

## SMMM VE DİĞER MUHASEBE ÇALIŞANLARI KAPSAMINDA, İŞ STRESİNİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ: İZMİR İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

### THE EFFECT OF WORK STRESS ON JOB PERFORMANCE IN THE SCOPE OF ACCOUNTANTS AND OTHER ACCOUNTING STAFF: A RESEARCH IN THE PROVINCE OF IZMIR

Doç. Dr. Nezh Metin ÖZMUTAF<sup>1</sup>

Yrd. Doç. Dr. Rozi MİZRAHI<sup>2</sup>

#### ÖZ

Araştırmanın temel amacı, serbest muhasebeci mali müşavirler (SMMM) ve diğer muhasebe çalışanları (serbest muhasebeci mali müşavir stajyeri ve yardımcı personel) kapsamında iş stresinin iş performansına etkisinin belirlenmesidir. Bu kapsamda hazırlanan anket formu Ekim 2014 – Mart 2015 tarihleri arasında İzmir ilinde Muhasebe mesleğinde yer alan 103 muhasebe çalışanı (SMMM 32 birey ve diğer muhasebe çalışanları 71 birey) kapsamında uygulanmıştır. Her iki grup da aşırılığın (iş yükü, rekabet ve sorumluluk açısından), rol çatışması ve rol belirsizliğinin, yetersizliğin (deneyim, bilgi, iletişim, çalışma süresi açısından) iş stresini artırarak iş performansını ileri düzeyde olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir. SMMM grubu “iş yükü, rekabet, sorumluluk aşırılığı, deneyim ve bilgi yetersizliğinin iş stresini artırarak iş performansını daha fazla olumsuz etkilediğini düşünmektedir. Diğer muhasebe çalışanları ise, “rol çatışması ve rol belirsizliği” nin iş performansını düşürücü etkisinin daha fazla olduğunu düşünmektedir. SMMM çalışanlarında A ve B tipi, diğer muhasebe çalışanlarında ise B tipi kişilik özellikleri daha yaygın çıkmıştır. Her iki grup da mesleğin yüksek stres düzeyi içerdiğini belirtmişlerdir. Her iki grup için de stres yüksekliği nedeniyle işten ayrılma orta düzeyden daha yüksek çıkmıştır. Sonuç olarak bu çalışma ile muhasebe çalışanlarının mesleki yaşamlarında yüksek stres algısına sahip oldukları bu kapsamda yöneticilerin bu konuya önem vererek çalışanların performanslarını iyileştirecekleri vurgulanabilecektir.

**Anahtar Kelimeler:** İş Stresi, İş Performansı, Muhasebe Çalışanları.

**JEL Sınıflandırma Kodları:** M1, M12.

#### ABSTRACT

The main objective of the study is to state the effect on job performance of job stress in the scope of accountants and other accounting staff (accountant trainee and assistant accounting staff). In this context, a questionnaire prepared was applied to 103 accountant and other accounting staff ( 32 accountant and 71 other accounting staff) who is located in the province of Izmir between the date of October 2014 and March 2015. Both groups stated that, extremism (in terms of work load, competition and responsibility), role conflict, role ambiguity and uncertainty (in terms of experience, knowledge, communication and working time), affect advanced negative to job performance by increasing job stress. Accountant group considers that, “work load, competition, excessive responsibility, lack of experience and knowledge” affect more negative to job performance by increasing job stress. Whereas, other accounting staff considers that “rol conflict and rol ambiguity” affect more negative to job performance by increasing job stress. It is observed that, at accountants have A and B type personality traits, whereas other accounting staff have more common B type personality traits. Both groups reported that, this profession has high stress level. In both two groups, work release level due to stress is higher than the mid-level.

<sup>1</sup> İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, nezih.metin.ozmutaf@ikc.edu.tr

<sup>2</sup> İzmir Katip Çelebi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, rozi.mizrahi@ikc.edu.tr

As a result, it can be emphasized that in this study, accounting staff have high stress perception in their professional lives, managers can improve their performance by attaching importance to this issue.

**Keywords:** Work Stress, Job Performance, Accounting Staff.

**JEL Classification Codes:** M1, M12.

## 1. GİRİŞ

Stres genel anlamda çalışan sağlığı ile ilintili bir kavramdır ve bu çalışanın iş ve özel yaşamına da yansımaktadır. Bu çerçevede sağlığı, Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization, WHO) “sadece hastalığın yokluğu değil fiziksel, zihinsel ve sosyal tam bir iyi olma hali” olarak tanımlanmaktadır. “Fiziksel” (kas-iskelet sistemi ağrıları, kardiyovasküler belirtiler vb.), “zihinsel” (endişe, depresyon, duygusal tükenme, ben merkezli olma vb.) ve “sosyal” bunun yanı sıra “iyi olma hali” (mutluluk, memnuniyet, moral ve pozitif etkileşim vb.) stresle doğrudan ilgili konulardır (Cass vd., 2003: 80). Örgütlerde yer alan insan kaynağı (İK) olumsuz seviyedeki stresin üstesinden geldiğinde örgüt ortamı ve birey “tam bir iyi olma hali” için stres bağlamında uygun duruma gelirken İK’nın performansı da olumlu bir seviyede etkilenebilecektir.

Tüm iş yaşamında stres yaygın olarak yaşanmakla birlikte bazı meslek türleri yüksek stresi doğasında bulundurmaktadır. Bu meslek türlerinden biri de muhasebe mesleğidir. Muhasebe mesleğinde aşırı iş yükü, rol algısı ve bireysel yetersizlik vb. konular İK’nda stresin dönemsel olarak yüksek düzeyde algılanmasına yol açarak bireysel ve örgütsel performans konusunda olumsuzluklara yol açabilmektedir. Ancak sözü edilen algı muhasebe çalışanlarının örgütsel konumuna göre farklılık gösterebilecektir.

Bu kapsamda çalışma ile SMMM ve diğer muhasebe çalışanları arasında iş stresinin iş performansına etkisine bakışta algı farklılığının olup olmadığı belirlenmiştir. Hazırlanan anket formu Ekim 2014 – Mart 2015 tarihleri arasında İzmir ilinde Muhasebe mesleğinde yer alan 103 muhasebe çalışanı (SMMM 32 birey ve diğer 71 birey) kapsamında uygulanmıştır.

## 2. LİTERATÜR ÖZETİ

### 2.1. Stres, Örgüt ve Stres Yönetimi

Stres kelimesi gerilim, gerginlik, bunalım, şiddet, zorlama gibi anlamları çağrıştırmaktadır. Nahavandi ve Malekzadeh (1998: 534) stresi “algılanan çevresel tehditlere (stresörlere) bireyin fiziksel ve ruhsal tepki verme eylemi” olarak tanımlamaktadır. Lazarus (1991) stresi, “bireylerin fiziksel, sosyal ve psikolojik sistemlerinde rahatsızlık yaratıcı aşırı taleplerin sonucu oluşan bir mobilize olma durumu” şeklinde belirtilmektedir (Stuart, 2004: 1).

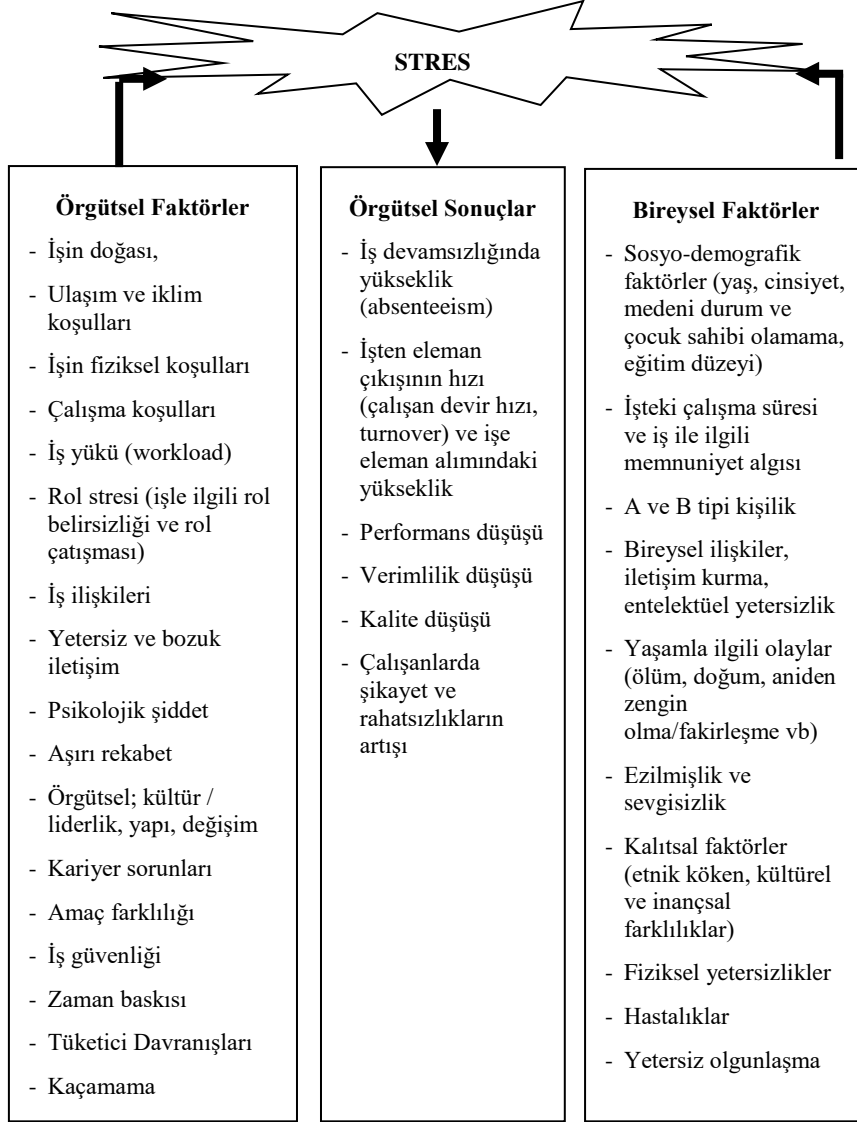
Yukarıda sözü edilen tehdit farklı bireyleri farklı şekilde etkileyebilir. Belirli bir tehdit bir bireyde aşırı, diğerinde normal ya da bir başkasında önemsiz düzeyde strese yol açabilir. Kişilik tipi çerçevesinde A tipi kişilik özelliğine sahip bireyler sabırsız, hareketli, aceleci, hızlı konuşan, hızlı yürüyen rekabetçi, sürekli zaman baskısı hisseden vb. doğaları nedeniyle yüksek strese sahiptir. Göreceli olarak B tipi kişilik özelliğine sahip bireyler ise doğaları gereği düşük strese yatkın kişilerdir (Şimşek vd., 2003: 258).

Birey tehditle karşı karşıya geldiğinde Genel Uyum Sendromu (General Adaptation Syndrome, GAS) teorisine göre sırasıyla **alarm**, eğer tehditler ortadan kalkmazsa **direnme** ve yine tehditler devam ederse **tükenme** süreçlerini yaşayabilmektedir. Aşağıda üç aşamanın temel özellikleri yer almaktadır (Işıkhan, 2004: 47-49):

1. “Alarm Aşaması: Bireyde kan basıncı artışı, kalp çarpıntısı, göz bebeklerinde büyüme, kas gerginliği, mide asidi salgılamasında artış gibi fiziksel bir tepkiler görülür. Tehdit geçmiş ise birey rahatlar.
2. Direnme Aşaması: Bireyin tehditin üstesinden gelmeye yönelik çabası / fiziksel tepkileri daha da artar.
3. Tükenme: Direnme başarısızlıkla sonuçlandığı için bireyde fiziksel ve ruhsal tükenmişlik ortaya çıkar. Bireyde geçimsizlik, yalnız kalma isteği, sürekli öfkeli, şüphecilik, cesaretsizlik, uykusuzluk, baş ve göğüs ağrıları vb. olumsuzluklar görülür.”

Bir örgütte strese / aşırı strese yol açan başlıca faktörler arasında bireysel ve örgütsel faktörler yer alırken bunun örgütsel sonuçları da bulunmaktadır. Şekil 1’de stresin / aşırı stresin nedenleri ve örgütsel sonuçları yer almaktadır (Nahavandi ve Malekzadeh, 1999: 537).

Şekil 1. Strese Yol Açan Faktörler ve Örgütsel Sonuçları



(Kaynak: Nahavandi ve Malekzadeh, 1999: 537'den aktaran Özmutaf, 2006: 76)

Ayrıca sosyo demografik özellikler (yaş; deneyimsizlik nedeniyle genç ya da yeniliklere kapalılık veya fiziksel yetersizlik nedeniyle ileri yaşta olma, cinsiyet ve medeni durum; evli kadınların hem ev hem de işte görev ve sorumlulukları nedeniyle, eğitim; eğitim düzeyi yükseldikçe kariyer basamaklarında yüksek ilerleme arzusu nedeniyle, çalışma süresi; deneyimsizlik nedeniyle vb.) stresi etkileyebilen unsurlardır (Işıkhan, 2004: 76-80). Diğer taraftan fiziksel çevre koşulları (aşırı gürültü ve titreşim, yanlış aydınlatma, uygun olmayan ısıma ve havalandırma vb.) da iş stresini artırıcı etki yapabilmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008: 303-304). Laal (2013: 4419) stres yönetimine yönelik yapmış olduğu çalışmada stres ve onun yönetimini etkileyen faktörler arasında yaş, cinsiyet, iş deneyimi, çalışma süresi, iş değişikliği ve iş yerini de belirtmektedir.

Yukarıdaki açıklamalardan hareketle iş yaşamında stres, yönetilmesi gereken bir gerçeklik olarak ifade edilebilir. Bir örgütte stres yönetimi stresi ortadan kaldırmak değil stresi kontrol altında tutmak olarak ifade edilebilir. Bu bağlamda örgütlerde stres yönetimi, İK'nın stresini ideal seviyede tutmayı amaçlayan kontrollü yaklaşımları

içermektedir yorumu yapılabilir (Binnewies, 2009: 89). İyi bir yönetici, stresin nedeni ne olursa olsun mutlaka problemlerin çözümünde İK'na yardımcı olacak şekilde hazır olmalıdır (Halloran, 1986: 235).

Bu çerçevede yönetici temel olarak örgütte işle ilgili stres kaynaklarını İK'nın fikirlerini alarak katılımcı bir şekilde belirlemeli ve uygun çözüm yolları ortaya koymalıdır. Stresle başa çıkmada bireysel yetkinlikleri belirleme, iş uyumu ile ilgili problemleri çözmeye ve gerekli eğitim süreçlerini hayata geçirme önemlidir (Costley ve Todd, 1991: 219). Örneğin bir örgütte örgütsel süreçlerde yapılan değişim, iş süreçlerini ve buna bağlı olarak bireylerin rollerini etkileyecektir (Shoaf vd., 2004: 84). Bu bağlamda yönetici, çalışanların stresini istenilen düzeye indirebilir. Ancak burada çalışan için profesyonel bir psikolojik destek gerekli ise uzmana da yöneltme rasyonel bir yol olabilecektir (Costley ve Todd, 1991: 220).

## 2.2. Stres ve İş Performansı

İnsan kaynakları (İK) açısından stres çalışanların performans düzeylerini etkileyen bir unsur olması nedeniyle önem arz etmektedir. Stres artışı belirli bir düzeye kadar İK performansını artırıcı, belirli bir seviyede durağan ve ileri düzeyde ise düşürücü etki göstermektedir (Işıkhan, 2004: 63).

Davranışsal boyutu ile stres İK motivasyonunu dolayısıyla da İK performansını etkileyen bir gerçektir (McHugh, 1996: 144). Örneğin motivasyon teorilerinden Vroom'un beklenti kuramı ve Lawler-Porter'in modeli performansı bireyin beklentisi ile ilişkilendirmektedir (Tyson ve York, 1993: 12). Amaç Teorisi'ne göre yüksek amaç belirleyen çalışan yüksek performans gösterme eğilimindedir (Akdemir, 2014: 288). Amaçları ve / veya beklentileri yüksek bireylerde stres düzeyi yükselirken performans artışı görülebilir. Benzer şekilde stres kariyer basamaklarında ilerleme için gerekli olabilir. Kariyer basamaklarında ilerleme ya da bulunduğu pozisyonu koruma isteği stresi de beraberinde getirebilecektir (Eren, 2008: 297). Diğer taraftan motivasyon performansı artırmada ödül ve ceza ile ilişkilendirilebilmektedir. Ancak araştırma sonuçlarına göre motivasyonu artırarak performans artışı sağlamada daha çok bireyi destekleyici ve inisiyatif verici yönetim tekniklerinin (koçluk vb.) başarılı olabileceği de vurgulanabilmektedir (Fischer ve Beimers, 2009: 520).

Stres kapsamında önemli bir konuda A ve B kişilik tipleridir. A tipi kişilikte heyecan, hırs ve başarı isteği yüksektir. B tipi kişilik ise tam tersine daha sakin ve temkinli hareket etmeyi kapsamaktadır (DuBrin, 2008: 445). A ve B kişilik tipleri ile performans arasındaki ilişkilendirmelerde araştırmalarda farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Ancak genel anlamda bireysellik, inisiyatif alma, başarı ve performansa önem veren batı kültürüne sahip toplumlar için A ve B tipi kişilik özelliklerine sahip olma ile performans arasında ilişki kurulurken, bir bölümünde ise B tipi kişilikle daha fazla ilişki belirlenmiştir (Jamal, 2007: 107).

Yaşın ilerlemesi ya da sonradan oluşan fiziksel yetersizlikler veya hastalıklar nedeniyle bireylerde işle ilgili stresin artışı bunun sonucu da performans düşüklüklerinin yaşanabileceği görülebilecektir (Özmutaf, 2010: 24). Örneğin kanserli hastalarda tedavi kapsamında tedavinin tüm süreçlerinde stresi minimize edici çalışmalar yapılabilmektedir (Faul vd., 2009: 102).

Stres konusunda performans temel olarak beklenen bireysel rol ve üst düzey bireysel rol performansı ile ifade edilmektedir. Bireysel performans düzeyi ise örgütte bütünsel performansı da olumlu ya da olumsuz olarak etkilemektedir. Örneğin örgütte tükenme aşamasına gelen çalışanlar her iki performans çerçevesinde problem çözmedeki güvenlerini kaybedebileceklerdir. Bu da performans düşüşüne yol açabilecektir (Bakker vd., 2004: 85).

Stres ve performans ilişkilerini ele alırken, yönetim basamaklarını ve onların etkisini de dikkate almak gerekmektedir. Stresin en ileri düzeyde yaşandığı yönetici grubu orta düzey yöneticiler olarak belirlenmiştir (Siu vd., 1997: 105). Bu kapsamda; orta düzey yöneticilerinin adeta bir tampon vazifesi görür gibi üst ve alt düzey yöneticilerin örgüt amaç ve hedefleri kapsamında bütünleştirici olarak yoğun insan ilişkilerinde bulunmaları nedeniyle daha fazla performans göstermeleri gerektiği yorumu yapılabilir.

Diğer taraftan yönetim bağlamında stresin en ileri aşaması olarak görülen ve esas istenmeyen durum olan tükenme ise çalışan performansını en ileri düzeyde düşürücü bir etken olarak görülmektedir. Bu çerçevede işletmenin ölçeği ya da çalışanın konumu farklı olarak algılanmamaktadır (Boone ve Kurtz, 1990: 276).

## 2.3. Stres, Performans ve Muhasebe Çalışanları

Stres için çeşitli mesleklerde ve çeşitli düzeylerde yaşanan bir gerçektir sonucu yargısı ortaya konulabilir. Diğer bir deyişle mesleğin bizzat doğası gereği stresin çeşitli seviyeleri iş yaşamında ortaya çıkabilecektir. Muhasebe mesleği aşırı stresin yoğun olarak yaşandığı bir alan kapsamında değerlendirilebilecektir. Muhasebe

alanına yönelik çalışmaların bu konuda konsensüs halinde olduğu söylenebilir. Örneğin Yıldırım (2008: 160) muhasebe çalışanları üzerine gerçekleştirdiği çalışmada muhasebe çalışanları arasında iş stresinin yüksek olarak algılandığı belirtmektedir. Ayrıca muhasebe çalışanlarının stresin olumsuz yönlerini yoğun olarak hissettikleri yaşadıkları hissettikleri ortaya konulmuştur (Yıldırım vd., 2004: 16). Bu çerçevede stresin kontrol altında tutulmasının muhasebe çalışanlarının iş performanslarını olumlu etkileyeceği sonucu ortaya konulabilir.

Muhasebe mesleği kapsamında belirli dönemlerde (mali senenin sonu vb.) stresin daha da yoğunlaştığı belirtilmektedir. Bu kapsamda sektörde aşırı yorgunluğun ortaya çıktığı, kolesterol seviyelerinin yükseldiği, çeşitli rahatsızlıkların arttığı ve bunalıma aday bireylerin görüldüğü vurgulanmaktadır. Dolayısıyla aşırı zihinsel bunun yanı sıra fiziksel çabanın harcandığı muhasebe alanında stres artışının performans düşüşüne de neden olacağı belirtilebilir (Işıkhah, 2004: 63,184).

Diğer taraftan stresin ileri aşamasında bireyin yaşadığı tükenmişliğin boyutlarından biri de bireysel başarıda düşüş olarak ifade edilebilir. Bu bağlamda muhasebe çalışanlarının stresin tükenmişlik boyutunu yoğun çalışma nedeniyle yaşamaları bireysel başarıda düşüşe neden olabilmektedir. Örneğin Erbaş vd. (2012: 111) bu kapsamda destekleyici görüşleri vurgulamaktadır. Ancak muhasebe çalışanları kapsamında performansın yüksek ya da istenilen seviyede gerçekleşmesi açısından yönetimin işyerindeki çalışma koşullarını iyileştirmesi uygun olabilecektir.

Muhasebe mesleği kapsamında yapılan çalışmalarda genel anlamda uzun çalışma saatlerinin aşırı strese yol açtığı görülebilmektedir (Bowen vd, 2014: 1282). Bu bağlamda muhasebe çalışanlarının da uzun çalışma saatleri açısından aşırı strese maruz kalabilecekleri belirtilebilir. Soysal (2009: 354) muhasebe çalışanları üzerine yapmış olduğu çalışmada çalışma saatinin uzunluğu ve çalışmanın karşılığını alamamanın stresi artırdığını belirlemiştir.

Muhasebe işlerinde işten ayrılış saatlerinin dönemsel ya da genel anlamda kesin olmaması ve uzun çalışma saatlerinin stresi artırarak çalışan performansını olumsuz etkilediği görülebilecektir. Ancak cinsiyete göre farkınlık yönünde de bulgular ortaya konulmuştur (Erbaş vd., 2012: 111).

Ayrıca rol ile ilgili konuların da muhasebe çalışanlarında aşırı strese yol açtığını belirten çalışmalar da bulunmaktadır. Kaplanoğlu (2014: 146) muhasebe çalışanları ile yaptığı çalışmada aşırı rol yükü ve rol çatışmasının stresi artıran başlıca faktörler arasında olduğunu belirlemiştir. Dalğar ve Tekşen (2014: 113) muhasebe çalışanlarında rol çelişkinin stresi artırdığını belirtmektedir.

Muhasebe mesleğinde stresle ilgili yapılan çalışmalardan bir bölümü de stresin son aşaması olan tükenmişliği konu almaktadır. Bu çerçevede çeşitli açılardan konuya yaklaşılarak önemli sonuçlar ortaya konulmuştur. Demografik değişken olarak 45 üstü yaş gruplarında tükenmişliğin yüksek olduğu (Doğan ve Nazlıoğlu, 2010: 113), tükenmişlik ile işe bağlılık arasında negatif yönde bir ilişki olduğu bunun yanı sıra kişisel performans düşüşünün işe bağlılıkta da düşüşe yol açtığı belirlenmiştir (Öztürk vd.,2011: 97). Duygusal tükenme ile işe bağlılık arasında negatif yönlü, kişisel başarı hissi ile işe bağlılık arasında ise pozitif yönlü bir ilişki olduğu (Yılmaz, 2014: 67), SMMM'lerin kişisel başarı SM'lerin ise duygusal tükenme ve duyarsızlaşma kapsamında daha fazla tükenme yaşadıkları (Deran ve Beller, 2015: 89) görülmüştür.

Diğer taraftan muhasebe çalışanları kapsamında stresi düşürmede etkili olabilecek yaklaşımları ortaya koyan çalışmaların da önemli katkılar sağlayacağından söz edilebilir. Bu bağlamda Arı ve Bal (2008: 145) muhasebe çalışanları kapsamında; iş yükü ve iş akışında düzenlemeler yapılmasının, katılımcılığın uygulanmasının ve rol konusunda düzenlemeler yapılmasının, aşırı stresi düşüreceğini belirtmektedirler. Bu çerçevede ilgili yaklaşımların etkin olarak uygulanmasının stresi düşürerek iş performansını olumlu etkileyebileceği belirtilebilir.

### 3. ARAŞTIRMA

#### 3.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın temel amacı, SMMM ve diğer muhasebe çalışanları kapsamında iş stresinin iş performansına etkisinin belirlenmesidir. Bu çerçevede, yoğun iş stresi yaşanabilen muhasebe mesleğinde iş stresinin iş performansına etkisi SMMM ve diğer muhasebe çalışanları bağlamında ayrılaştırılarak ortaya konulmuştur. Bu yaklaşımın, tarafların bakış açıları arasındaki farklılıkları belirlemede olduğu kadar stres ve performans ile ilgili sorunları çözümlenmede de uygulamaya yönelik önemli bulgular ortaya koyması hedeflenmektedir. Çalışmanın sözü edilen açılardan literatüre katkı sağlaması amaçlanmaktadır.

### 3.2. Veri Toplama Araçları

Araştırmada kullanılan anket formunda iki temel bölüm bulunmaktadır. Birinci bölümde, araştırmanın bağımsız değişkenleri yer almaktadır. Bağımsız değişkenler yaş, cinsiyet, unvan, çalışma süresi, mesleki stres düzeyi, mesleki stres yüksekliği ve işten ayrılma ilişkisi, bireysel sorular (genel bireysel yapı, spor / egzersiz alışkanlığı, yeme alışkanlığı, günlük sıvı tüketimi, sigara tüketimi, alkol tüketimi ve hobi alışkanlığı) şeklindedir. Anketin ikinci bölümünde iş stresinin artmasının iş performansını olumsuz etkileyeceği varsayımı belirlenmiş olan 9 bağımlı değişken (temel önerme) yer almaktadır. 9 önerme yukarıda ifade edilen teorik bilgi ve araştırmalar çerçevesinde özgün olarak oluşturulmuştur. Önermelere istatistiksel değerlendirmeler 5'li Likert ölçeği kapsamında ağırlıklandırılmıştır. Ortada yer alan 3 test değeridir. 9 önerme faktör analizi sonucu dört faktör altında toplanmıştır.

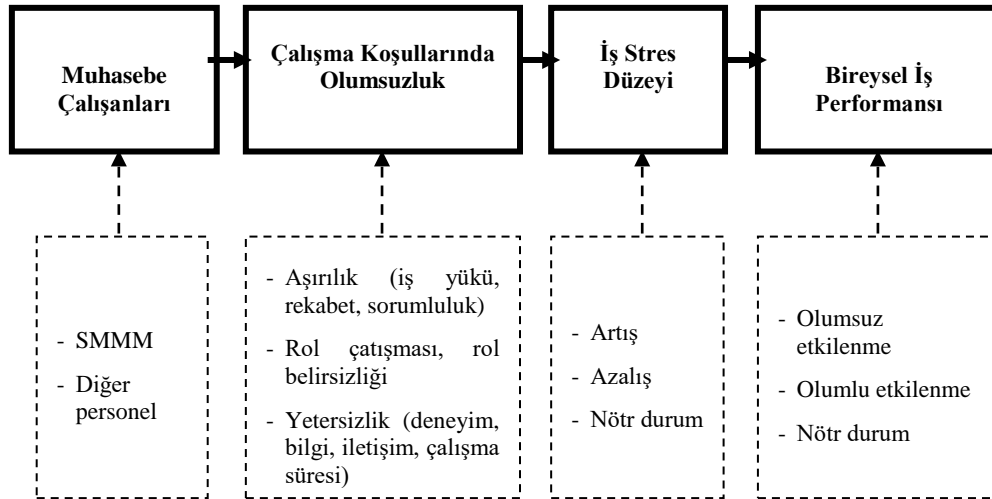
### 3.3. Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmaya yönelik olarak hazırlanan anket formu İzmir ilinde muhasebe mesleğini icra eden bireyler kapsamında Ekim 2014 – Mart 2015 tarihleri arasında yüz yüze anket yöntemi ve e-mail yoluyla gerçekleştirilmiştir. Muhasebe meslek mensuplarına ulaşmada İzmir Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odası'ndan faydalanılmıştır. İzmir Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler Odası ile yapılan görüşme sonucu odaya kayıtlı faal olarak mesleği icra eden 5793 muhasebe meslek mensubu bulunduğu öğrenilmiştir. Çalışmamız kapsamında 103 meslek mensubuna ulaşılmıştır. Araştırma kapsamında faktör analizi, evren ortalamasına dayalı t testi ve bağımsız iki örnek t testi yapılmıştır.

### 3.4. Araştırmanın Teorik Modeli

Araştırmanın teorik modeli, SMMM ve diğer muhasebe çalışanın olumsuz çalışma koşulları nedeniyle bireysel streslerinin artacağı bunun ise bireysel iş performansını olumsuz etkileyebileceği varsayımı üzerine kurulmuştur. Modele göre araştırmamız kapsamında SMMM ve diğer muhasebe çalışanlarının olumsuz çalışma koşulu unsurları (aşırılık, rol, yetersizlik) ile karşılaştıklarında iş streslerinin yükseleceği bunun dolayısıyla bireysel iş performanslarının düşeceği ön görülmüştür (Şekil 2).

Şekil 2. Araştırmanın Teorik Modeli



### 2.5. Araştırmanın Hipotezleri

**H<sub>1</sub>:** SMMM ve diğer muhasebe çalışanına göre aşırılık (iş yükü, rekabet ve sorumluluk) iş stresini artırarak iş performansını olumsuz etkiler.

**H<sub>2</sub>:** SMMM ve diğer muhasebe çalışanına göre rol çatışması ve rol belirsizliği iş stresini artırarak iş performansını olumsuz etkiler.

**H<sub>3</sub>:** SMMM ve diğer muhasebe çalışanına göre bireysel yetersizlik (deneyim, bilgi, iletişim, çalışma süresi) iş stresini artırarak iş performansını olumsuz etkiler.

**H<sub>4</sub>**: SMMM ve diğer muhasebe çalışanına arasında; aşırılık, rol belirsizliği, rol çatışması ve bireysel yetersizliklerin iş stresini artırarak iş performansını olumsuz etkilemesi bağlamında algı farkı vardır.

#### 4. ARAŞTIRMA BULGULARI

##### 4.1. Sosyo- Demografik Bulgular

Ankete katılan bireylerin (n=103) genel yaş ortalaması 31,2 ve standart sapması  $\pm 4,19$ 'dur. SMMM'ler için (n=32, % 31,1) yaş ortalaması 36,2 ve standart sapması  $\pm 2,22$ ; **diğer muhasebe çalışanları** için (n=71, % 68,9) yaş ortalaması ve standart sapması  $29,2 \pm 2,82$ 'dir. Hem SMMM hem de diğer grubunda muhasebe çalışanları arasında kadın oranı erkeklere göre daha fazladır (Tablo 1).

**Tablo 1.** Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Cinsiyetlere Göre Dağılımı

Ünvan	SMMM		Diğer Muhasebe Çalışanları	
	N	%	N	%
Kadın	20	62,5	44	62,0
Erkek	12	37,5	27	38,0
Toplam	32	100,0	71	100,0

Çalışma süresi açısından diğer grubunda çalışanlar en fazla 9 yıllık bir deneyime sahiptirler. SMMM grubunda ise 10 yıldan az ve daha fazla çalışma deneyimi dengeli bir şekilde yaygınlık göstermektedir (Tablo 2).

**Tablo 2.** Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Çalışma Süreleri

Ünvan	SMMM		Diğer Muhasebe Çalışanları	
	N	%	N	%
Çalışma Süresi (Yıl)				
$\leq 9$	14	43,8	71	100,0
10 ve üstü	18	56,3	0	0

İş yükünün yoğun olduğu dönemler kapsamında algı SMMM grubu için ocak-nisan dönemi şeklinde iken; diğer grup için ay sonu ve yıl sonu başta olmak üzere her zaman görüldüğü kanısı ortaya çıkmıştır (Tablo 3).

**Tablo 3.** Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının İş Yüklerinin Fazla Olduğu Dönem Algıları

Ünvan	SMMM		Diğer Muhasebe Çalışanları	
	N	%	N	%
İş Yükü Fazla Dönem Algısı				
Ocak-Nisan	12	37,5	0	0
Yıl Sonu	7	21,9	24	33,8
Ay Sonu	6	18,8	35	49,3
Her Zaman	7	21,9	12	16,9
Toplam	32	100,0	71	100,0

Meslekten kaynaklanan stres düzeyinin SMMM'ler için oldukça yüksek ve diğer grup için ise yüksek ve orta düzeyde yoğunlaştığı belirlenmiştir (Tablo 4). Bu bağlamda mesleki stres nedeniyle işten ayrılma algısı ise her iki grup için de orta düzeyde yoğunlaşmaktadır. Stres yüksekliği nedeniyle işten ayrılma için her iki grup da yüksek bir görüşe sahip değildir (Tablo 4).

**Tablo 4.** Mesleğin Stres Düzeyi ve Mesleki Stres Yüksekliği Nedeniyle İşten Ayrılma

Ünvan	Seviye	Mesleğin Stres Düzeyi		Mesleki Stres Nedeniyle İşten Ayrılma Niyeti	
		N	%	N	%
SMMM	Yüksek	27	84,4	5	15,6
	Orta	5	15,6	17	53,1
	Düşük	0	0	10	31,3
	Toplam	32	100,0	32	100,0
Diğer	Yüksek	35	49,3	4	5,6
	Orta	36	50,7	48	67,6
	Düşük	0	0	19	26,8
	Toplam	71	100,0	71	100,0

SMMM grup için telaşlı ve mükemmeliyetçi kişilik yapısı ile sakin ve olurlu bırakan kişi yapısı dengeli çıkmıştır. Diğer grupta ise büyük çoğunlukla telaşlı ve mükemmeliyetçi yapının olduğu belirlenmiştir (Tablo 5). Telaşlı ve mükemmeliyetçi yapı A tipi kişilik özelliği olarak yüksek stresi, sakin ve olurlu bırakan yapı B tipi kişilik özelliği olarak düşük stres düzeyini temsil etmektedir. SMMM grubu için A ve B tipi özellikler dengeli, diğer grup için A grubu kişilik daha yoğun görülmektedir.

**Tablo 5.** Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Genel Kişilik Yapısı

Ünvan	SMMM		Diğer Muhasebe Çalışanları	
	N	%	N	%
Genel Kişilik Yapısı				
Telaşlı ve Mükemmeliyetçi	16	50,0	66	93,0
Sakin ve Olurlu Bırakan	16	50,0	5	7,0
Toplam	32	100,0	71	100,0

Spor / egzersiz alışkanlığı SMMM grubu için genellikle yoğun olarak ortaya çıkmıştır. Ancak diğer grubu için ara sıra seçeneğinde yoğunlaşma mevcuttur (Tablo 6). Yemek alışkanlığı yoğun olarak SMMM grubu için düzensiz ve diğer grup için düzenli şeklindedir (Tablo 6). Düzenli öğün fiziksel olduğu kadar psikolojik açıdan da önemlidir. Günlük sıvı tüketimi ise her iki grup için de 1 litreden fazla aralığında yoğunlaşmaktadır (Tablo 6).

**Tablo 6.** Spor / Egzersiz Alışkanlığı, Yemek Alışkanlığı ve Günlük Sıvı Tüketimi

Unvan	Spor / Egzersiz	N	%	Yemek Alışkanlığı		Günlük Sıvı Tüketimi		N	%
				N	%	N	%		
SMMM	Genellikle	16	50,0	Düzenli Üç Öğün	7	21,9	1 lt den az	0	0
	Ara sıra	9	28,1	Fast Food	5	15,6	1-2 lt arası	32	100
	Hiç	7	21,9	Düzensiz	20	62,5	2 litreden fazla	0	0
	Toplam	32	100	Toplam	32	100	Toplam	32	100
Diğer	Genellikle	22	31,0	Düzenli Üç Öğün	51	71,8	1 litreden az	16	22,5
	Ara sıra	44	62,0	Fast Food	2	2,8	1-2 litre arası	17	23,9
	Hiç	5	7,0	Düzensiz	18	25,4	2 litreden fazla	38	53,5
	Toplam	71	100	Toplam	71	100	Toplam	71	100

Önemli bir bulgu olarak 103 katılımcı az ya da çok sigara tüketmektedir. Hiç seçeneği işaretlenmemiştir (Tablo 7). Alkol tüketimi ise her iki grup için de ara sıra seçeneğinde yoğunlaşmaktadır. Diğer grup için ara sıra seçeneği oldukça yüksektir (Tablo 7). Hobilere zaman ayırma SMMM grubunda genellikle ve diğer grupta ara sıra seçeneklerinde oldukça yoğun olarak öne çıkmaktadır (Tablo 7).

**Tablo 7.** Günlük Sigara Tüketimi, Alkol Tüketimi ve Hobilere Zaman Ayırma

Unvan	Sigara Tüketimi (Adet)	N	%	Hobilere Zaman Ayırma		Alkol Tüketimi	N	%	
				N	%				
SMMM	<5	16	50,0	Genellikle	16	50,0	Genellikle	0	0
	5-9	2	6,3	Ara sıra	9	28,1	Ara sıra	23	71,9
	10-19 den az	14	43,8	Hiç	7	21,9	Hiç	9	28,1
	Toplam	32	100	Toplam	32	100	Toplam	32	100
Diğer	<5	37	52,1	Genellikle	6	8,5	Genellikle	0	0
	5-9	5	7,0	Ara sıra	58	81,7	Ara sıra	59	83,1
	10-19 den az	29	40,8	Hiç	7	9,9	Hiç	12	16,9
	Toplam	71	100	Toplam	71	100	Toplam	71	100

#### 4.2. Ölçüm Aracının Güvenirliği

Bağımlı değişkenlerden oluşan anketin ikinci bölümündeki 9 önermeye temel bileşenler analizi ile faktör analizi uygulanmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin değeri 0,610'dur. Bartlett Küresellik Testi sonucunda sıfır hipotezi ( $H_0$ : korelasyon matrisi birim matristir) reddedilmiştir ( $\chi^2=512,528$ ,  $p=0.000$ ). Anti imaj korelasyon matrisinin köşegen değerleri 0,854-0,512 arasında değişim göstermektedir. Bu üç sonuca göre 9 önermelik yapı faktör analizine uygundur (Tablo 8). Faktör analizi sonucunda 4 faktör oluşmuştur. 4 faktör toplam varyansı % 84,813 oranında açıklamaktadır. Toplam varyansın birinci faktör %28,448'ini, ikinci faktör %20,001'ini, üçüncü faktör %18,691'ini ve dördüncü faktör %17,673'ünü açıklamaktadır. Oluşan 4 faktörlük yeni yapının genel Cronbach



Alfa değeri 0.792'dir. Bu sonuca göre ankette yer alan önermelerin işaret ettiği faktörlerin konuyu yüksek derecede açıkladığı belirlenmiştir. Ayrıca iç tutarlık durumu da mevcuttur. 9 önermenin genel soru ortalaması (item-means) 4,1 ve ortalama varyans 0.81'dir. Faktörler incelendiğinde; F1 faktörünün "işgücü, rekabet ve sorumluluk aşırılığı", F2 faktörün "rol çatışması ve rol belirsizliği", F3 faktörünün "deneyim ve bilgi yetersizliği" ve F4 faktörünün (iletişim ve çalışma süresi yetersizliği) ağırlıklı önermeleri içerdiği belirlenmiştir (Tablo 8).

**Tablo 8.** Faktör Analizi ve Tanımlayıcı İstatistikler

Önermeler ... iş stresini artırarak iş performansını olumsuz etkiler	Faktör İsmi	Faktörler				Cronbach Alfa Skorları		Ort.±Std. N=103
		F1	F2	F3	F4	Genel=0,792		
Aşırı iş yükü	İş gücü, rekabet ve sorumluluk aşırılığı	<b>,943</b>	,083	,028	,020	,704	,781	4,1±,95
Aşırı sorumluluk		<b>,897</b>	,046	,260	,218	,713		4,0±1,0
Aşırı rekabet		<b>,873</b>	,183	,196	,072	,720		3,9±,93
Rol çatışması	Rol çatışması ve rol belirsizliği	,046	<b>,938</b>	,136	,002	-	,751	4,1±,91
Rol belirsizliği		,125	<b>,931</b>	,107	,035	-		4,1±,97
Deneyim yetersizliği	Deneyim ve bilgi yetersizliği	,166	,054	<b>,903</b>	,087	-	,743	3,8±,97
Bilgi yetersizliği		,189	,027	<b>,837</b>	,263	-		4,0±1,0
İletişim yetersizliği	İletişim ve çalışma süresi yetersizliği	,067	,039	,163	<b>,859</b>	-	,709	4,4±,53
Çalışma süresi yetersizliği		,140	,074	,038	<b>,849</b>	-		4,1±,66

#### 4.3. Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Unvan Kapsamında Faktöre Yönelik Bulguları

Hem SMMM hem de diğer muhasebe çalışanlarına yönelik olarak dört faktör de ileri düzeyde önemli bulunmuştur (Tablo 9). Bu sonuçlara göre H<sub>1</sub>, H<sub>2</sub>, ve H<sub>3</sub> hipotezleri kabul edilmiştir. Bir başka deyişle SMMM ve diğer muhasebe çalışanlarına göre aşırılık (iş yükü, rekabet ve sorumluluk açısından), rol çatışması ve rol belirsizliği, yetersizlik (deneyim, bilgi, iletişim, çalışma süresi açısından) iş stresini artırarak iş performansını olumsuz etkilemektedir.

**Tablo 9.** Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Unvana Yönelik Tek Örnek t Testi Bulguları

Unvan	Faktör	N	Ort.±Std.	Tek Örnek t testi (Test Değeri 3 ≤ μ)	
				t	p
SMMM	İş gücü, rekabet ve sorumluluk aşırılığı	32	4,4±,65	12,285	0,000
	Rol çatışması ve rol belirsizliği	32	3,8±,74	6,684	0,000
	Deneyim ve bilgi yetersizliği	32	4,3±,41	18,526	0,000
	İletişim ve çalışma süresi yetersizliği	32	4,3±,60	12,441	0,000
Diğer	İş gücü, rekabet ve sorumluluk aşırılığı	71	3,8±,94	7,947	0,000
	Rol çatışması ve rol belirsizliği	71	4,2±,92	11,697	0,000
	Deneyim ve bilgi yetersizliği	71	3,7±,99	6,678	0,000
	İletişim ve çalışma süresi yetersizliği	71	4,3±,48	22,608	0,000

SMMM ve diğer muhasebe çalışanlarına göre "işgücü, rekabet ve sorumluluk aşırılığı", "rol çatışması ve rol belirsizliği" ile "deneyim ve bilgi yetersizliği" kapsamında iş stresinin artarak iş performansını olumsuz etkilemesi bağlamında algı farkı vardır (Tablo 10). Bu önermeler kapsamında H<sub>4</sub> hipotezleri kabul edilmiştir. İş stresinin artarak iş performansını "işgücü, rekabet ve sorumluluk aşırılığı" için SMMM grubu, "rol çatışması ve rol belirsizliği" için diğer grup, "deneyim ve bilgi yetersizliği" için SMMM grubu daha fazla olumsuz etkilediğini düşünmektedir (Tablo 10). İletişim ve çalışma süresi yetersizliği için ise iki grup arasında algı farklılığı bulunmamaktadır (Tablo 10).

**Tablo 10.** Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Unvana Yönelik İki Örnek t Testi

Faktör	Unvan	N	Ort.±Std.	Bağımsız İki Örnek t Testi	
				t	p
İş yükü, rekabet ve sorumluluk aşırılığı	SMMM	32	4,4±,65	2,897	0,005
	Diğer	71	3,8±,94		
Rol çatışması ve rol belirsizliği	SMMM	32	3,8±,74	-2,221	0,029
	Diğer	71	4,2±,92		
Deneyim ve bilgi yetersizliği	SMMM	32	4,3±,41	3,034	0,000
	Diğer	71	3,7±,99		
İletişim ve çalışma süresi yetersizliği	SMMM	32	4,3±,60	0,163	0,871
	Diğer	71	4,3±,48		

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Stres örgütlerde doğal olarak var olması gereken bir gerçeklik şeklinde ifade edilebilir. Bu bağlamda, örgütlerin stresi ortadan kaldırmak ya da yok saymak yerine, olumsuz sonuçları beraberinde getirebilecek aşırı strese yol açan faktörler ve koşullar çerçevesinde, başarılı bir yönetim sergileyerek stresi örgüt amaç ve hedefleri doğrultusunda pozitif yöne sevk etme eğilimine girmelerinin rasyonel bir yaklaşım olacağı vurgulanabilir. Sözü edilen başarılı yönetim sergilenmesinin de her düzeyde performansı olumlu etkilenmesine yol açacağı belirtilebilir.

Bu çalışma kapsamında elde edilen bulgular çerçevesinde muhasebe mesleğinin yüksek iş stresini içerdiği algısı öne çıkmıştır. Bu çerçevede katılımcılar aşırılığın (iş yükü, rekabet ve sorumluluk açısından), rol çatışması ve rol belirsizliğinin, yetersizliğin (deneyim, bilgi, iletişim, çalışma süresi açısından) iş stresini artırarak iş performansını ileri düzeyde olumsuz etkilediğini belirtmişlerdir. Dolayısıyla bu kapsamda muhasebe çalışanlarının yer aldığı çalışma ortamında örgütlerde yönetimin stresi yönetmede sözü edilen konulara özen göstermesi gerekliliği vurgulanabilir.

Diğer taraftan araştırma sonuçlarına göre SMMM grubu “işgücü, rekabet, sorumluluk aşırılığı” ve , “deneyim ve bilgi yetersizliği” için iş stresini artırarak iş performansını olumsuz etkileceği konusuna diğer gruba göre daha fazla önem vermektedir. Diğer grup ise “rol çatışması ve rol belirsizliği” için iş stresini artırarak iş performansını olumsuz etkileceği konusuna SMMM grubuna göre daha fazla önem vermektedir. “İletişim ve çalışma süresi yetersizliği” açısından ise algı farklılığı görülmemiştir. Bu bağlamda iş performansının olumlu etkilenmesi için algı farklılıklarına yönelik olarak yönetimin katılımcı bir çerçevede stres konusunda uygun yönetim yaklaşımları sergilemesi gerekliliği ifade edilebilir.

Ayrıca SMMM çalışanlarında A-B ve diğer muhasebe çalışanlarında B tipi kişilik daha yaygın çıkmıştır. Bu bağlamda SMMM çalışanlarının daha fazla yönetsel sorumluluğa sahip olması nedeniyle A tipi kişiliğin de görülme sıklığının arttığı görüşü ortaya konulabilir. Her iki grup için de stres yüksekliği nedeniyle işten ayrılma ise orta düzeyden daha yüksek çıkmıştır. Dolayısıyla işten ayrılmada stres yüksekliğinin önemli bir faktör olduğu ifade edilebilecektir

## KAYNAKÇA

- Akdemir, A. (2014). Yeni Ekonomide ve Yeni Dünyada İşletmecilik, Kocaeli: Umuttepe Yayıncılık.
- Arı, S., G. ve Bal, Ç., E. (2008). “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, Yönetim ve Ekonomi Celal Bayar Ün. İİBF Dergisi”, 15(1), 131-148.
- Bakker, A. B., Demeouti, E., Verbeke, W. (2004). “Using The Job Demands-Resources Model To Predict Burnout and Performance, Human Resource Management”, 43(1), 84-85.
- Binnewies, C., Sonnentag, S., Mojza, E.J. (2009). “Daily Performance At Work: Feeling Recovered In The Morning As A Predictor Of Day-Level Job Performance”, Journal Of Organizational Behavior, 30(1), 67-93.
- Boone, L. E. ve Kurtz, D. L. (1990). Contemporary Business, USA: Harcourt Brace Jovanovich, Inc.

- Bowen, P. Edwards, P., Lingard, H., Cattell, K. (2014). "Occupational Stress and Job Demand, Control and Support Factors Among Construction Project Consultants", *International Journal of Project Management*, 32(7), 1273-1284.
- Cass, M. H., Siu, O. L., Faragher, E. Brian, Cooper, C. L. (2003). "A Meta-Analysis of The Relationship Between Job Satisfaction and Employee Health in Hong Kong", *Stress and Health*, 19 (2), 80-82.
- Costley, D. L. ve Todd, R. (1991). *Human Relations in Organizations*, New York: West Publishing Company.
- Dalgar, H. ve Tekşen, Ö. (2014). "Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Rol Çelişkisi Dağlar, Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*", Nisan, s.37-54.
- Deran, A. ve Beller, B. (2015). "Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma", *Erciyes Ün. İİBF Dergisi*, 45, 69-93.
- Doğan, Z. ve Nazlıoğlu, E. H. (2010). "Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*", 12(3), 99-116.
- DuBrin, A.J. (2008). *Hunam Relations for Career and Personal Success*, New Jersey: Prentice Hall.
- Erbaşı, A., Ünuvar, O., Arat, T. (2012). "Banka Çalışanlarının Performansını Etkileyen Stres Faktörlerinin ve Memnuniyet Düzeylerinin Tespiti", 24(284), 97-114.
- Eren, E. (2008). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul: Beta Yayınevi.
- Faul, L. A., Jim, H. S., Williams, C., Loftus, L., Jacobsen, P. B. (2009). "Relationship Of Stress Management Skill To Psychological Distress And Quality Of Life In Adults With Cancery", *John Wiley & Sons, Ltd. Psycho-Oncology*, 19, 102-109.
- Fisceher, R. L. ve Beimers, D. (2009). "Put me in, Coach" A Pilot Evaluation of Executive Coaching in the Nonprofit Sector", *Nonprofit Management & Leadership*, 19 (4), 507-522.
- Halloran, J. (1986). *Personnel and Human Resource Management*, New Jersey: Printice-Hall, Inc.
- Işıkhan, V. (2005). *Çalışma Yaşamında Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Ankara: Sandal Yay.
- Jamal, M. (2007). "Type-A Behavior In a Multinational Organization: A Study of Two Countries", *Stress and Health*, 23(2), 101-109.
- Kaplanoglu, E. (2014). "Mesleki Stresin Temel Nedenleri Ve Muhtemel Sonuçları: Manisa İlindeki SMMM'ler Üzerine Bir Araştırma", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Ekim, 131-150.
- Laal, M. (2013). "Job Stress Management in Nurses", *Procedia Social an Behavioral Sciencies*, 84, 437-442.
- Lazarus, R., S. (1991). "Psychological Stress in The Wokplace, *Journal of Social Behavior And Personality*", 6, 1-13'den aktaran Riggio, R. E. (2014). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisine Giriş, Çalışan Stresi, Olumsuz İşgören Tutumları ve Davranışları*, Çev: Duygu Kızıldağ, Ankara: Nobel Yayınları.
- Mchugh, M. (1996). "Managing The Stress Of Strategic Change", *Strategic Change*, 5(3), s.141-150.
- Nahavandi, A. ve Malekzadeh, A. R. (1999), *Organizational Behavior*, New Jersey: Prentice-Hall'den aktaran Özmutaf, N. M. (2006), "Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres", *E.Ü. Su Ürünleri Dergisi*, 23(1), s.72-85.
- Öztürk, V., Koçyiğit, Ç. S., Bal, Ç. E. (2011). "Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ankara İli Örneği", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 12(1), 84-98.
- Özmutaf, N. M. ve Çelikli, S. (2010). "Sivil Toplum Kuruluşlarında İletişim Kalitesini Etkileyen Boyutlar: Ampirik Bir Yaklaşım", *Journal of Yasar University*, 4(13), .2842-2858.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2008). *Örgütsel Psikoloji*, Bursa: Alfa Aktüel Basım Yayınevi

- Shoaf, C., Genaidy, A., Karwowski, W., Huagh, S. H. (2004). "Improving Performance and Quality of Working Life: A Model for Organizational Health Assessment in Emerging Enterprises", *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 14(1), 81-95.
- Siu, O., Cooper, C. L., Donald, I. (1997). "Occupational Stress, Job Satisfaction And Mental .törlerde Çalışan İş Görenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahraman Maraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma", *SDÜ İİBF Dergisi*, 14(2), 333-359.
- Stuart, M. (2004). "Stress Management After a Disaster", *The University of Arizona Cooperative Extension, Arizona*.
- Şimşek M. Ş., Akgemci, T., Çelik A. (2003). *Introduction To Behavior Science and Organizational Behavior*, Konya: Adım Yayınları.
- Tyson, S. ve York, A. (1993). *Personnel Management*, England: Butterworth-Heinemann Ltd.
- Yıldırım, O., Tüfekçi, F., Çukacı, Y. C. (2004). "Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Meslek Elamanı Üzerindeki Etkileri", *SDU İİBF Dergisi*, 9(2), 1-20.
- Yıldırım, S. (2008). "Muhasebe Öğretim Elemanları ve Meslek Mensuplarının Mesleki Stres Düzeyi Üzerine Bir Araştırma", *Muhasebe Ve Finansman Dergisi*, 38, 153-162.
- Yılmaz, E. (2014). "Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle İşe Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki: Samsın İlinse Bir Araştırma", *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, 3, 49-70.