

Muhasebe Meslek Mensuplarında Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin Saptanmasına Yönelik Bir Araştırma: Çorum İli Örneği

Determination of the Level of Burnout among Professional Accountants: The Case of Çorum Province

Cihat SAVSAR 

*Hitit Üniversitesi, İİBF, Finans ve Bankacılık Bölümü, Çorum, Türkiye. cihatsavsar@hitit.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ

ÖZET

Anahtar Kelimeler:

Muhasebe Mesleği
Tükenmişlik Sendromu
Çorum

Amaç – Bu çalışma Çorum ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeylerini belirlemek aynı zamanda yaş, cinsiyet, deneyim ve gelir seviyesi gibi demografik özelliklerin mesleki tükenmişlik seviyelerinde farklılaşmaya yol açıp açmadığını araştırmak amacıyla yapılmıştır.

Yöntem – Araştırmanın örneklemini Çorum İlinde faaliyet gösteren 444 muhasebe meslek mensubu oluşturmaktadır. Bu çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden tarama yöntemi (survey method) kullanılmıştır. Veriler anket yoluyla toplanmış olup, anket formu online olarak hazırlanmış ve katılımcıların bağlı oldukları odadan gerekli izinler alındıktan sonra katılımcıların mail adreslerine gönderilmiştir. Anket formu iki temel bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm araştırmanın bağımsız değişkenlerini oluşturan demografik değişkenleri içermektedir. İkinci bölümde 22 ifadeden oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği yer almaktadır. Elden edilen bulgular SPPP 25 programı ile analiz edilmiştir. Ölçeğin içsel tutarlılığının ölçülmesi için güvenilirlik analizinden, araştırma hipotezlerinin test edilmesinde ise ki-kare analizinden yararlanılmıştır.

Gönderilme Tarihi 28

Temmuz 2023

Revizyon Tarihi 20 Eylül 2023

Kabul Tarihi 25 Eylül 2023

Makale Kategorisi:

Araştırma Makalesi

Bulgular – Araştırma sonuçlarına göre, katılımcıların yaklaşık %65’inde duygusal tükenme düzeyinin, %57’sinde duyarsızlaşma düzeyinin ve yaklaşık %61’inde kişisel başarı hissinde azalma düzeyinin yüksek seviyede olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, tüm boyutlarda orta düzeyde tükenmişlik yaşayan katılımcıların oranları da küçümsenmeyecek seviyededir. Katılımcıların eğitim düzeyinin duygusal tükenme düzeyleri üzerinde farklılaşmaya neden olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaşları ile duyarsızlaşma düzeyleri arasında da bir farklılaşmadan söz edilebilir. Ancak mesleki deneyim ile mesleki tükenmişlik arasında bu anlamda bir ilişki bulunamamıştır. Son olarak, katılımcıların gelir yeterlilik düzeylerinin duygusal tükenme düzeyleri ve kişisel başarı hissinde azalma düzeyleri üzerinde farklılaşmaya neden olduğu bulgular arasında yer almaktadır. Bu durum düşük gelire sahip meslek mensuplarında duygusal tükenmişliğin arttığı şeklinde yorumlanabilir.

Tartışma – Meslek mensuplarının yaş demografik değişkeninin duyarsızlaşma düzeyi üzerinde farklılaşmaya neden olduğu saptanmıştır. Ancak yaş ile paralel düşünülebilecek bir değişken olan mesleki deneyim bakımından herhangi bir farklılık yaratmıyor olması duyarsızlaşma düzeyinde diğer etkenlerin etkisi olduğu anlamına gelebilir. Gelir seviyesi yeterliliği ve gelir düzeyi değişkenlerinin duygusal tükenme ve kişisel başarı hissinde azalma düzeyleri üzerinde farklılığa neden olduğundan hareketle meslek mensuplarının gelir seviyelerini artırmaya yönelik girişimlerde bulunmaları önerilmektedir.

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords:

Accounting Profession
Burnout Syndrome
Çorum

Purpose – The purpose of the research is to determine the burnout levels of professional accountants working in Çorum and to analyze whether there was a correlation between burnout levels and demographic factors including age, gender, experience, and salary levels.

Design/methodology/approach – The sample used for the research consists of 444 qualified accountants who are employed in Çorum. The data was gathered using the survey approach. After obtaining the required authorization from the room they belonged to, the questionnaire form was generated online and distributed to the participants' email addresses. There are two primary sections to the questionnaire form. The demographic factors that make comprise the research's independent variables are included in the first section. The Maslach Burnout Scale, which has 22 questions, was taken place in the second section. SPPP 25 was used to examine the outcomes that were obtained. The scale's internal consistency was evaluated using reliability analysis, and to test the research's hypotheses, chi-square analysis was employed.

Received 28 July 2023

Revised 20 September 2023

Accepted 25 September 2023

Önerilen Atıf/Suggested Citation

Savsar, C. (2023). Muhasebe Meslek Mensuplarında Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin Saptanmasına Yönelik Bir Araştırma: Çorum İli Örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15 (3), 2371-2385.

Article Classification:
Research Article

Results – The results of the research show that around 65% of individuals had high levels of emotional weariness, about 57% have high levels of depersonalization, and about 61% have low levels of personal success. It is essential to avoid overstating the proportions of people who experience mild burnout across all criteria. The participants' lower levels of emotional tiredness and personal success may be found to be correlated with their degree of education. Additionally, it has been demonstrated that the participants' ages and the severity of their depersonalization are related. The relationship between work experience and burnout, however, was not discovered. Finally, it became apparent that there was a statistically significant relationship or dependence between the individuals' degrees of emotional weariness and their income levels. This instance illustrates how low-income professionals are more susceptible to emotional fatigue.

Discussion – Although there is a relationship between depersonalization and the age of the profession's members, the absence of a connection between experience and depersonalization suggests that other aspects of life may also be at influence. It may be inferred that individuals of the profession should take steps to enhance their income levels given that income level has an impact on emotional tiredness.

1. GİRİŞ

Teknolojik değişimin iş hayatına sağlamış olduğu katkılar yanında iş hayatında yer alan çalışanlara yoğun iş yükü de getirdiği bilinmektedir. Özellikle sanayi devriminden itibaren hızla artan tüketim olgusu insanları daha çok kazanç elde etme ve daha çok tüketmeye yöneltmektedir. Bu durum sosyal statülerini veya hayat standardını en azından korumak isteği içinde olan insanlar üzerinde bir baskı oluşturmaktadır. Literatüre 1970'li yıllarda giren mesleki tükenmişlik çağımızın insanlar üzerinde görülen en büyük tehditlerinden birisi haline gelmiştir. Artan iş temposu, tüketimde yaşanan çeşitlilik, işlere yetişme isteği vb. nedenler çalışanlarda stres, baskı, halsizlik, doyumsuzluk ve mutsuzluk kaynağı olabilmektedir. Özellikle insanlarla iletişim kurmanın zorunlu olduğu meslekleri icra edenlerde bu tükenmişlik kendisini daha fazla göstermektedir.

Muhasebecilik mesleği her ne kadar teknolojik imkânlardan yararlanma potansiyeli yüksek olan bir meslek olsa da insanlar arası iletişimin gerekli olduğu bir meslektir. Bu nedenle mesleki tükenmişlik olgusunun meslek mensuplarının çalışma performanslarını olumsuz yönde etkilemesi söz konusudur (Öztürk vd., 2011: 84). Çünkü muhasebe meslek mensupları diğer mesleklerle karşılaştırıldığında daha fazla duygusal yorgunluk yaşamaktadırlar (Fogarty vd., 2000: 33). Diğer taraftan muhasebe mesleğinin kendine has birtakım özellikleri de göz ardı edilmemelidir. Nitekim günlük karşılaşılan insan sayısı, yapılan işin niteliği, sürekli birilerine veya kurumlara raporlama yapma zorunluluğu veya durumu muhasebe meslek mensupları üzerinde stres kaynağı oluşturabilmektedir (Deran ve Beller, 2015: 70). Bu nedenle çalışmada muhasebe meslek mensuplarının iş yaşamında içinde buldukları mesleki tükenmişlik seviyelerini belirlemek ve demografik özelliklerin mesleki tükenmişlik seviyelerinde farklılaşmaya neden olup olmadığını araştırmak amaçlanmıştır. Muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik seviyelerinin belirlenmesinde Christina Maslach tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden faydalanılmıştır. Çalışmanın evrenini Çorum Serbest Muhasebeciler Mali Müşavirler Odası'na (ÇSMMMO) kayıtlı muhasebe meslek mensupları oluşturmaktadır. Özellikle makine imalat sanayinin öncü sektör olduğu Çorum ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının demografik özellikleri de belirlenerek tükenmişlik düzeyleri ile arasındaki bağlantılar açıklanmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma ile demografik özellikler arasındaki bağlantıların açıklanmasında ise Ki Kare analiz yönteminden faydalanılmıştır. Çalışmada farklı bir örneklem kullanılarak muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklerinin tükenmişlik düzeylerinde farklılaşmaya neden olup olmadığının açıklanacak olması araştırmanın özünü oluşturmakta bu bağlantıların farklı bir yöntemle açıklanacak olması çalışmayı önemli kılmakta ve literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Çorum ilinde daha önce benzer bir araştırma yapılmamış olması araştırmaya özgünlük kazandırmaktadır.

Çalışmada öncelikle kavramsal olarak tükenmişlik ve tükenmişlik sendromu hakkında bilgiler verilmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeğini oluşturan alt boyutlardan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma boyutları kısaca açıklanmıştır. Daha sonra Türkiye ve dünyada benzer alanda yapılan bazı çalışmaların sonuçlarına yer verilmiştir. Çalışmada elde edilen bulgular açıklanarak meslek mensuplarının mesleki tükenmişlikleri üzerinde etkisi olan demografik özellikler hakkında değerlendirmeler yapılmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde tükenmişlik ve tükenmişlik sendromu kavramları açıklanmış, çalışmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve bu ölçeği oluşturan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma boyutları hakkındaki bilgilere yer verilmiştir. Ayrıca tükenmişlik sendromu ile ilgili yapılan çalışmalardan ulaşılabilenler bu bölümde özetlenmiştir.

2.1 Tükenmişlik ve Tükenmişlik Sendromu

Hayatımıza 1970'li yıllarla birlikte giren tükenmişlik kavramı son dönemlerde üzerinde çok sayıda bilimsel çalışma yapılan konulardandır. İlk kez 1974 yılında klinik psikolog olan Herbert Freudenberger tarafından ortaya atılmış bir kavramdır (Şıklar ve Tunalı, 2012:76). Freudenberger, kliniğindeki çalışanlarda motivasyon ve sağlıklı düşüğü gözlemlemiş ve bu durumu tükenmişlik (burnout) olarak adlandırmıştır. Freudenberger'e göre tükenmişlik "enerji, güç ya da kaynaklara olan aşırı ihtiyaç sonucu insanların hissettikleri başarısızlık, bıkkınlık ve aşırı yıpranma" olarak tanımlanan psikolojik bir durumdur ve mesleki bir tehlike teşkil etmektedir (Freudenberger, 1974:159). Tükenmişlik, bir zamanlar hevesli olan çalışanların kendilerini bitkin ve hayal kırıklığı içinde, öfkeli, memnuniyetsiz etkisiz ve verimsiz hissetmesi; kendilerine, işlerine ve hayatlarına karşı şüpheli ve olumsuz bir tavır edinmesiyle kendini gösterir (Maslach ve Goldberg, 1998:65). Çalışan insanlar açısından iş yaşamında gün geçtikçe artan zorluklar ortaya çıkmaktadır. Söz konusu zorluklar bazı insanları sosyal hayatta korumasız konuma da getirebilmektedir. Tüketim toplumunun özelliği olarak bir doyumsuzluk ve uyumsuzluk çatışması da görülmektedir. Bu durumun insan yaşamına yansımalarından birisi de tükenmişlik duygusu olarak karşımıza çıkmaktadır (Basım ve Şeşen, 2006: 15). Bunun gibi birçok kişisel ve çevresel faktör sonucunda bireylerde tükenmişlik sendromu ortaya çıkmakta ve hem kişisel hem de mesleki hayatları için ciddi sonuçlar doğurabilmektedir.

Tükenmişlik kavramı iş hayatıyla ilişkilendirilen bir kavramdır. Tükenmişlik sendromu genellikle işin kişiden beklentileri ve kişiye sunduğu kaynaklar arasındaki uyumsuzluk sonucu ortaya çıkmaktadır (Bakker ve Costa, 2014:112). İş hayatında insanların buldukları ortam, elde ettikleri gelir, çalışılan süre, fiziksel çalışma koşulları, iş arkadaşlarıyla olan ilişkiler, atama terfi beklentileri ve kişisel özelliklerin mesleki tükenmişliğin kaynaklarını oluşturabilmektedir. Söz konusu unsurlarda görülen olumsuzluklar kişilerin mesleki tükenmişlik seviyelerini artırabilmekte bu durumda çalışanların verimliliği üzerine etki edebilmektedir (Erduru, Deran ve Uzun, 2017:159). Bunun yanında işte yaşanan rol belirsizliği, iş baskısı veya stresi, fazla iş yükü tükenmişliğe en çok sebep olan iş faktörlerinden sayılmaktadır (Alarcon, 2011:559; Cordes ve Dougherty, 1993:632). İş karakteristiklerinin yanı sıra bireysel faktörler de tükenmişlik sendromunun gelişmesinde etkili olmaktadır. Cinsiyet, yaş sosyoekonomik statü, kişilik özellikleri gibi faktörler de tükenmişlik sendromuna ortam hazırlayabilmektedir (Emel Şıklar, 2012:76; Bakker ve Costa, 2014:113; Sürgevil, 2006: 49). Mesleki tükenmişlik iş yaşamında kronik kişilerarası stres kaynaklarına yanıt olarak gelişen psikolojik bir sendromdur ve yüksek tükenmişlik ve yüksek etkisizlik yaşayan kişilerin aşırı iş yükünün yanı sıra toplum, değer çatışması ve adaletle ilgili endişeleri de vardır (Maslach ve Jackson, 1981:103). Uzun süre tükenmişlik sendromuyla yaşayan kişilerde işten ayrılma, işe gelmeme ya da işe geç kalma gibi durumların yanında iş performansında önemli düşüş ve ciddi sağlık problemleri geliştirme riski baş göstermektedir (Bakker, Demerouti ve Sanz-Vergel, 2014: 392).

2.2 Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Tükenmişliğin Alt Boyutları

Tükenmişlik; yıpranma ve iş doyumsuzluğundan ümitsizlik, yalnızlık ve yorgunluk gibi insana özgü olumsuz unsurları kapsayan özellikleri nedeniyle ayrılmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981:99). İş yaşamında sıkça gözlenen ve olumsuz sonuçlar doğuran tükenmişlik sendromunu, bu alandaki çalışmalarıyla ön plana çıkan araştırmacı Christina Maslach üç ayrı karakteristiği olan psikolojik bir durum olarak değerlendirmiştir (Maslach, Jackson ve Leiter, 2003:190). Yaptığı çalışmalar sonucunda Maslach ölçeği olarak bilinen tükenmişlik ölçeğini geliştirmiştir. Maslach'a göre tükenmişliğin üç boyutu duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissini düşmesidir.

2.2.1 Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme boyutunun tükenmişliğin en önemli ve merkezinde yer alan boyutu olduğu kabul edilmektedir. Duygusal tükenme kişinin duygusal olarak iç kaynaklarının bitmesinin verdiği bitkinlik ve

aşırı yüklenme hissidir (Maslach ve Goldberg, 1998:64). Bu boyutta bitkinliğin yanı sıra enerji kaybı yıpranma unsurları yer almaktadır. Başka bir ifade ile duygusal tükenme iş yaşamındaki stres sonucu kişinin enerjisinin tüketilmiş ve yıpranma hissini yaşaması anlamına gelmektedir (Dalğar ve Tekşen, 2014:40). Günümüzde yoğun iş temposunda çalışan insanlar kendilerine gelen talepleri karşılamak için kapasitelerini zorlarlar sonuç olarak da duygusal tükenme yaşarlar ve bu durumun tükenmişliğin bir diğer boyutu olan duyarsızlaşmaya yol açtığı görülmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998:64). Duygusal tükenme hissini daha çok insan ilişkilerinin ön plana çıktığı mesleklerde yüksek seviyelerde görüldüğü bilinmektedir (Maslach ve Jackson, 1981:100). Bu durumun duygusal tükenme içerisinde olan kişilerin iş motivasyonlarının düşmesi sonucu işe eskisi kadar özen göstermemesi gibi sonuçları da olabilmektedir (Cordes ve Dougherty, 1993:623). Bunun yanı sıra bu duygusal bitkinliği yaşayan kimselerin kişilerarası ilişkilerde de eskiden olduğu kadar duyarlı olamadığı görülmüştür (Gürel ve Gürel, 2015: 39). Kendilerini sorun çözme ve iş yapabilme becerilerinde yetersiz hisseden bu bireylerde hem işlerine olan ilgilerinde azalma gözlenirken hem de işe gitmek gittikçe bir gerginlik kaynağı ve çekince haline gelebilmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:403).

2.2.2 Duyarsızlaşma

Bu boyut tükenmişliğin ilişkiler boyutu olarak kabul edilmektedir (Maslach ve vd., 2001:412). Aynı zamanda duyarsızlaşma, duygusal tükenmişlik yaşayan bir kişinin artık insanlarla iletişimini sağlıklı bir şekilde sürdürememesi sonucu kullandığı bir kaçış mekanizması olarak da değerlendirilebilir (Deran ve Beller, 2015:72). Duyarsızlaşma kişinin iş yerine, iş arkadaşlarına, müşterilerine karşı kayıtsız ve küçümseyici bir tavır takınmasıyla kendini gösterir. Duyarsızlaşma derecesinin artması ile ilişkide bulunduğu kişilere karşı olumsuz tavırlar sergilenirken kişinin işine karşı da tepkisizliği söz konusudur. Başka bir ifade ile duyarsız hale gelen kişi iş yaşamında insanlara karşı katı, soğuk ve ilgisiz tutumlar sergilemektedir (Maslach ve Goldberg, 1998:64). Çevresindeki insanlara karşı aşağılayıcı bir üslup takınma, iş süreçlerini çok katı kurallara tabi tutmanın yanında sürekli olarak başkalarından bir zarar geleceği hissi içerisinde olma bu boyutun belirtileri arasında yer almaktadır. Duygusal tükenmişlik yaşayan ve kendini yetersiz gören kişi, ilişkilerini sadece sürdürülebilir kadar olan en düşük enerji seviyesine indirger ve anlamlı ilişkiler kuramaz hale gelir. Sonuç olarak başkalarının duygularına, hislerine ve duygusal taleplerine karşı soğuk ve ilgisiz davranır (Erduru, Deran ve Uzun, 2017:160). Esasında bu davranışların altında kişinin kendi duygusal tükenmişliğine ve hissettiği yetersizliğine karşı bilinçli veyahut bilinçsiz bir şekilde kullandığı bir mücadele ve kendini koruma yatmaktadır (Şıklar ve Tunalı, 2012:77). Duyarsızlaşmanın dışardan gözlemlenebilen öne çıkan belirtileri iş arkadaşlarıyla uzun muhabbetlere girmeme, kestirip atma, kaba veya küçümseyici dil kullanımı, istek ve ricaları önemsememe, iş hayatını ve özel yaşamını katı bir şekilde birbirinden ayrı tutma gibi tavırlardır. (Cordes ve Daugherty, 1993:623). Tükenmişliğin bu boyutu kişilerin iş yaşamındaki sosyal destek alanını kısıtlayarak duygusal tükenmişlik sonucu yaşanan olumsuz hislerinin daha da pekişmesine sebep olmaktadır.

2.2.3 Kişisel Başarıda Düşme Hissi

Duygusal tükenme yaşayan ve işine karşı ilgisizliği artan bir bireyin kendini iş hayatında başarısız hissetmeye başlaması da kaçınılmazdır. Kişinin kendi başarısını olumsuz değerlendirmeye başlaması, motivasyon ve enerji düşüklüğü sonucu iş yapabilirliği konusunda kendisini yetersiz hissetmesi durumlarını karşılamaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:403). Kişisel başarının düşmesinde tükenmişlik hisleriyle birlikte ortaya çıkan enerji düşüklüğü ve verimsizlik sonucu mesleki yeteneklerin azalması ve iş yaşamında ilişkide bulunduğu kimselerle etkileşimin azalması etkili olmaktadır. Başarısızlık hisleri ve kendine karşı olumsuz bakış açısı içinde olan kişi işinde ilerleyemediği hatta geriliyormuş gibi hissettiği için kendini suçlu hissedebilir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001:403). Kendini zamanla daha pasif bir konuma koyarak yapabileceği eylemlerden de kendini alıkoymaya başlayabilir, bu da esasında başarısızlık hissini daha da güçlendiren bir faktör haline gelebilir (Tepeli, Kayıhan ve Kula, 2017:675). Kişilerarası ilişkilerdeki başarısızlık, kişisel iş yaşamındaki başarısızlık hisleriyle birleşip daha çetrefilli bir hal alabilir. Bu durumun süregelmesi kişinin zamanla kendisine olan saygısının azalması ve depresyona sürüklenmesi ciddi bir risk faktörüdür (Ertürk ve Keçecioğlu, 2012:45).

Maslach'ın ölçeğine göre bu üç kavram birbirinden tanımsal olarak farklı olsalar bile birbirlerini etkileyen ve güçlendiren bir doğaya sahiptirler (Maslach ve Goldberg, 1998: 71). Duygusal tükenme, duyarsızlaşma

ve kişisel başarının düşme hissi tek başlarına tükenmişlik sendromunu kapsamlı bir şekilde açıklayamazken bu psikolojik durumun farklı yönlerini birbirleriyle ilişkili bir şekilde ortaya koyarlar. Bu çalışmada da kullanılan Maslach ölçeğinin çalışanlarda tükenmişlik sendromunu bu üç boyut çerçevesinde ele alması güvenilirlik ve kapsayıcılık açısından çalışma adına önem taşımaktadır. Bahsi geçen ölçekteki spesifik maddeler bu üç boyutu ayrı değerlendirmek üzere atanmış ve bütünsel bir sonuç ortaya koymaktadır.

Çalışmada tükenmişlik ve tükenmişlik sendromu ile ilgili yapılan çalışmalardan ulaşılabilenler aşağıda özetlenmiştir.

Çollaku vd. (2023) tarafından Kosova'da yapılan bu çalışma Sertifikalı Muhasebeciler Topluluğu aracılığıyla 218 muhasebe çalışanına ulaşarak tamamlanmıştır. Çalışmanın amacı muhasebe sektöründe çalışanların işi değiştirme niyetleri ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiyi incelemek ve bu bağlamda psikolojik iyi olma halinin rolünü belirlemektir. Hipotezleri test edebilmek için yapısal denklem modellemesi (SEM: structural equation modeling) IBM AMOS ver26 kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre muhasebeciler arasında tükenmişlik sendromu yaşama oranıyla psikolojik olarak iyi olma hali arasında negatif bir korelasyon çıkarken işi bırakma ve yeni alternatifler arama eğilimleri arasında pozitif bir ilişki çıkmıştır.

Kılınçarslan ve Küçüksüleymanoğlu (2019) Bursa Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odasına kayıtlı meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik seviyelerini Maslach Tükenmişlik Ölçeğini kullanarak araştırmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre meslek mensuplarının tükenmişlik seviyeleri demografik değişkenlere bağlı olarak anlamlı değişiklikler göstermektedir. Meslek mensuplarının yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıkları; yaş, eğitim durumu, mesleki deneyim, çalışma süresi gibi değişkenlerin tükenmişliğin alt boyutları ve tamamı üzerinde etkili olduğu sonuca ortaya çıkmıştır. Çalışma şekli ve yerinin ise tükenmişlik düzeyi üzerinde etkisi olmadığı bir diğer bulgudur.

Açaray ve Savcı (2018) yılında profesyonelleşmenin mesleki tükenmişlik üzerine etkisini ölçmek amacıyla Rize ilinde faaliyet gösteren 98 meslek mensubu üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonuçları profesyonelleşmenin kural ve yönetmelikler boyutunun tükenmişliğin duygusal tükenme boyutunu, bilgi tabanı boyutunun ise duyarsızlaşma boyutunu artırdığını göstermektedir. Ayrıca toplumsal önem boyutunun tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmeyi azalttığı görülmüştür. Diğer taraftan, yakından denetim ve mesleki örgütlenme seviyesinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerinde azaltıcı etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Son olarak görev bağımsızlığı seviyesi arttıkça kişisel başarıda azalma hissinin azaldığı araştırma bulguları arasında yer almaktadır.

Temelli ve Şendurur (2018) TRA1 (Erzurum, Erzincan, Bayburt) ve TRA2 (Kars, Ardahan, Iğdır ve Ağrı) bölgelerinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışmada bir taraftan mesleki tükenmişlik düzeyi üzerinde demografik özelliklerin etkisi bir taraftan da elde edilen verilerle iki bölgenin karşılaştırılması amaçlanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre her iki bölgede faaliyet gösteren meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik içerisinde oldukları söylenebilir. Alt boyutlar bazında değerlendirildiğinde ise mesleki tükenmişlik duygusal tükenme boyutunda orta seviyede karşılık bulurken; kişisel başarı hissinde azalma boyutu ve duyarsızlaşma boyutu ölçeğinde yüksek seviyede karşılık bulmaktadır.

Erduru, Deran ve Uzun (2017) muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişliklerinin iş tatmini üzerindeki etkilerini araştırmak amacıyla Adana Hacı Sabancı Organize Sanayi Bölgesinde bir çalışma yapmışlardır. Anket yöntemi uygulanarak veri toplanan çalışmanın sonuçlarına göre meslek mensuplarının mesleki tükenmişliklerinin iş tatminini düşük seviyede etkilediği görülmüştür. Çalışmanın bir diğer sonucu da mesleki tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmenin meslek mensuplarının iş tatminini üzerinde etkisi olduğu, duyarsızlaşma alt boyutu ile kişisel başarıda azalma hissinin iş tatmini üzerinde etkisi olmadığı yönündedir.

Tepeli, Kayıhan ve Kula (2017) Muğla ilinde faaliyet gösteren 1291 meslek mensubuna yönelik bir anket çalışması ile mesleki tükenmişliğe neden olan etkenlerle işe bağlılık arasında ilişki olup olmadığını araştırmışlardır. 307 geçerli anketin değerlendirmeye alındığı çalışma sonuçlarına göre mesleki tükenmişliğe neden olan etkenlerle işe bağlılık arasında önemli ve negatif bir ilişki bulunmaktadır. Başka

bir ifade ile meslek mensuplarının çalışma ortamındaki duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissinde azalma seviyeleri arttıkça işe olan bağlılıkları da azalmaktadır.

Demir ve Sezgin (2017) TRB1 (Elâzığ, Malatya, Bingöl, Tunceli) ve TRC2 (Diyarbakır, Şanlıurfa) bölgesindeki muhasebe çalışanları üzerinde anket yöntemi kullanarak bir çalışma yapmışlardır. Çalışmada bölgede yer alan işletmelerin muhasebe departmanı çalışanlarında mesleki tükenmişliğin alt boyutları ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırma sonuçları söz konusu bölgelerde çalışan muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik açısından genel olarak olumsuz durumda bulduklarını göstermektedir. Muhasebe meslek mensuplarının iş hayatında içinde buldukları sıradanlığın, iş yoğunluğunun ve iş stresinin tükenmişlik düzeylerini arttırdığı sonucu ortaya çıkmıştır.

Chong ve Monroe (2015), muhasebe çalışanları üzerinde tükenmişliğin sebep ve sonuçlarının işi bırakma eğilimleri üzerine etkisini amaçlayan bir çalışma yürütmüşlerdir. Avustralya’da kamu firmalarında çalışan ve Yeminli Mali Müşavirler Enstitüsü’ne kayıtlı olan (ICAA: Institute of Chartered Accountants in Australia) 368 muhasebe elemanı üzerinde yapılan anket sonuçlarına göre insanlarda iş yerindeki rol belirsizliği ve iş stresi tükenmişliğin en önemli sebepleridir. Yine aynı çalışmada tükenmişlik yaşayan çalışanların iş tatmini ve çalıştıkları kuruma bağlılıklarının azaldığı, dolayısıyla farklı iş alternatiflerine yönelme eğiliminde oldukları ortaya çıkmıştır.

Deran ve Beller (2015) Giresun İl merkezinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensupları üzerinde “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” kullanarak mesleki tükenmişlik düzeyini belirlemeye yönelik bir çalışma yapmışlardır. Meslek mensuplarının demografik özellikleri ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında ilişki olup olmadığının araştırıldığı çalışma sonuçlarına göre; mesleki tükenmiş alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma açısından yüksek seviyede etki tespit edilmiştir.

Gürel ve Gürel (2015) Aydın ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının yaşam doyumları ile mesleki tükenmişlik seviyeleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Çalışmada mesleki tükenmişlik seviyesini ölçmek amacıyla Maslach Tükenmişlik Ölçeği, yaşam doyum seviyesini ölçmek amacıyla da Diener (1985) tarafından geliştirilen ölçekten yararlanılmıştır. Çalışma sonuçları mesleki tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmişlik seviyesi arttıkça yaşam doyum seviyesinin düştüğünü göstermektedir. Başka bir ifade ile duygusal tükenmişlik ile yaşam doyum arasında negatif bir ilişki söz konusudur. Diğer taraftan mesleki tükenmişliğin diğer boyutlarından kişisel başarı hissinde azalma ve duyarsızlaşma boyutları ile yaşam doyum arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

Guthrie ve Jones’un 2012 yılında yürütülen çalışmada muhasebe sektöründe çalışanların tükenmişlik seviyesi cinsiyet farklılığı üzerinden incelenmiştir. Çıkış noktası kadın muhasebe çalışanlarında daha yüksek oranda işi bırakma görülmesi olan bu çalışmada tükenmişliğin kadın ve erkek muhasebe çalışanlarını nasıl farklı etkilediği araştırılmıştır. Çalışanların tükenmişlik seviyelerini ölçmek için Maslach’ın üç boyutlu tükenmişlik ölçeğinin adapte edilmiş versiyonu kullanılmıştır (Almer ve Kaplan, 2002). Amerika Birleşik Devletleri’nde birçok şubesi olan bir muhasebe firmasında yürütülen çalışmada farklı hiyerarşik pozisyonlardan 836 kadın 845 erkek olmak üzere toplamda 1681 kişinin anket yanıtları kullanılmıştır. Bulgulara göre tükenmişlik sonucu kadınların daha fazla kişisel başarının düşme hissi yaşadığı erkeklerin ise daha fazla duyarsızlaşma yaşadığı ortaya çıkmıştır.

Öztürk vd. (2011) muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik ve işe bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirleme amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Mesleki tükenmişliğin alt boyutları ile işe bağlılık arasındaki ilişki araştırma konusunu oluşturmuştur. Mesleki tükenmişlik seviyesinin belirlenmesi için Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden, işe bağlılık seviyesinin belirlenmesi için ise Kanungo (1982)’un işe bağlılık ölçeğinden yararlanılmıştır. Araştırma sonuçları muhasebe meslek mensuplarının tükenmişlik düzeyi ile işe bağlılık düzeyleri arasında negatif yönde bir ilişkinin varlığını göstermektedir.

3. YÖNTEM

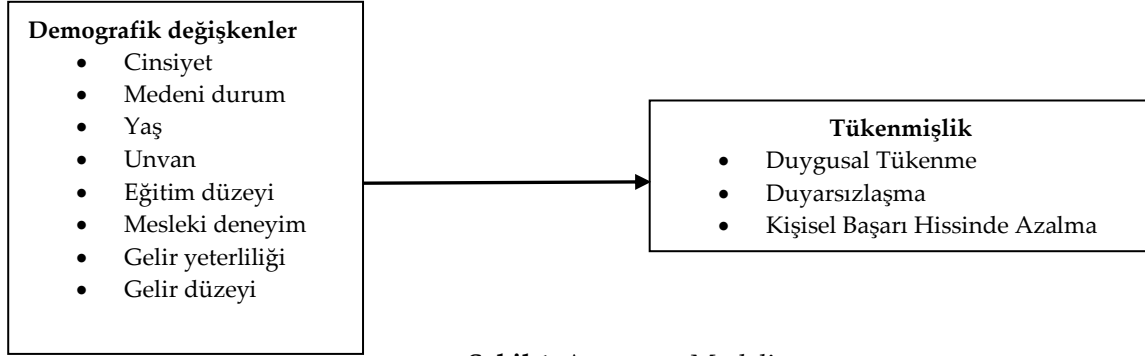
Bu bölümde araştırmanın amacı ve önemine, araştırma kapsamında geliştirilen hipotezler ve çalışmanın kavramsal modeline, evrenin belirlenmesi ve örneklem seçimine, verilerin toplama aracına ve verilerin analizine yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, Çorum ilinde faaliyette bulunan muhasebe meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik seviyelerini belirlemek ve meslek mensuplarının sahip oldukları demografik özelliklerin mesleki tükenmişlik düzeylerinde anlamlı farklılaşmaya yol açıp açmadığını ortaya çıkarmaktır. Ulaşılabilen çalışmalar ölçeğinde Çorum ilinde meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma olmaması araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

3.2. Araştırmanın Hipotezleri ve Kavramsal Modeli

Bu çalışmanın amacı muhasebe meslek mensuplarının demografik özelliklerinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde bir farklılaşmaya neden olup olmadığını tespit etmektedir. Bu amaca ulaşmak için araştırmanın bağımsız ve bağımlı değişkenleri arasındaki ilişkileri gösteren bir model geliştirilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Modelde demografik değişkenler bağımsız değişkenler olarak kabul edilmiş, tükenmişlik değişkenini oluşturan alt boyutlar ise bağımlı değişkenler olarak belirlenmiştir. Şekil 1' de yer alan tek yönlü ok ise değişkenler arasındaki ilişkiyi temsil etmektedir.

Şekil 1'de gösterilen araştırma modelinde demografik değişkenlerden 8 tanesine yer verilmiştir. İki değişken dikkate alınmamıştır. Ayrıca modelden hareketle belirlenen hipotezler ifade edilirken tükenmişlik alt boyutları biçiminde belirtilmiş, tek tek tüm alt boyutlar zikredilmemiştir. Analiz sonucunda ilgili demografik değişkenlerin herhangi bir tükenmişlik alt boyutu üzerinde farklılaşmaya yol açıp açmadığı şeklinde bir değerlendirme yapılacaktır. Şekil 1'den hareketle araştırma hipotezleri şöyle ifade edilmiştir;

H1: Cinsiyet değişkenine göre tükenmişlik düzeyinde farklılaşma vardır.

H2: Medeni durum değişkenine göre tükenmişlik düzeyinde farklılaşma vardır.

H3: Yaş değişkenine göre tükenmişlik düzeyinde farklılaşma vardır.

H4: Unvan değişkenine göre tükenmişlik düzeyinde farklılaşma vardır.

H5: Eğitim değişkenine göre tükenmişlik düzeyinde farklılaşma vardır.

H6: Mesleki deneyim değişkenine göre tükenmişlik düzeyinde farklılaşma vardır.

H7: Gelir yeterliliği değişkenine göre tükenmişlik düzeyinde farklılaşma vardır.

H8: Gelir düzeyi değişkenine göre tükenmişlik düzeyinde farklılaşma vardır.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Son yıllarda iş hayatında sıkça karşımıza çıkan mesleki tükenmişlik olgusu çağımızın en büyük tehditlerinden birisidir. Profesyoneleşmenin gelişmesi ile birlikte özellikle insanlarla iletişim gerekliliğinin yoğun olduğu iş alanlarında daha sık gözlemlenmektedir. Muhasebe mesleği de gerek insanlarla sürekli iletişim içerisinde olunması gerekse doğrudan parasal konularla ilgili olması nedeniyle mesleki tükenmişliğin sıkça yaşandığı mesleklerdendir. Araştırmanın amacı, Çorum ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının yaş, cinsiyet, deneyim ve gelir seviyesi gibi demografik özelliklerinin mesleki tükenmişlik seviyelerinde nasıl bir farklılaşma yarattığını araştırmaktır. Bu nedenle araştırmanın

evrenini Çorum Serbest Muhasebeciler Mali Müşavirler Odası'na (ÇSMMMO) kayıtlı muhasebe meslek mensupları oluşturmaktadır. ÇSMMMO'dan alınan bilgilere göre odaya kayıtlı 444 meslek mensubu olduğu tespit edilmiştir. Araştırma evreninin ulaşılabilir bir büyüklükte olması nedeniyle örneklem belirlenmemiş, tam sayım yöntemi (census method) ile tüm meslek mensuplarına ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırma verilerini toplamak üzere hazırlanan anket formları tüm katılımcılara gönderilmiş ancak, eksik ya da yanlış doldurma, araştırmaya katılmak istememe vs. gibi nedenlerle, 94 katılımcıdan yanıt alınabilmiştir. Bu durumda yanıt oranı %21 olarak gerçekleşmiştir. 'Sosyal bilimlerde yanıt oranının %20 ve üzerinde olması arzulan bir durumdur.' (Malhotra ve Grover, 1998).

3.4. Veri Toplama Aracı

Araştırma verilerinin toplanmasında tarama yöntemi (survey method) kullanılmıştır. Bu yöntem anket, mülakat (görüşme), gözlem ve test tekniklerinden biri ile gerçekleştirilir. Tarama yönteminde özellikle anket ve mülakat tekniklerinin önemli bir yeri vardır (Aslantürk, 1999:101). Veri toplama aracı olarak bir anket (questionnaire) formu tasarlanmıştır. Anket formu online olarak hazırlanmış ve katılımcıların bağlı oldukları odadan gerekli izinler alındıktan sonra katılımcıların mail adreslerine gönderilmiştir. Anket formu iki temel bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde demografik özellikleri ölçebilmek için hazırlanan demografik değişkenler yer almaktadır. Bu değişkenler ise cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, çocuk sayısı, yaş, unvan, eğitim düzeyi, mesleki deneyim, gelir yeterliliği ve gelir düzeyi değişkenlerinden oluşmaktadır. İkinci bölüm ise bağımlı değişken olan tükenmişlik değişkenini ölçmeye yönelik soruları içermektedir. Katılımcıların tükenmişlik düzeylerini ölçmede Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nden yararlanılmıştır. Tükenmişlik ölçeği 22 maddeden ve üç boyuttan oluşmaktadır. Ölçekteki maddeler 5'li Likert skalası ile ölçeklendirilmiştir. 5'li skalada 1 kesinlikle katılmıyorum, 2 katılmıyorum, 3 nötr, 4 katılıyorum ve 5 kesinlikle katılıyorum biçiminde ifade edilmiştir. Tükenmişlik ölçeğine ait alt boyutlar ve bu boyutlara dair bilgiler ise aşağıda Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Maslach Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Detaylar

Alt Boyutlar	Madde Numarası	Madde Sayısı
Duygusal Tükenme	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9 Madde
Duyarsızlaşma	5, 10, 11, 15, 22	5 Madde
Kişisel Başarı Hissinde Azalma	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8 Madde

Duygusal tükenme alt boyutunda katılımcılara "İşimden soğuduğumu hissediyorum" ve "İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum" gibi sorulardan oluşan dokuz soru yöneltilmiştir. Duyarsızlaşma boyutunda ise "İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum" ve "Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim" gibi ifadelerden oluşan beş madde yer almaktadır. Ölçeğin son boyutu olan kişisel başarı hissinde azalma boyutu ise "İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım" ve "İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum" gibi ifadeleri içeren sekiz maddeden oluşmaktadır.

3.5. Verilerin Analizi

Verileri analiz etmek için SPSS 25 paket programından yararlanılmıştır. Araştırma hipotezlerini test etmek için Ki Kare analiz yöntemi, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin içsel tutarlılığını belirlemek için ise güvenilirlik analizinden yararlanılmıştır. İlgili analizler sonunda elde edilen bulgular aşağıda detaylıca açıklanmıştır.

4. BULGULAR

Araştırma verilerinin analizinde ilk olarak katılımcıları betimleyici istatistikler elde edilmiştir. Araştırmanın bağımsız değişkenleri olan ve 10 alt değişkenden oluşan demografik değişkenlere ait bilgiler Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Değişkenlere göre Dağılımı

Değişkenler	Kategoriler	Frek.	Yüzde	Değişkenler	Kategoriler	Frek.	Yüzde			
Cinsiyet	Kadın	18	19,1	Unvan	SM	3	3,2			
	Erkek	76	80,9		SMMM	91	96,8			
	Total	94	100,0		Total	94	100,0			
Medeni durum	Evli	79	84,0	Eğitim düzeyi	Lise	3	3,2			
	Bekâr	10	10,6		Ön lisans	1	1,1			
	Boşanmış/Dul	5	5,3		Lisans	79	84,0			
	Total	94	100,0		Lisansüstü	11	11,7			
Çocuk sahibi olma durumu	Evet	76	80,9		Total	94	100,0			
	Hayır	18	19,1	Mesleki deneyim	0-4 yıl arası	7	7,4			
	Total	94	100,0		5-9 yıl arası	15	16,0			
Çocuk sayısı	Çocuk sahibi değilim	17	18,1		10-14 yıl arası	67	71,3			
					Bir tane	19	20,2	15 yıldan fazla	5	5,3
					İki tane	40	42,6	Total	94	100,0
				Üç tane	15	16,0	Gelir yeterliliği	Yeterli	24	25,5
				Dört ve üzeri	3	3,2		Yetersiz	26	27,7
Total	94	100,0	Kısmen yeterli	44	46,8					
Yaş	20-29 arası	6	6,4	Total	94	100,0				
	30-39 arası	22	23,4	Gelir durumu	10.000 TL altı	7	7,4			
	40-49 arası	35	37,2		10.001-20.000 arası	26	27,7			
	50-59 arası	22	23,4		20.001-30.000 arası	30	31,9			
	60 yaş ve üzeri	9	9,6		30.000 TL üzeri	31	33,0			
	Total	94	100,0		Total	94	100,0			

Araştırmaya katılan meslek mensuplarının yaklaşık %80'nini erkek meslek mensubu oluşturmaktadır. Medeni durum açısından incelendiğinde ise evli meslek mensubu oranının %79 olduğu görülmektedir. Katılımcıların %37' sini 40-49 yaş arası, %23'ünü de 50-59 yaş arası meslek mensubudur. Lisans seviyesinde eğitim almış meslek mensubu oranı %84'tür. 10-14 yıl mesleki deneyime sahip meslek mensubu %74 ile en yüksek orana sahiptir. Gelirin yeterliliği açısından bir değerlendirme yapıldığında ise gelirini kısmen yeterli ve yetersiz görenlerin toplam oranı yaklaşık %73'tür. Bu durum meslek mensuplarının gelirlerini yeterli görmedikleri yönünde değerlendirilebilir.

Araştırma hipotezlerinin test edilmesine geçmeden önce, araştırmada kullanılan tükenmişlik ölçeğinin içsel tutarlılığa sahip olup olmadığını belirlemek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Boyutlar	Cronbach's Alfa Değeri	Madde Sayısı
Duygusal Tükenme	0,900	9
Duyarsızlaşma	0,700	5
Kişisel Başarı Hissinde Azalma	0,771	8
Toplam Ölçek Güvenilirliği	0,801	22

Alt boyutların tümünde Cronbach's Alfa değerlerinin 0,70'den büyük olduğu görülmektedir. Ayrıca toplam ölçek güvenilirliğinin de istenilen eşik değerin üzerinde olması ölçeğin bir bütün olarak güvenilir olduğunu göstermektedir.

Araştırma hipotezlerini test etmek için Ki Kare analizinden yararlanılmıştır. Ki kare analizi için değişkenlerin nominal ya da ordinal ölçümle elde edilmiş olması gerekir. Ancak bu çalışmanın bağımlı değişkeni olan tükenmişlik değişkeni metrik bir ölçümle elde edilmiştir. İlgili literatürde, tükenmişlik ölçeğinin Tablo 4’de belirtilen eşik değerler kullanılarak ordinal ölçüme dönüştürülebileceği ifade edilmektedir. Bu nedenle ilk olarak Likert tipi ölçümle elde edilen tükenmişlik ölçeği verileri aşağıdaki eşik değerler kullanılarak ordinal ölçüme dönüştürülmüştür.

Tablo 4. Tükenmişlik Düzeyleri için Eşik Değerler

Tükenmişlik Boyutu	Düşük	Orta	Yüksek
Duygusal Tükenme	< 16	16 – 27	> 27
Duyarsızlaşma	< 6	6 – 13	> 13
Kişisel Başarı Hissinde Azalma	> 39	31 - 39	< 31

Kaynak: (Nazlıoğlu, 2009: 72)

Burada her bir katılımcının ilgili boyuta ait sorulara verdikleri yanıtlar toplanmıştır. Toplama işlemi sonucunda elde edilen skorlar, eşik değerler referans alınarak düşük, orta ve yüksek biçiminde yeniden kodlanmıştır. Bu kodlama işlemi sonucunda elde edilen üç alt boyuta ilişkin tükenmişlik düzeylerinin dağılımı Tablo 5’de verilmiştir. Bu işlemler sonucunda elde edilen yeni değişkenler Ki kare analizinde bağımlı değişkenler olarak kullanılmıştır.

Tablo 5. Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

	Düşük		Orta		Yüksek	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Duygusal tükenme düzeyi	2	2,1	31	33,0	61	64,9
Duyarsızlaşma düzeyi	2	2,1	39	41,5	53	56,4
Kişisel başarı hissinde azalma düzeyi	2	2,1	35	37,2	57	60,6

Tablo 5’de verilen alt boyutlara ait tükenmişlik düzeylerine bakıldığında, katılımcıların yaklaşık %65’inde duygusal tükenme düzeylerinin, yaklaşık %57’sinde duyarsızlaşma düzeylerinin ve yaklaşık %61’inde kişisel başarı hissinde azalma düzeylerinin yüksek seviyede olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, tüm boyutlarda orta düzeyde tükenmişlik yaşayan katılımcıların oranları da küçümsenmeyecek miktardadır.

Yeni değişkenler kullanılarak yapılan Ki kare analizi sonuçları Tablo 6’de sunulmuştur. Paket programlar yardımıyla Ki kare analizi yapıldığında Ki kare değerleri ve bu değerlere karşılık gelen anlamlılık değerlerinin yanı sıra kontenjans tabloları da yer almaktadır. Bu çalışmada kontenjans tablolarına sayfa sayısı kısıtı nedeniyle yer verilmemiştir. Ancak ilgili yorumlamalar kontenjans tablolarına göre yapılmıştır.

Tablo 6. Ki Kare Analizi Sonuçları

Değişkenler	Tükenmişlik Ölçeği Alt Boyutları					
	Duygusal tükenme		Duyarsızlaşma		Kişisel başarı hissinde azalma	
	χ^2^{**}	p	χ^2^{**}	p	χ^2^{**}	p
Cinsiyet	0,567	0,734	1,815	0,469	0,272	1,000
Medeni durum	2,801	0,601	3,390	0,536	6,390	0,152
Unvan	2,214	0,577	2,983	0,306	2,574	0,330
Eğitim	18,232	0,030*	10,128	0,144	12,508	0,053
Yaş	6,265	0,648	15,435	0,020*	11,037	0,131
Mesleki deneyim	4,517	0,643	6,566	0,350	6,491	0,373
Gelir yeterlilik düzeyi	12,530	0,005*	5,903	0,141	8,037	0,046*
Gelir düzeyi	10,961	0,043*	10,248	0,064	6,249	0,343

*0,05 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır.

** %20’den fazla hücrede beklenen değer 5’den küçük olduğu için Fisher’s Exact Testi uygulanmıştır.

Tablo 6'da X²değerleri ve bu değerlere karşılık gelen anlamlılık düzeyleri (p) verilmiştir. Ki kare analizi sonuçları, katılımcıların eğitim, yaş, gelir yeterlilik düzeyi ve gelir düzeyi gibi demografik değişkenlerinin tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları üzerinde farklılaşmaya neden olduğunu göstermektedir. Diğer demografik değişkenler de ise herhangi bir farklılaşmanın olmadığı görülmektedir. Aşağıda sadece farklılaşmanın bulunduğu demografik değişkenlere ilişkin kontenjans tabloları ve açıklamaları yer almaktadır.

Katılımcıların yaşlarının duyarsızlaşma düzeyleri üzerinde bir farklılaşmaya neden olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda yaş ile tükenmişlik alt boyutları arasında bir farklılaşma olduğunu iddia eden H₅ hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 7. Yaş ile Duyarsızlaşma Düzeyi Değişkenlerine İlişkin Kontenjans Tablosu

		Duyarsızlaşma düzeyi			Toplam
		Düşük	Orta	Yüksek	
Yaş	20-29 arası	0	1	5	6
	30-39 arası	0	7	15	22
	40-49 arası	1	22	12	35
	50-59 arası	0	6	16	22
	60 yaş ve üzeri	1	3	5	9
Toplam		2	39	53	94

İlgili kontenjans tablosu incelendiğinde bu sonucun nedeninin, 40 yaş ve üzeri katılımcılarda duyarsızlaşma düzeylerinin yüksek oluşu olduğu söylenebilir.

Bir diğer demografik değişken olan eğitim düzeyi ile duygusal tükenme düzeyleri arasında da bir farklılaşma olduğu görülmektedir.

Tablo 8. Eğitim Düzeyi ile Duygusal Tükenme Düzeyi Değişkenlerine İlişkin Kontenjans Tablosu

		Duygusal tükenme düzeyi			Toplam
		Düşük	Orta	Yüksek	
Eğitim	Lise	0	0	3	3
	Önlisans	0	1	0	1
	Lisans	2	21	56	79
	Lisansüstü	0	9	2	11
Toplam		2	31	61	94

Bu durumda H₅ hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Bu sonucun temel nedeni katılımcıların büyük çoğunluğunun lisans mezunu olması ve aynı zamanda bu katılımcıların duygusal tükenme ve kişisel başarı hissinde azalma düzeylerinin de yüksek olması gösterilebilir.

Kısmen kabul edilen bir başka hipotez ise katılımcıların gelirlerini yeterli bulup bulmamaları ile sırasıyla duygusal tükenme ve kişisel başarı hissinde azalma arasında farklılaşma olduğunu iddia eden H₇ hipotezidir. Bu hipotez için yapılan ki kare analizi sonuçlarında gelir yeterlilik düzeyi ile duygusal tükenme düzeyi arasında anlamlı bir farklılaşma tespit edilmiştir.

Tablo 9. Gelir Yeterliliği ile Duygusal Tükenme Düzeyi Değişkenlerine İlişkin Kontenjans Tablosu

		Duygusal tükenme düzeyi			Toplam
		Düşük	Orta	Yüksek	
Gelir yeterlilik düzeyi	Yeterli	1	14	9	24
	Yetersiz	0	4	22	26
	Kısmen yeterli	1	13	30	44
Toplam		2	31	61	94

İlgili değişkene ait kontenjans tablosu incelendiğinde meslek mensuplarının büyük çoğunluğunun elde ettikleri geliri yetersiz veya kısmen yeterli buldukları, öte yandan aynı kişilerin duygusal tükenme düzeylerinin çoğunlukla yüksek olduğu görülmektedir. Aynı şekilde aşağıdaki tablo incelendiğinde, gelir yeterlilik düzeyi ile tükenmişliğin bir diğer boyutu olan kişisel başarı hissinde azalma arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma olduğu görülmektedir.

Tablo 10. Gelir Yeterlilik Düzeyi ile Kişisel Başarı Hissinde Azalma Değişkenlerine İlişkin Kontenjans Tablosu

		Kişisel Başarı Düzeyinde Azalma Hissi			Toplam
		Düşük	Orta	Yüksek	
Gelir yeterlilik düzeyi	Yeterli	0	14	10	24
	Yetersiz	0	6	20	26
	Kısmen yeterli	2	15	27	44
Toplam		2	35	57	94

Son olarak, katılımcıların gelir düzeyleri ile duygusal tükenme düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılaşma olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda H_8 hipotezi kısmen kabul edilmiştir. İlgili kontenjans tablosu aşağıda verilmiştir.

Tablo 11. Gelir Düzeyi ile Duygusal Tükenme Düzeyi Değişkenlerine İlişkin Kontenjans Tablosu

		Duygusal tükenme düzeyi			Toplam
		Düşük	Orta	Yüksek	
Gelir düzeyi	10.000 TL altı	0	1	6	7
	10.001-20.000 arası	0	4	22	26
	20.001-30.000 arası	0	13	17	30
	30.000 TL üzeri	2	13	16	31
Toplam		2	31	61	94

Analiz sonuçlarına göre duygusal tükenme düzeyleri yüksek olan katılımcıların yaklaşık %74'ü 30.000 TL ve altında gelire sahiptir. Bu durum düşük gelire sahip meslek mensuplarında duygusal tükenmişliğin arttığını göstermektedir.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Ekonomi biliminde kaynakların kıt insan ihtiyaçlarının ise sonsuz olduğu kabul edilir. İnsanlar bu sonsuz ihtiyaçları karşılamak amacıyla sürekli olarak gelirlerini artırmayı hedefler ve kariyer planlarını buna göre yaparlar. Bu durum insanların profesyonel iş hayatlarında bir baskı ve stres oluşturabilmektedir. İş hayatının geneli için geçerli olan bu durum insan ilişkilerinin ve insanlarla iletişimin daha fazla olduğu sektörlerde belirginleşmektedir.

Mesleki tükenmişlik kavramı 1970'li yıllardan itibaren karşılaştığımız bir kavramdır. Özellikle iş hayatında sıkça bahsedilen ve üzerinde akademik çalışmalar yapılan bir olgudur. Muhasebe mesleği de insan ilişkilerinin ve insanlarla iletişimin gerekli olduğu bir meslek dalıdır. Bunun yanında muhasebe mesleğinin niteliği gereği ticari hayatta yer alan kişi ve kurumların kamusal otorite ile olan ilişkilerinde aracı rolü de vardır. Dolayısı ile muhasebe mesleğini icra eden meslek mensuplarında mesleki tükenmişlik olgusu görece olarak diğer meslek sahiplerine göre fazladır.

Mesleki tükenmişlik Maslach tarafından üç alt boyutta ele alınmıştır. Bunlar duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve kişisel başarı hissinde azalmadır. Bu çalışmada Maslach tükenmişlik ölçeği kullanılarak Çorum ilinde faaliyet gösteren meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik seviyeleri ölçülmeye çalışılmıştır. Çalışmada ayrıca meslek mensuplarının demografik özelliklerinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde bir farklılaşmaya yol açıp açmadığı araştırılmıştır.

Meslek mensuplarının sahip oldukları demografik özelliklerin mesleki tükenmişlik seviyeleri üzerinde bir farklılaşma yaratıp yaratmadığını ölçmek amacıyla hipotezler geliştirilmiştir. Ki kare analizi yapılarak

hipotezlerin geçerliliği test edilmiştir. Meslek mensuplarının mesleki tükenmişliğin üç alt boyutunda da yüksek seviyede tükenmişlik içerisinde oldukları tespit edilmiştir. Demografik özellikler bazında ileri sürülen hipotezlerden bazıları kabul edilmiştir.

Öncelikle eğitim seviyesinin meslek mensuplarının duygusal tükenme düzeyleri üzerinde farklılaşmaya neden olduğu görülmektedir. Çalışmanın sonucuna göre lisans veya yüksek lisans mezunlarının duygusal tükenme seviyesi orta-yüksek çıkmıştır. Aynı zamanda lisans mezunlarının yüksek lisans mezunlarına göre daha fazla duygusal tükenme yaşadığı literatürde de destek bulan bir bulgudur (Kılınçarslan ve Küçüksüleymanoğlu, 2019). Nazlıoğlu'nun (2009) yaptığı çalışmaya göre eğitim seviyesiyle tükenmişliğin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarının farklılaştığı görülmüştür. Ancak lise ve yüksek lisans mezunu meslek mensuplarının orta seviyede tükenmişliği ölçülürken lisans ve lisansüstü eğitim seviyesinde olanların düşük seviyede tükenmişliği ölçülmüştür. Mevcut çalışmada katılımcıların çok yüksek bir oranda lisans mezunu olması değerlendirmede dikkate alınmalıdır. Bu sonuçlar eğitim seviyesi yükseldikçe tükenmişliğin azaldığı yönünde yorumlanabilir. Bunun sebebi ise eğitim hayatını erken tamamlayıp mesleğe erken atılan insanların daha fazla tükenmişlik yaşaması olabilir. Bunların yanı sıra literatürde eğitim düzeyi ve tükenmişlik alt boyutları arasında ilişki bulunmadığını gösteren çalışmalar da bulunmaktadır (Dalğar ve Tekşen, 2014; Deran ve Beller, 2015).

Mevcut çalışmada ortaya çıkan bir diğer anlamlı sonuca bakıldığında meslek mensuplarının yaşlarının tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma düzeyleri üzerinde bir farklılaşma yarattığı görülmektedir. Nitekim 40 yaş ve üzeri katılımcılarda duyarsızlaşma düzeyinin daha genç katılımcılara oranla yüksek olduğu saptanmıştır. Literatürde yer alan bazı çalışmalar da yaşın tükenmişlik seviyesi üzerinde anlamlı bir farklılaşma yarattığını destekler niteliktedir (Temelli ve Şendurur, 2018; Kılınçarslan ve Küçüksüleymanoğlu, 2019; Ay ve Avşaroğlu, 2010; Nazlıoğlu, 2009). Bir çalışmada 45 yaş ve üzeri kimselerde tükenmişlik düzeyinin arttığı duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi alt boyutlarındaki anlamlı farklılıklarla gösterilmiştir (Nazlıoğlu, 2009). Bir diğer çalışmada yaşa bağlı olarak duygusal tükenme alt boyutunda anlamlı bir farklılaşma ortaya çıkmıştır (Ay ve Avşaroğlu, 2010). Bir başka çalışmada ise yaşa bağlı olarak tükenmişliğin tüm alt boyutlarında anlamlı bir farklılaşma elde edilmiştir (Kılınçarslan ve Küçüksüleymanoğlu, 2019). Yaşa bağlı olarak tükenmişliğin hiçbir alt boyutunda anlamlı bir farklılaşma gözlemlenmeyen çalışmalar da mevcuttur (Dalğar ve Tekşen, 2014).

Meslekten elde edilen gelir ve gelirin yeterliliği algısı açısından bir değerlendirme yapıldığında ise, gelirini yetersiz ve kısmen yeterli gören meslek mensuplarının duygusal tükenme ve kişisel başarıda azalma düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu da tükenmişlik literatüründeki diğer bulgularla aynı doğrultudadır (Ay ve Avşaroğlu, 2010; Nazlıoğlu, 2009; Cordes ve Dougherty, 1993). Kişiler hak ettiklerinden daha azını kazandığını düşünüyorsa veya gelirleri istedikleri yaşam standardını karşılamaya yetmiyorsa duygusal tükenme ve kişisel başarı hissinde düşmenin artması olağan bir durumdur.

Bu çalışma Çorum ilinde muhasebe mesleğine mensup kişilerin tükenmişlik seviyelerini ölçmeyi ve demografik özellikler ile tükenmişliğin alt boyutları arasında ilişki kurmayı amaçlamıştır. Tükenmişlik üzerinde etkisi olabilecek faktörleri aydınlatmak muhasebe mesleğine mensup kimselerin hayat ve iş kalitesini artırmak, performanslarını yükseltmek açısından önem arz etmektedir. Bu doğrultuda muhasebe meslek mensuplarının eğitim seviyelerini yükseltmeleri önerilebilir. Bağımsız çalışan meslek mensupları açısından meslekten elde edilen gelirin artırılması gerekmektedir. Çalışmada araştırma konusu olmamakla birlikte mükelleflere sunulan muhasebe hizmet kalitesinin artışına paralel gelir artışı sağlanabilir. Başka bir ifade ile muhasebenin doğrudan işletme yönetim kararlarına olan olumlu katkısı ön plana çıkarılabilir. Bağımlı çalışan meslek mensupları açısından, işletmelerin çalışanlarına hak ettikleri gelirleri sağlamaları gibi uygulamalar çalışanlarda tükenmişliğin azalmasına yol açabilir. Bu da hem işletme açısından hem de çalışan açısından olumlu etkilere sebep olarak daha huzurlu bir iş ortamının ortaya çıkmasının ve daha yüksek bir iş performansının önünü açabilir. Katılımcı sayısının daha fazla olduğu çalışmalarla ve farklı istatistiksel teknikler uygulanarak daha detaylı ve kapsamlı sonuçlara ulaşılması mümkündür. Diğer taraftan Çorum ilinde meslek mensuplarının mesleki tükenmişlik seviyelerine etki eden demografik özellikleri dışında birçok faktörü belirlemeye yönelik çalışmalar da yapılmalıdır.

KAYNAKÇA

- Acaray, A. Savcı, M. (2018). Mesleki Tükenmişliğe Profesyoneleşmenin Etkisi: Muhasebe Meslek Mensupları Üzerine Bir Araştırma, *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7 (1), 331-351.
- Alarcon, G. M. (2011). A Meta-Analysis Of Burnout With Job Demands, Resources and Attitudes, *Journal of Vocational Behavior*, 79, 549-562. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.007>
- Aslantürk, Z. (1999). *Araştırma Metot ve Teknikleri*, Emre Matbaası, İstanbul.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., ve Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and Work Engagement: The JD-R Approach, *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389-411.
- Bakker, A.B. ve Costa, P.L. (2014). Chronic Job Burnout and Daily Functioning: A theoretical analysis, *Burnout Research*, 1 (2014) 112-119.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006). Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu'da Bir Araştırma, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 2,15-23.
- Chong, V.K. ve Monroe, G.S. (2015). The Impact of The Antecedents and Consequences of Job Burnout on Junior Accountants' Turnover Intentions: A Structural Equation Modeling Approach, *Accounting and Finance*, 55 (1), pp. 1-28.
- Cordes, C. L., ve Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Çollaku, L., Aliu, M., ve Ahmeti, S. (2023). The Relationship Between Job Burnout And Intention to Change Occupation in The Accounting Profession: The Mediating Role Of Psychological Well-Being, *Management Research Review*. DOI 10.1108/MRR-10-2022-0726
- Dağlar, H. ve Tekşen, Ö. (2014). Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Nisan, 37-53.
- Demir, Ö. ve Sezgin, E.E. (2017). Muhasebe Meslek Mensuplarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Örgütsel Bağlılık Kavramı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: TRB 1 ve TRC2 Bölgesindeki İşletmelerde Yapılan Bir Çalışma, *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*. 10 (3): 33-54.
- Deran, A. ve Beller, B. (2015). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 45, 69-93.
- Erduru, İ., Deran, A., ve Uzun, E. (2017). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişliğinin İş Tatmini Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi: Adana Hacı Sabancı Organize Sanayi Bölgesinde Bir Araştırma, *Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (2), 158-176.
- Ertürk, E., ve Keçecioğlu T. (2012). Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Bir Uygulama, *Ege Akademik Bakış*, 12 (1), 39-52.
- Fogarty, T.J., Singh, J., Rhoads, G.K. ve Moore, R.K. (2000). Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond The Role Stress Model, *Behavioral Research in Accounting*, Vol. 12, 31-68.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out, *Journal of Social Issues*, 30 (1): 159-165.
- Guthrie, C., P. ve Jones, A., (2012). Job Burnout in Public Accounting: Understanding Gender Differences, *Journal of Managerial Issues*, 24 (4), 390-411.
- Gürel, E.B.B ve Gürel, E. (2015) Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyinin Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi: Aydın İli Örneği, *Muhasebe ve Denetime Bakış*, 37-46.
- Kılınçarslan, T.B. ve Küçüksüleymanoğlu, R. (2019). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Araştırılması: Bursa İli Örneği, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Özel Sayı 617-636. DOI: 10.25095/mufad.607225.
- Malhotra, Manoj K. ve Varun Grover. (1998). An Assessment of Survey Research in POM: From Constructs to Theory, *Journal of Operations Management*, 16, 407-425.

- Maslach, C. (2003). Job burnout: New Directions in Research And Intervention, *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Maslach, C., Schaufeli, W., ve Leiter, M. (2001). Job Burnout, *Annual Review Psychology*, 52: 397-422.
- Maslach, C., ve Goldberg, J. (1998). Prevention of Burnout: New perspectives, *Applied and Preventive Psychology*, 7 (1), 63-74.
- Maslach, C., ve Jackson, S.E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Organizational Behavior*, 2 (2), 99-113.
- Nazlıoğlu, E.H. (2009). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma, Niğde Üniversitesi SBE, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Niğde.
- Öztürk, V., Koçyiğit, S. Ç. ve Bal, E. Ç. (2011). Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12 (1) 2011, 84-98.
- Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Şıklar, E. ve Tunalı, D. (2012). Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Eskişehir Örneği, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 33, 75-84.
- Temelli, F. ve Şendurur, U. (2018). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu: TRA1 ve TRA2 Bölgelerinde Bir Araştırma, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22 (1), 375-406.
- Tepeli, Y., Kayıhan, B., ve Kula, E. (2017). Muhasebe Meslek Mensuplarında Mesleki Tükenmişlik ve İşe Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Muğla İli Örneği, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10 (49), 674-681.