1997), Tett ve Mayer (1993), Tütüncü, (2000),Simon, (2005), Çekmecelioğlu,(2005), Çekmecelioğlu, (2006), Doğan, (2006), Loi ve diğerleri, (2006) Fogartyand Kalbers, (2006), Özer ve Günlük, (2010), Blomme ve Tromp (2010), Gürkan ve Demiralay, (2013), Kabungaidze ve Nomakholwa, (2013), Simon ve Gutknecht (2016), Yüksel, (2013), Yıldız, (2014)).

b. Kısıtlar

Yapılan bu çalışmanın amacı ve kapsamı yapılan diğer araştırmalardaki gibi bazı sınırlandırmalara sahiptir. Bu araştırmada İstanbul ilinde bağımlı olarak faaliyet gösteren serbest muhasebeci mali müşavirler örnekleme için kullanılmıştır. Örneklem için kamu veya özel kurum ayrımı yapmaksızın, İstanbul mali müşavirler odasına bağlı meslek mensubu çalışanları dikkate alınarak yapılmıştır. Bu araştırma neticesinde elde edilecek bulgular muhasebe meslek mensuplarını çalıştıran işverenlere bir yol gösterici olabilir.

Araştırmanın analiz aşamasında kullanılan veriler, İstanbul'daki SMMM büro çalışanlarından toplanmıştır. Analiz aşamasında kullanılan toplam 260 adet veri tüm muhasebe çalışanlarını kapsayacak şekilde genellenemez. Araştırma için kullanılmış olan veriler belirli bir zaman diliminde toparlandığı için sosyal, ekonomik, kültürel değişimler her çalışma için farklı değişikliklere de yol açabilir.

c. Öneri

Araştırma ile ilgili konular, Hazine Müsteşarlığı, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOOB), Yeminli Mali Müşavirler Odası, (TÜRMOB) ve Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler gibi kuruluşlardan alınarak muhasebe meslek mensuplarının meslekte yaşadıkları sorunlar incelenerek meslek mensuplarında duygusal tükenmenin azaltılması, iş yoğunluğu sebebiyle enerjinin artırılıp iş tatminini artırıcı yönde önlemler alınması, işten ayrılma niyetini en düşük seviyeye getirmek için çalışmaların bu yönde yapılması önerilmektedir. Muhasebecilerin iş ile ilgili olan sıkıntıları, çalışma şartları, mevzuatta yaşanan belirsizliklerin iyileştirilmesi ile meslek mensuplarının memnuniyetini üst seviyeye çıkaracaktır.

Yani kısaca muhasebecilerin bağlı olduğu oda birliği (TÜRMOB) ve mevzuattaki uyumsuzluk ve boşlukları dikkate alarak duygusal tükenmeyi azaltmak ve iş tatminini yükseltecek önlemler alma ve işten ayrılma niyetini azaltmak olmalıdır.

KAYNAKÇA

- Ajzen, I. ve Fishbein, M. (1980). Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior. Englewood Cliff, NJ. Prentice Hall.
- Arı, S. ve Bal, H. (2010). İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Aracı Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 3 143-166.
- Aşan, Ö. Aydın, Eren M. ve Can, H. (2006). Örgütsel Davranış. İstanbul: Arıkan Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti.
- Basım, H. N. ve Sesen, H. (2006). Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu'da Bir Araştırma. Ege Akademik Bakış Dergisi.2,15-23.
- Babakuş, E., David, C ve Mark, J. (1999). The Role of Emotional Exhaustion in Sales Force Attitude and Behavior Relationships,” Journal of the Academy of Marketing Science. 27, 58-70.
- Baysal, A. (1995). Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı.
- Berberoğlu, M. ve B. Sağlam .(2010). Meslek Yüksekokulu Akademik Personellerinin Tükenmişliği Ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi.
- Bibby, C.L. (2008). Should I Stay or Shoul I Leave Perceptions of Age Discrimination, Organizational Justice and Employee Attitudes on Intentions to Leave. Journal of Applied Management and Entrepreneurship. 13, 63-86.

- Blomme, R.J ve Tromp. D.M. (2010). The Use of the Psychological Contract to Explain Turnover Intentions in the Hospitality Industry: a Research Study on the Impact of Gender on the Turnover Intentions of Highly Educated Employees. The International Journal of Human Resource Management. 21, 144–162.
- Boyas, J., Wind, L.H. ve Kang, S. (2012). Exploring the Relationship Between Employment-Social Capital, Job Stress, Burnout, and Intend to Leave Among Child Protection Workers: An Age Based Path Analysis Model. Children and Youth Services Review. 34, 50-62.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı. Kuram ve Uygulama Eğitim Yönetimi. 32, 470-483.
- Canbulat, S. (2007). Duygusal Zekânın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması. Gazi Üniversitesi.
- Çam, O. (1992), “Tükenmişlik Envanterinin Geçerlik ve Güvenilirliğinin Araştırılması”, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Hacettepe Üniversitesi, Editörler: R. Bayraktar ve İ. Dağ, Ankara, 155 – 160.
- Çam, O. (2005). Bir Ruh Sağlığı Ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Anadolu Psikiyatri Dergisi. 6, 213-220.
- Çekmecelioğlu, H. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 6, 23-39.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma. İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi. 2, 157.

- Çiftçioğlu, A. (2011). Investigating Occupational Commitment and Turnover Intention Relationship with Burnout Syndrome. *Business and Economics Research Journal*. 3,109-119.
- Cordes, C. L. ve T. W. Dougherty (1993), A Review and an Integration of Research on Job Burnout”, *The Academy of Management Review*, vol. 18 (4), . 621 – 656.
- Currall, S., Towler. A. Judge. T. ve Kohn. L. (2005). Pay Satisfaction and Organizational Outcomes. *Personnel Psychology*. 58, 613-640.
- Dalđar, H. ve Tekşen, Ö. (2014). Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Rol Çelişki Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*. 37-54.
- Demir, N. (2009). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi. *Öneri Dergisi*. 32, 193-202.
- Derinbay, D. (2010). Öğretim Elemanlarının İş Doyumları İle Mesleki Tükenmişliklerinin İncelenmesi. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dinç, K. (2008). Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Doğan, S. (2006). Personel Güçlendirme: Empowerment. Kare Yayınları.2.Basım. Nisan. İstanbul.
- Erdil, O. ve H Keskin. (2003). Güçlendirmeye İş Tatmini, İş Stresi ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler. İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi. 1. İstanbul.
- Erdoğan, K. (1996). İşletme Yönetimde Örgütsel Davranış. İşletme Fakültesi Yayını. İstanbul.

- Ergin, C. (1992). Doktor Ve Hemşirelerde Tükenmişlik Ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. Ankara Hacettepe Üniversitesi. 143- 154.
- Filiz, Z. (2014). Öğretmenlerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi. 23, 157.
- Fogarty, T.J. ve K. Lawrence. (2006). Internal Auditor Burnout An Examination of Behavioral Consequences. Advances in Accounting Behavioral Research. 9,51-86.
- Fong, Y. Lee ve Mastura. M. (2013). Relationship Between Occupational Stress and Turnover Intention Among Employees in A Furniture Manufacturing Company in Selangor. Jurnal Teknologi. 64, 33-39.
- Gençay, Ö. A. (2007), “Beden Eğitimi Öğretmenlerinin İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişliklerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Kastamonu Eğitim Dergisi, 15 (2), ss. 765 – 780.
- Gökyüz, A. ve M. Zeytin. (2012). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Faaliyetlerinde Karşılaştıkları Sorunlar Ve Beklentileri: Bilecik ve Yalova İlleri Uygulaması”. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakülte Dergisi. 1, 477-493.
- Gözen, E. (2007). İş tatmini ve Örgütsel Bağlılık Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama. Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Entitüsü.
- Gözüm, S. (1996). Koruyucu Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Hemşire Ve Ebelerde İş Doyumu. Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi.
- Gürbüz, S. ve M Yüksel. (2008). Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle

İlişkisinde. Kara Kuvvetleri Komutanlığı Dokuzuncu Kolordu Komutanlığı. Doğu Üniversitesi Dergisi. 9.

Gürkan, G ve T. Demiralay. (2013). İlişki Ve Görev Çatışması İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinin Araştırılması: Konaklama İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler. 2, 59-79.

Gündüz, B ve B. Çapri. (2013). Mesleki Tükenmişlik, İşle Bütünleşme ve İş Doyumu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi Uluslararası Dergi. 1, 29.

Gül, H. (2008). İş tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama.15

Greenglass, E. R., R. J. Burke ve L. Fiksenbaum (2001), "Workload and Burnout in Nurses", Journal of Community&Applied Social Psychology, Vol. 11, 211 – 215.

Hardy, C. (1987). The Blue Chip Investment Strategy: Quality, Valueand Timing for Income Appreciation. New York. F Watts.

Hellman, C. M. (1997). Job Satisfaction and Intent to Leave. Journal of Social Psychology. 137, 677-689.

Herda, N. ve J. Lavelle (2012). The Auditor Audit Firm Relationship and Its Effect on Burnout and Turnover Intention. Accounting Horizons. 4, 707-723.

Ilısu, İ. (2012). Personel Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Izgar, H. (2003). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- İşcan, Ö ve K. Timuroğlu. (2007). Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi Ve Bir Uygulama. Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 21, 119-136.
- İlgün, E ve H Izgar. (2014). İnfaz Koruma Memurlarının İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. Bayburt Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. 1, 101.
- Jackson, S.E. ve C. Maslach. (1982). After Effects of Jobrelated Stress: Families As Victims. Journal Of Occupational Behaviour. 3, 63-77
- Jackson, S. Schwab, R.L. ve Schuler, R.S. (1986). Toward an Understanding Of The Burnout Phenomenon. Journal of Applied Psychology. 71, 630-40.
- Jung, J. ve Kim. Y. (2012). Causes of Newspaper Firm Employee Burnout in Korea and Its Impact on Organizational Commitment and Turnover Intention. The International Journal of Human Resource Management. 23.17, 3636-3651.
- Kabungaidze, T. ve Nomakhholwa. M. (2013). The Impact of Job Satisfaction and Some Demographic Variables on Employee Turnover Intentions. International Journal of Business Administration. 4, 53-65.
- Karadağ, N. (2013). Tükenmişlik ve İş Doyumu. Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği.
- Lambert, E. G. (2006). I Want To Leave: A Test of A Model of Turnover Intent Among Correctional Staff. 1, 57-83.
- Karatepe, O. M., Uludağ, O., Meneviş, İ., Hadzimehmedagic, L. ve Baddar, L. (2006). The Effects of Selected Individual Characteristics on Frontline Employee Performance and Job Satisfaction. Tourism Management, 27, 547- 560.

- Kaya, O. (2010). Ankara İlinde Çalışan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Konakay, G. (2013). Akademisyenlerde Duygusal Zekâ Faktörlerinin Tükenmişlik Faktörleri İle İlişisine Yönelik Bir Araştırma: Kocaeli Üniversitesi Örneği. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 1, 121-144.
- Jackson, E. S., J. A. Turner ve A. P. Brief (1987), “Correlates of Burnout among Public Service Lawyers”, Journal of Occupational Behaviour, Vol. 8, 339 – 349.
- Lee, T. ve Blake E. (1993). A Further Examination Of Managerial Burnout: Toward An Integrated Model, Journal Of Organizational Behavior. 1, 3– 20.
- Lee, R. T. ve B. E. Ashford (1993). “A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model”. Journal of Organizational Behavior, Vol. 14, 3 – 20.
- Leavitt, W. M. (1996). High Pay and Low Morale Can High Pay, Excellent Benefits, Job Security, and Low Job Satisfaction Coexist in a Public Agency. Public Personnel Management. 25, 333–341.
- Locke, E.A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction in Dunnette, M.D. Ed Handbook of Industrial and Organisational Psychology. Chicago. IL RandMcNally
- Loi, R., Hang-Yue, N. ve Folay. S. (2006). Linking Employees’ Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention to Leave: the Mediating Role of Perceived Organizational Support. Journal of Occupational and Organizational Psychology. 79, 101-120.

- Maslach, C. ve s. E. Jackson (1981), “The Measurement of Experienced Burnout”,
Journal of Occupational Behavior, Vol. 2, . 99 – 113.
- Maslach, C. ve J. Goldberg. (1998). Prevention of Burnout: New Perspectives. Applied
Preventive Psychology. 7 63-74.
- Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective.
- Maslach, C. ve P. M. Leiter (1997), The Truth about Burnout, Jossey-Bass, San
Francisco, Ca.
- Meyer, J P, Allen N.J. ve Catherine S. (1993). “Commitment to Organizations and
Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization.
Journal of Applied Psychology. 4, 538-551
- Naktiyok, A. ve C. N. Karabey (2005), “İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu”, Atatürk
Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19(1).
- Nart, S. (2014). İş Ortamında Şiddet, Tükenmişlik ve İş Tatmini İlişkileri: Sağlık
Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi.
23, 248.
- Nagar, K. (2012). Organizational Commitment And Job Satisfaction Among Teachers
During Times of Burnout. 37, 43-60.
- Nagy, S. ve L. G. Davis (1985). “Burnout: A Comparative Analysis of Personality and
Environmental Variables”, Psychological Reports, Vol. 57, 1319 – 1326.
- Odom, R. ve M Dunn. (1990). Organizational Cultures, Commitment Satisfaction And
Cohesion. Public Productivity ve Management Review.14, 157-168.

- Okutan, E., Yıldız, Ş. ve Konuk, F. (2013). İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine ilişkin Bir Çalışma. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 3, 1-17.
- Onay, M ve S. Kılıcı. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi. 2,363-372.
- Oral, L ve S. Köse. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı İle İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Üzerine Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 16.2, 463-492.
- Özer, G ve M. Günlü. (2010). Örgütsel Adaletin Muhasebecilerin İş Memnuniyeti ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi. Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 2, 459-485.
- Öztürk, V. ve E. Bal. (2011). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Doğu Üniversitesi Dergisi. 12, 84-98.
- Özyurt, A., Hayran, O. ve H. Sur. (2006). Predictors Of Burnout and Job Satisfaction Among Turkish Physicians. 99, 161- 169.
- Polat, S. ve C. Teyyar. (2009). İköğretim Müfettişlerinin Örgütsel Bağlılık. Mesleki Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişki. 1-16.
- Potter, B. A. (1995). Preventing Job Burnout Transforming Work Pressures Into Productivity, Thomson Crisp Learning, California.

- Razak A.Z. A., Yunus, N. K. Y. Nasurdin. A. M. (2011). The Impact Of Work Overload And Job Involvement On Work-Family Conflict Among Malaysian Doctors. Labuane-Journal of Muamalat and Society. 5, 1-10.
- Sat, S. ve Ay, A. (2010). Banka Çalışanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Çukurova Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi. 14, 47-66.
- Scott, C.R. S. ve Maguire. K. (1999). The Impacts of Communication and Multiple Identifications on Intent to Leave. Management Communication Quarterly. 12 400-435.
- Scott, A. ve Steven. S. (2006). Job Satisfaction and Quitting Intentions: A Structural Model of British General Practitioners. British Journal of Industrial Relations. 44,519-40.
- Sencer, M. (1982). Kamu Görevlilerinde İş Doyumu ve Moral. TODAİE Dergisi. Ankara.
- Shepherd, D ve Rick. E. (2011). An Investigating of The Job Burnout Syndrome in Personal Selling. Journal of Personal Selling Sales Management. 4,397-409.
- Smith, P.C. K ve Hulin. L.M (1969). The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement. Chicago Rand McNally.
- Smither, R. (1994).The Psychology of Work and Human Performance, Harper Collins College Publishers Inc. USA.
- Şeker, B. ve Z. Gürol. (2009). Van Emniyet Müdürlüğü Kadrosunda Çalışan Polislerin Tükenmişlik, iş doyumunu ve Yaşam Doyumları arasındaki İlişkilerin Değerlendirilmesi. Polis bilimleri Dergisi. 4, 1-26.

- Takase, M. (2005). Nurses' Job Dissatisfaction and Turnover Intention: Methodological Myths and an Alternative Approach. *Nursing and Health Sciences*. 7, 209-217.
- Tett, R.P. ve Meyer, J.P. (1993). Meta Analitik Bulgular Dayanarak Path Analizi: Memnuniyet, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Ciro. *Personel Psikolojisi* Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Ciro. *Personel Psikolojisi*.46, 259-290.
- Tütüncü, Ö. (2000). Karayolu Ulaştırma İşletmelerinde İşten Ayrılma Eğiliminin Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2, 106-120.
- Uyar, S. ve B. Erdiñç. (2011). Muhasebe Personelinin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyi. *Möдав*.213-232
- Ünal, A. (2007). İşletmelerde Tükenmişlik Sendromu İle İş Tatmini İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Üngüren, E. ve Doğan. H. (2010). Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin Chaid Analiz Yöntemiyle Değerlendirilmesi. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 2,39.
- Üstün, F.K. ve Doğan, S. (2014). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti ile ilişkisi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 7, 573-587.
- Van, D. ve A. Cummings. (2002). Differential Effects of Strain on Two Forms of Work Performance. Individual Employee Sales and Creativity. *Journal of Organizational Behaviour*. 23 57-74.
- Weisberg, J. (1994). Measuring Workers Burnout And İntention to Leave *İnternational Lournal Of Manpower*. 1,4-14.

- Yang, F.H., Tsai, Y.S ve Tsai, K.C. (2014). The Influences Of Ethical Climate On Turnover Intention: The Mediating role of Emotional Exhaustion. The International Journal of Organizational Innovation. 6, 72.
- Yıldırım, M., E. Erul, ve P. Kelebek. (2014). Tükenmişlik İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi. 1, 34.
- Yıldız, Hülya. (2009). Hemşirelerin Tükenmişlik Düzeylerinin ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Rehberlik ve Psikolojik Danışmanlık Programı Yüksek Lisans Tezi.
- Yıldız, M. (2014). İçsel Pazarlamanın İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Rolü: Spor ve Fiziksel Etkinlik İşletmeleri Üzerinde Ampirik Bir İnceleme. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu. 1, 137-146.
- Yüksel, S. (2013). Muhasebecilerde Duygusal Tükenmenin Mesleki Memnuniyet Ve Meslekten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi. Gebze Yüksek Teknoloji Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yürür, S. ve Ünlü. O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi. İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi. 13, 81-104.
- Schaufeli, W.B. ve Bakker. A.B. (2004). Job Demands, Job resources, And Their Relationship With Burnout and Engagement: a Multi Sample Study, Journal Of Organizational Stay, 25, 293-315.

Simon, P ve Gutknecht. (2016). Job Satisfaction and Intention to Quit Among Swiss Military Professionals During Organizational Changes: A Longitudinal Study. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.516.657&rep=rep1&type=pdf> (09.02.2016)

Türk Dil Kurumu. (2016). <http://www.tdk.org.tr> (22 Ocak 2016).



EKLER

Birinci Bölüm

1. Cinsiyetiniz () Erkek () Bayan
2. Yaşınız ()
3. Eğitim durumunuz () İlköğretim () Lise () Üniversite () Yüksek Lisans () Doktora
4. Çalıştığınız Birim: Muhasebe () Diğer ()
5. Medeni durumunuz: Evli () Bekâr () Boşanmış ()
6. Toplam iş tecrübeniz ()
7. Çalıştığınız sektör: Kamu () Özel ()
8. İş yerinde Statünüz: Çalışan () Amir/şef () Orta kademe yönetici () üst düzey yönetici () Diğer ()

1. BÖLÜM: DUYGUSAL TÜKENME Aşağıdaki soruları “ (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kararsızım, (4) Katılıyorum, (5) Kesinlikle Katılıyorum” seçeneklerine uygun olacak şekilde kutuların içine (X) koyarak cevaplandırınız.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
9-İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
10-İş gününün sonunda kendimi tükenmiş hissediyorum.					
11-Sabah kalktığımda, yeni bir iş gününe başlamak zorunda olduğum zaman yorgunluk hissediyorum.					
12-Hizmet verdiğim kişilerin olaylarla ilgili neler hissettiğini çok kolay anlayabiliyorum.					
13-Hizmet verdiğim bazı insanlara karşı sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
14-Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
15-Hizmet verdiğim kişilerin sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
16-Yaptığım işten dolayı tükendiğimi hissediyorum.					
17-Yaptığım iş ile insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					

<p>2. BÖLÜM: İŞ TATMİNİ: Lütfen aşağıdaki verilen ifadeleri dikkatle okuduktan sonra kendinize yakın bulduğunuz ifadenin karşısındaki parantezin içine çarpı (X) işareti koyarak görüşünüzü belirtiniz.</p>	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
18-Yaptığım işten her zaman memnuniyet duyuyorum					
19-İşimde bağımsız çalışma imkânlarının olduğunu düşünüyorum					
20-İşimde arada sırada tekdüzelikten uzaklaşarak değişik şeyler yapma şansım oluyor					
21- Toplum içerisinde “saygın kişi” olma şansını bana verdiğini düşünüyorum					
22-İş ortamındaki yöneticilerin yönetim tarzından memnunum					
23-Yöneticilerin karar verme yeteneklerini memnun edici buluyorum					
24-İş yerinde bana verilen sorumluluğu memnun edici buluyorum					
25-İşimi, bana garantili bir gelecek sağlanması bakımından yeterli buluyorum					
26-Yaptığım işi başkaları için bir şeyler yapabilme hissi açısından yeterli buluyorum					
27-Diğer çalışanların yönlendirilmesinde aldığım yetkiden memnunum					
28-Kendi bilgi ve yeteneklerime uygun bir iş yapmaktayım.					
29-İşle ilgili alınan kararların uygulamaya konması açısından memnun edici buluyorum					
30-Aldığım ücretin yaptığım işin karşılığı olduğunu düşünüyorum					
31-Yaptığım işle ilerde terfi şansı elde edeceğimi düşünüyorum					
32-Kendi fikir ve kanaatlerimi kullanabildiğim bir işte çalışmaktayım					
33-İşim bana kendi yöntemlerimi kullanma serbestliği tanıyor					
34-Çalışma şartları ve saatlerini uygun buluyorum					
35-İş ortamındaki arkadaşlık ilişkilerinin işimden duyduğum memnuniyeti etkileyeceğini düşünüyorum.					
36-Yapılan işin takdiri açısından memnun edici olduğunu düşünüyorum					
37-Bugün işe girecek olsam çalıştığım kuruma tekrar başvuruda bulunurum					

3. BÖLÜM: İŞTEN AYRILMA NİYETİ: Lütfen aşağıdaki verilen ifadeleri dikkatle okuduktan sonra kendinize yakın bulduğunuz ifadenin karşısındaki parantezin içine çarpı (X) işareti koyarak görüşünüzü belirtiniz. Önem Derecesi Yargılar	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
38-Daha iyi alternatifim olsa bu kurumdan ayrılmayı düşünürüm					
39-Olanaklı olsa kurumdan ayrılmayı düşünürdüm					
40-Daha iyi alternatif olsa kurumdan ayrılırdım					
41- Başka bir kurumda iş arıyorum					

ÖZGEÇMİŞ

10 Ekim 1989 tarihinde Kadıköy’de doğdum. Lise eğitimimi Kartal Yakacık Anadolu Lisesi’nde 2006 yılında tamamladıktan sonra eğitim hayatıma Hitit Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü’nde devam ettim. Bu bölümden 2012 yılında mezun oldum. 2014 yılında Nişantaşı Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı, İşletme Yönetimi bilim dalında yüksek lisans eğitimine başladım. 2014 yılından itibaren İstanbul Mali Müşavirler Odasına bağlı Serbest Muhasebeci Mali Müşavir aday adayıyım. İş hayatıma 2012 yılında Garanti Bankası Genel Müdürlükte başlayıp, 2013 yılında Ankara Anonim Türk Sigorta Şirketi İç denetim bölümünde devam etmiş olup, 2015 yılı Nisan ayından beri HDI Sigorta A.ş İç denetim bölümünde çalışmaktayım.