



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 8 Sayı: 38 Volume: 8 Issue: 38

Haziran 2015 June 2015

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

**AŞIRI İŞ YÜKÜNÜN PERFORMANS PERSPEKTİFİNDEN ÇALIŞMA PSİKOLOJİSİNDE
NEGATİFLİĞE ETKİSİ: MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

**THE EFFECT OF WORK OVERLOAD ON NEGATIVE INDUSTRIAL/ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY
FOR JOB PERFORMANCE: A RESEARCH TOWARDS ACCOUNTING PROFESSIONALS**

H. Tezcan UYSAL*

Halim AKBULUT**

Selim ERTAN***

Öz

Aşırı iş yükü, çalışanların örgütte gerçekleştirebilecekleri iş performansının üzerindeki iş talebi olarak ifade edilmektedir. Daha çok yetersiz eleman, örgütte küçülme ve dönemsel talep artışı ile ortaya çıkan aşırı iş yükü, çalışma psikolojisi açısından büyük önem taşımaktadır. Örgütteki çalışanların davranışsal tutumlarına doğrudan etki edebilecek bir etken olması dolayısıyla aşırı iş yükü, iyi saptanması gereken ve çalışma psikolojisi ile iş performansı arasında ilişkisi kurulması gereken bir faktördür.

Bu çalışmanın amacı, muhasebe işlemlerinin zorluğu ve yoğunluğu ile iş yaşamına devam eden muhasebe meslek elemanlarının aşırı iş yükü algılamalarını ve kapalı örgüt iklimindeki çalışma psikolojilerini tespit ederek bu faktörlerin gerçekleştirdikleri iş performansına yansımalarını saptamaktır. Bu amaca yönelik olarak, Zonguldak İlindeki 26 muhasebe bürosunda çalışan 75 kişiye yönelik bir anket uygulanmıştır. Aşırı iş yükü, negatif çalışma psikolojisi ve iş performansının ölçüldüğü anketlerin sonuçları SPSS programı ile değerlendirilmiş, elde edilen veriler korelasyon, çoklu regresyon ve One Way testleri ile analiz edilmiştir. Gerçekleştirilen analizler sonucunda muhasebe meslek mensuplarının algıladığı aşırı iş yükündeki bir birimlik değişimin negatif çalışma psikolojisini %100'den fazla etkilediği, bunun sonucunda ortaya çıkan stres ve tükenmişlik sendromlarının da işgören performansını önemli ölçüde düşürdüğü saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Aşırı İş Yükü, Negatif Çalışma Psikolojisi, İş ve Örgüt Psikolojisi, İşgören Performansı, Muhasebe Meslek Elemanları.

Abstract

Work overload is described as the work demand that is more than the performance the workers in an organization can perform. More unsatisfying staff, work overload that comes up with downsizing in the organization and seasonal increase in demand are of great importance. Because it is a factor that can directly affect the behavioral attitudes of employees in the organization, work overload is a factor which should be identified well and which a relation between work psychology and job performance should be established.

The aim of this study is to determine the difficulty and intensity of accounting transactions and the work overload perception of accounting professionals who continue their working life and the work psychology in closed organization climate and to determine the effects of these factors on the job performance they perform. For this purpose, a questionnaire was conducted on 75 accountants working in 26 accounting offices in Zonguldak. The results of the questionnaire in which the work overload load, negative work psychology and job performance are measured were evaluated by using the SPSS program, the obtained data were analyzed using the correlation, multiple regression and One Way tests. As a result of the analysis conducted, it was determined that one unit of change in work overload the accounting workers perceive affects negative work psychology more than 100%, and that the stress and burnout syndrome emerged as a result of this considerably decrease the job performance.

* Öğr.Gör., Bülent Ecevit Üniversitesi, ZMYO, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, h.tezcanuysal@hotmail.com

** Yrd.Doç.Dr., Bülent Ecevit Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, akbulut.halim@gmail.com

*** Arş.Gör., Bülent Ecevit Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, selimertan@outlook.com

Keywords: Work Overload, Negative Work Psychology, Industrial/Organizational Psychology, Job Performance, Accounting Professionals.

1. GİRİŞ

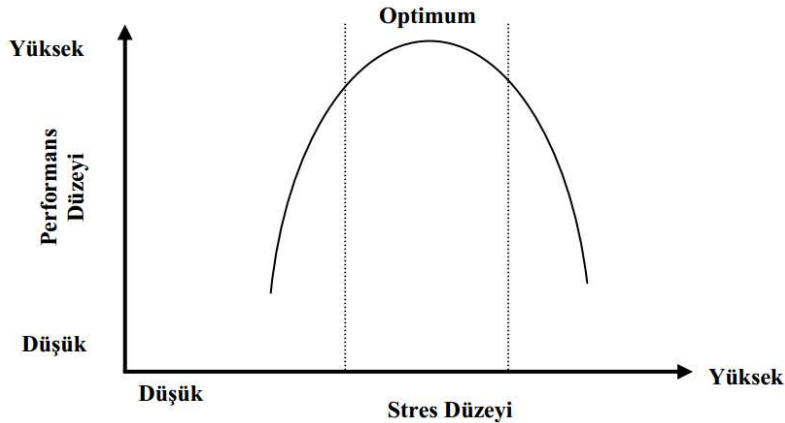
İşletmenin temel amaçlarından biri olan kıt kaynakların verimli kullanılması zamanla birlikte azalan kıt kaynakların kullanılabilmesi olarak şekillenmiştir. Bu durum modern iş dünyasının engellenemeyen bir sonucu olarak da aşırı iş yükünü ortaya çıkartmıştır. Globalleşmenin, veri akışının hızlanmasının, rekabetin ve performans ölçütlerinin bir sonucu olarak aşırı iş yükü katlanılması zorunlu iş yükü olarak ifade edilmesine rağmen çalışma psikolojisi açısından incelendiğinde; katlanılması zorunlu olan iş yükü olarak değil, katlanılabildiği mümkün olan iş yükü ağırlığı olarak değerlendirilmektedir. Aşırı iş yükünün çalışan üzerindeki davranışsal ve psikolojik erozyonu dikkate alındığında, işgörenden bu seviyede bir performans beklenmesinin de yanlış olduğu görülmektedir. İşgörene gerekenden fazla iş yüklemek, bir işi olması gerekenden daha kısa sürede bitirtmeye çalışmak veya bir iş zamanı dilimi içerisinde birden fazla işin yapılmasını istemek işgörenin çalışma psikolojisinde değişimlere sebep vermektedir. Negatif yöndeki bu değişimler zaman içerisinde işgörende işten ayrılma niyeti oluşmasına neden olmaktadır. Buna paralel olarak performansta da değişimler gözlenmektedir. Özellikle işten ayrılma aşamasına gelen bir işgörende, örgüte bağlılık ortadan kalkmakta sadece ekonomik kaygılardan oluşan devamlılık bağlılığı oluşmaktadır. Böyle bir ruhsal donatıya sahip işgörenden, performanslarının etkilenme düzeyinin tespit edilmesi ve bu duruma yönelik stratejik yönetim faaliyetlerinde bulunulması gerekmektedir.

Bu çalışmanın amacı, aşırı iş yükünün çalışma psikolojisi üzerinde neden olduğu negatifliğin boyutunu saptamak ve bu negatifliğin de işgören performansı üzerindeki etkisini belirlemektir. Bu amaç çerçevesinde, muhasebe bürolarında işlemlerinin zorluğu, yoğunluğu ve sorumluluğu ile iş yaşamına devam etmekte olan muhasebe meslek mensuplarına yönelik olarak Zonguldak ilinde bir araştırma gerçekleştirilecektir.

2. AŞIRI İŞ YÜKÜ

Aşırı iş yükü kavramı olarak işe gömülme ile sıklıkla karıştırılmaktadır. Aşırı iş yükü zorunlu olarak erişebilen iş kapasitesinin üzerinde iş talebini ifade ederken, işe gömülme gönüllülük esasını temelinde çalışanın işine bağlanarak daha fazla odaklanmasını ifade etmektedir. Bu iki kavram arasındaki farkı yaptığı çalışmada aşırı iş yükü ile işe gömülme arasında ters yönlü bir ilişki bularak en net Salam (2014) ortaya koymuştur.

İş yükü çalışanın iş yaşamındaki görev yoğunluğuna işaret eden bir kavramdır. İş yükü çalışanların stres kaynağı olarak düşünülmekte, öte yandan çalışanların daha hızlı öğrenmesi ve gelişmesi için fırsat olarak görülmektedir (Gökkaya, 2014: 3). Aşırı iş yükü ise, çalışandan az bir kaynak ile çok kısıtlı bir zaman içerisinde çok fazla görevi yerine getirmesi talep edildiğinde ortaya çıkar (Ashfaq, Mahmood ve Ahmad, 2013: 688). Benzer şekilde Leung ve Chang (2002) da aşırı iş yükünün, çalışanın bir işi başarmak için elinde bulunan mevcut kaynakların ve zamanın o iş için yetmemesi durumunda ortaya çıktığını ifade etmiştir. İşgörene düşen iş yükü, dikkatin azalması, tepki süresinin uzaması, görevlerin tam olarak yerine getirilememesi, stres duygusu, yorgunluk ve performansta azalma hissi gibi faktörler ile ilişkilidir (Dağdeviren ve Eraslan ve Kurt, 2005: 518). Bunu destekleyen Vanishree (2014) aşırı iş yükünün ve iş belirsizliğinin iş stresini arttırdığını saptamıştır.



Şekil 1: İş Yükü, Stres ve Performans İlişkisi

Örgütte çalışan işgörenlerin stres düzeylerindeki aşırı artış, işgörenin ve dolayısıyla da örgütün işlerini yerine getirememesine neden olmakta, orta düzeyde stres verimliliği artırmakta (Bkz. Şekil 1) ancak, aşırı düzeyde stres çalışanların fiziksel ve zihinsel sistemini bozmakta, işe devamsızlık artmakta, hata yapma ve kaza oranı yükselmekte ve iş tatmini azalmaktadır (Gümüştekin ve Öztekin, 2005: 284).

Örgütte istenmeyen sonuçlara yol açabilen aşırı iş yükü özellikle küçülmekte olan örgütlerde yeniden yapılanma çabalarına büyük zararlar verebilmektedir (Chipunza ve Samuel, 2012: 247). Ayrıca, bu algılama ile çalışanlarda "beklentilerini elde edememeye karşı işinden duygusal olarak uzaklaşma ve duyarsızlaşma" görülebilmektedir (İnanlı ve Büyüközkan, 2013: 1538) Bunun sebebi, üzerinde yapabileceğinden daha fazla iş yükü olduğunu algılayan bireylerin yorgunluk ve tükenmişlik hissetmeye başlamasıdır (Razak vd., 2011: 3). Ancak "dayanma gücü ve kapasitelerinin üzerindeki iş yükü nedeniyle yüksek stres ve tükenmişlik yaşayan çalışanların iş ortamında mutlu olamayacakları, işlerinden zevk alamayacakları ve dolayısıyla performanslarında düşüş olabileceği, fırsat ortaya çıktığında işlerinden ayrılmayı isteyebilecekleri düşünülmektedir" (Çelik ve Çıra, 2013: 13). Okutan ve arkadaşları (2013) "muhasabe elemanları için iş hayatında tükenmişliğe neden olan faktörleri aşırı iş yükü, aşırı sorumluluk, tahsilat sorunu, değer çatışmaları ve mevzuat karmaşıklığı" olarak ifade etmiştir. Bolat (2011) iş yükü ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye yönelik olarak üç yaklaşım gerçekleştirmiştir. "Bunlar; "1-yüksek iş yükü, düşük iş kontrolü ve tükenmişlik ilişkisi, 2- düşük iş yükü, yüksek iş kontrolü ve tükenmişlik ilişkisi, 3- iş yükü ve iş kontrolü dengesi ve tükenmişlik ilişkisi"dir.

Bolat'ın bu yaklaşımına göre işgörenin iş yükü yükseldiğinde eğer işe yönelik kontrolü düşük ise tükenmişlik düzeyi artmaktadır. Eğer iş görenin iş yükü düşük ancak iş kontrolü yüksek ise tükenmişlik düzeyi azalmaktadır. İdeal iş yükü ve kabul edilebilir bir iş kontrolü var ise tükenmişlik düzeyi yine azalmaktadır. Aşırı iş yükü açısından değerlendirildiğinde, çalışma temposunun artırılması otomatik olarak verimliliği, etkinliği ve ekonomik tasarrufu arttırmayacağı bilinmelidir (Rauhala vd., 2006: 292). Bununla birlikte aşırı veya az iş yükü ya da iş yükü uyumsuzluğunun çalışanları tükenmişliğe sürükleyebileceği de unutulmamalıdır (Konakay ve Altaş, 2011: 40).

3. NEGATİF ÇALIŞMA PSİKOLOJİSİ

Çalışma psikolojisi ilk olarak Amerika Birleşik Devletlerinde, Amerika Psikoloji Birliğinin Endüstri Psikolojisi başlıklı bölümünde incelenmiştir. Muchinsky (1990), çalışma psikolojisinin öncü araştırmacılarını Walter Dill Scott, Hugo Münsterberg ve Frederick W. Taylor olarak ifade etmiştir. Scott, "The Psychology of Advertising" adlı eseriyle ve Münsterberg da, "Psychology and Industrial Efficiency" adlı eseriyle çalışma psikolojisi biliminin temel çalışmalarını oluşturmuştur. Taylor (1911) ise "Principles of Scientific Management" adlı çalışması ile işgören davranışlarının endüstriyel yönetim içerisinde incelemesi gerçekleştirmiş ve günümüzde çalışma psikolojisi algılamalarına yön vermiştir.

Literatür olarak incelendiğinde yaygın olarak "I/O psychology" şeklinde ifade edilmekteyken Türk literatüründe "work psychology" teriminin karşılığı olan "çalışma psikolojisi" terimi kullanılmaktadır. Bu terime yönelik tanımlama bulmak oldukça güçtür. Avustralya Örgütsel Psikologlar Koleji (Australian College of Organizational Psychologists) örgütleri ve örgütlerdeki çalışanları analiz ederek iş geliştirmeyle, motivasyonu arttırmayla ve değişime yönelik stratejiler oluşturmayla ilgilenen bir bilim dalı (Cable ve Driscoll, 2010: 12), Blum ve Naylor (1968) iş ve endüstrinin kapsamı içerisinde insan faaliyetleriyle ilgili problemlere psikolojik gerçeklerin uygulanması olarak tanımlamıştır. Bu tanımlamalara ek olarak İngiliz Psikoloji Topluluğu (British Psychological Society) genel bir tanım yapmıştır. Bu tanıma göre çalışma psikolojisi, işgörelere psikoloji biliminin uygulanmasıdır (Lewis ve Zibarras, 2013: 3). Çalışma psikolojisine daha geniş perspektiften bakan Türk yazar Mustafa Yaşar Tınar (1996); "çalışma psikolojisini çalışma yaşamında psikik sorunlara yol açan alanları inceleyen, sorunların nedenleri ve çok yönlü etkileri ile çözüm yollarını araştıran, çalışma yaşamı ve çalışan insan arasında sağlıklı ve verimli bir uyum sağlamayı amaçlayan, bu yönde bilgi üretimi için çaba gösteren bir bilim dalı" şeklinde ifade etmiştir. Bu tanımlardan yola çıkarak çalışma psikolojisi, *örgütlerde işgörenler üzerinde pozitif ve negatif etkiler yaratan örgütsel tutumları inceleyen, araştıran, örgütsel davranışı bütünlük bir şekilde ele alarak yaptığı araştırmalar ile örgüt ikliminin optimalleştirilmesini ve iş performansının geliştirilmesini sağlayarak, pozitif yönetim yaklaşımı ile örgütlerin amaçlarını gerçekleştirebilmeleri için uygun iş psikolojisinin oluşturulmasını hedefleyen bir bilim dalı* olarak tanımlanabilir.

Çalışma psikolojisinin en belirgin özelliği gözlemlenebilir ve ifade edilebilir olmasıdır. Örgütte çalışan bireyler örgüt ikliminin etkilerinden kendini soyutlayamaz ve psikolojik tutumlarında dalgalanmalar

meydana gelir. Özellikle işgörenin yaptığı işe ve iş arkadaşlarına karşı tutumları, işgörenin çalışma psikolojisinin pozitif veya negatif yönde olup olmadığına dair bir kanı oluşturabilir. Tutumsal dışı vurma ile kendini belli eden negatif çalışma psikolojisi, örgüt ikliminin olumsuz etkisine tepki olarak oluşan iş stresinden, tükenmişlik sendromundan ve işten ayrılma niyetinden oluşmaktadır.

3.1. Örgütsel Stres

Günümüz modern toplumlarında sıkça rastlanan bir sendrom olan stres, “çalışanların yaşam dengesini bozabilen, iç ve dış çevredeki herhangi bir değişiklik veya uyarı” (Hosseini, Nourbakhsh ve Sepasi, 2013: 301) olarak tanımlanmaktadır. Jamal (1990) stresi, örgütte çalışanı tehdit eden durumlar karşısında çalışanın gösterdiği tepki ve duygu olarak tanımlamıştır. Çalışma psikolojisi ile ilgili temel alınabilecek bir tanım Hans Selye tarafından yapılmış ve stres, “vücudun herhangi bir değişim talebine özel olmayan tepkisi” şeklinde tanımlamıştır (Barton, 2002: 517). Lewis (1993)’e göre ise stres, bireyde uyum sınırlarını (uyum eşiğini) zorlayan iç ve dış etkenlerdir. Uyum eşiği, aslında strese maruz kalan A tipi ve B tipi kişilik üzerindeki incelemelerdir. A tipi kişiler, zamana karşı yarış içerisindedir, rekabet ederler ve stresten etkilenmezler. B tipi kişiler ise sakin, acele etmeyen, rekabeti sağlayacak içsel veya dışsal dürtüleri olmayan bireylerdir. İki kişilik tipinin temel farkı; A tipi kişiler stresi şiddetli hissederken B tipi kişiler rahatlamının daha çok verim sağlayacağını düşünürler ve stresi çok az hissederler. Bundan dolayı A tipi kişilerin negatif çalışma psikolojisi B tipi kişilere oranla daha yoğundur.

Strese neden olan fiziksel, psikolojik, toplumsal, ruhsal, durumsal ve işle alakalı etkenlerin tamamı işgörenin çalışma psikolojisindeki değişimlerde etkin rol oynamaktadır. “Bu faktörler sonucu çalışanlarda oluşan stres; işe gelmeme, tükenmişlik, güven eksikliği, performans problemi gibi negatif sonuçlara sebep olmaktadır” (Manning ve Preston, 2003: 15). Özellikle stres sonucunda işgörende oluşan subjektif, davranışsal, duygusal, fizyolojik ve örgütsel tepkiler negatif çalışma psikolojisinin temel faktörlerini oluşturmaktadır.

Hart ve Cooper (2002) stres ile ilgili temel dört yaklaşımı savunmaktadır. Birinci varsayım, iş kaynaklı stres genel olarak insanların çalışmaları sonucunda ortaya çıkan kötü duygularla ilişkilidir. İkinci varsayım, insanların genel olarak pozitif etki, moral ve genel mutluluk hissi gibi daha iyi duygular için stres duyguları yaşarlar. Üçüncü varsayım, stres tek bir değişkendir. Dördüncü varsayım, iş ortamındaki bozukluklar, iş tatminsizliği, aşırı motivasyon eksikliği, işe devamsızlık gibi faktörler stresin sonuçlarıdır.

3.2. Örgütsel Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı literatürde ilk defa Freudenberg (1974) tarafından ortaya konmuştur. Freudenberg (1974) tükenmişliği, “başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” olarak ifade etmektedir. Cherniss (1980) ise tükenmişliği, işgörenin stres ve tatminsizlik karşısında işten soğuma tepkisi olarak tanımlamıştır. Maslach ve Jackson (1981) tarafından yapılan literatürde kabul görmüş en genel tanıma göre ise tükenmişlik, “bireylerin işleri gereğince karşılaştıkları insanlara duyarsızlaşmaları, duygusal yönden tükenmişlik hissetmeleri, kişisel başarılarında azalma ve yetersizlik duygularındaki artış” şeklinde tanımlanmıştır. Maslach ve Jackson tükenmişliğin üç boyutu üzerinde yoğunlaşmıştır. Bu boyutlar “Duygusal Tükenmişlik, Duyarsızlaşma ve Düşük Kişisel Başarı”dır (Truzzi vd., 2012: 405). *Duygusal Tükenmişlik*: Çalışandan beklenen psikolojik ve duygusal taleplerin aşırılığı sonucunda oluşan performans düşüklüğüyle ve çalışanda duygusal kaynaklarının (dayanma eşiğinin) bittiğinin düşünülmesiyle ortaya çıkar. Duygusal tükenmişliğe kapılmış bir iş gören, fiziki olarak iş yerinde bulunsa dahi ruhsal olarak işletmeden ve ilgili işten çok uzaktadır. *Duyarsızlaşma*: Duyarsızlaşma işgörenin örgütte gerçekleşen olaylara ve iletişim kurması gereken 3. şahıslara kayıtsız kalması hatta olumsuz davranışlar sergilemesidir. Bu tükenmişlik boyutunda çalışanlar hizmet verdikleri kişilere (3. şahıslara) insan yerine nesne gibi davranırlar. *Düşük Kişisel Başarı*: Çalışanın kendisini değerlendirmesi sonucunda olumsuz bir sonuca ulaşması, işinde ve iş arkadaşlarıyla ilişkilerindeki başarı hissinde ve yeterlilik duygusunda azalmadır. Maslach (2003)’a göre ise düşük kişisel başarı, “kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olmasıdır”.

Çalışanların hissettikleri tükenmişlik sendromu, iki türde belirtilerle ortaya çıkmaktadır. Birincisi fiziksel belirtiler, ikincisi psikolojik belirtiler, üçüncüsü ise davranışsal belirtilerdir. Tükenmiş bir işgörende kronik yorgunluk, baş ağrısı, tansiyon-kalp problemler, ülser gibi hastalıklar fiziksel belirtileri oluşturmaktadır. Konsantrasyon bozukluğu, depresyon, sinirlilik ve tedirginlik gibi ruhsal tutumlar da tükenmişliğin psikolojik belirtileri ifade etmektedir.

3.3. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyetini diğer negatif çıktılardan ayıran en önemli unsur, tutumun edinildiğinde geriye döndürülememesi ve örgüt açısından doğrudan mali bir zarara sebep olmasıdır. İşten ayrılma, kısa ve uzun süreli bir çalışma sürecinden sonra çalışanın kendi isteğiyle iş yerinden ayrılmasını ifade etmektedir. Başka bir ifade ile "işten ayrılma düşüncesinin oluştuğu andan işten ayrılma niyetinin oluştuğu ana kadar çalışanların mevcut işlerinden ayrılıp ayrılmamayı düşündüğü bir süreçtir" (Long vd., 2012: 576). Her ne kadar bu eylemin daha çok örgüt içerisinde güçlü iletişim bağları bulunmayan çalışanlarda gelişmekte olduğu savunulsa da çalışma psikolojisi içerisinde işten ayrılma niyeti çalışanlar arasında etkin iletişim sonucunda da gelişebilmektedir. Ancak kaynağı ne olursa olsun herhangi bir sebeple işten ayrılma niyetini bir süreliğine öteleyen işgörende devamlılık bağlılığı gelişir.

Örgütlerde üç adet geriye çekilme davranışı bulunmaktadır. Bunlar; işe geç gelme, işe devamsızlık ve işten ayrılma niyetidir. "Rusbult ve arkadaşları (1988) işten ayrılma niyetini, çalışanların iş koşullarından tatminsiz olmaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemler" olarak tanımlamaktadır (Gül, Oktay ve Gökçe, 2008: 3). Lee (1997)'ye göre ise işten ayrılma, kişinin bir örgütteki resmi üyeliğini sona erdirmesidir (Hart ve Cooper, 2009: 272).

İşten ayrılma konusunda temel iki yaklaşım bulunmaktadır. Bunlar; Mobley ve arkadaşlarının yaklaşımı ve Hulin ve arkadaşlarının yaklaşımıdır. Mobley ve arkadaşları iş tatmini üzerinde yoğunlaşmıştır. Mobley ve ark. (1979)'e göre çalışanın iş tatmini ne kadar düşerse işten ayrılma niyeti de o derece yükselmektedir. Ancak işten ayrılma niyetinin oluşması işgöreni doğrudan işten çıkma hareketine geçirmemekte, öncelikle bu fikrin rasyonel olup olmadığının sorgulanması gerekmektedir. Hulin ve ark. (1985) ise makro açıdan örgütte tutumsal analiz yapmış ancak iş tatmininin işten ayrılma niyetini doğrudan belirlediğini belirtmiştir.

Negatif çalışma psikolojisine sahip bireyler örgütü terk etme eğilimi içerisindedir. Bu açıdan bakıldığında işten ayrılma niyeti, "örgütler açısından maliyet getirici ve zaman kaybettirici olan, aynı zamanda örgütteki çalışma grupları arasındaki sosyal ilişkileri zedeleyerek, çalışanların morallerini bozan ayrılma davranışının bir önceki basamağı" (Poyraz ve Kama, 2008: 149) olarak ifade edilebilir.

4. İŞGÖREN PERFORMANSI

Performans, işgörenin ne yapması gerektiği ve ne yaptığı arasındaki ilişkiyi belirlemede kullanılan önemli bir etkidir. Örgütsel araştırma ve uygulamalarda önemli bir faktör (Scullen, Mount ve Goff, 2000: 956) olan işgören performansı en çok personele yönelik kararlar alınmasında temel rol oynamaktadır (Shamsuddin ve Rahman, 2014: 76).

Literatürde işgören performansına yönelik paralellik gösteren çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Bingöl (2003) performansı, önceden belirlenmiş koşullarda yine önceden belirlenmiş bir işin yerine getirilebilme düzeyi olarak tanımlamıştır. Tutar ve Altınöz (2010) performansı örgütün bir amaca ulaşmak için gösterdiği etkinliğin nicel ve nitel ölçütü olarak ifade etmiştir. Eren ve arkadaşları (2013) performans kavramına daha genel yaklaşarak, performansı, büyüme ve karlılıkla birlikte işletmelerin stratejik amaçlarındaki başarı düzeyi olarak ifade etmiştir. Borman ve Motowidlo (1993) performansı, görev performansı ve bağlamsal performans olarak iki sınıfta incelemiştir. Görev performansı, örgütün teknik çekirdeğine performans gösterdiği faaliyetleri ile katkıda bulunan bireyin yeterliliği anlamına gelmektedir (Muchhal, 2014: 56). Bağlamsal performans ise, "psikolojik ve sosyal bağlamı destekleyen davranış kalıpları" olarak tanımlanmaktadır (Scotter vd., 2000). Borman ve Motowidlo (1997) bağlamsal performansın önemini vurgulamıştır. Yazarlara göre bağlamsal performans, iş faaliyetleri ve iş süreçleri için bir katalizör görevi görmektedir.

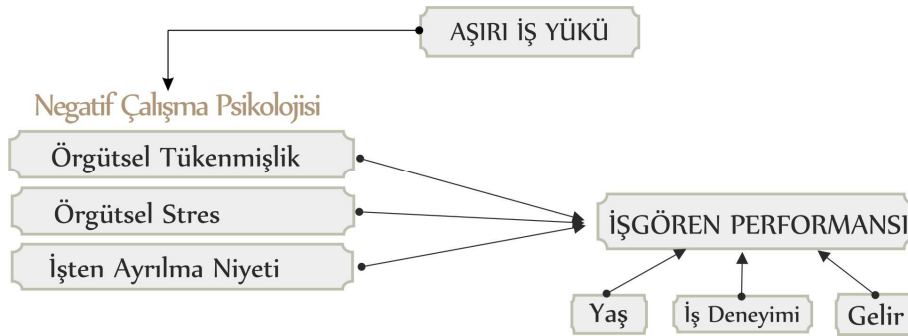
İş performansını etkileyen bir çok davranışsal veya örgütsel faktör bulunmaktadır. Çalışanların etkilendiği davranışsal faktörler genellikle yöneticilerin tutumları, iş arkadaşlarının yakınlığı, çalışma arkadaşlarıyla iş birliği ve iletişimidir (Mansi ve Levy, 2013: 592). Örgütsel faktörler ise, iş yerindeki gürültü, yüksek veya düşük sıcaklık, havasızlık, doğal ışık eksikliği, dar çalışma alanı gibi faktörlerdir (Rahman ve Badayai, 2010: 488). İşgörenin performansını davranışsal etkileyen faktörler genel olarak çalışma psikolojisini şekillendirmektedir. Örneğin, örgüt içindeki çalışanın üzerindeki baskı veya yıldırma iş stresi oluşturmakta, motivasyon azalmakta, sonuç olarak da bu durum yapılan işin performansını etkilemektedir.

İş performansı yönetim açısından bakıldığında, bir işgörenden mevcut şartlarda beklenen maksimum iş çıktısını ifade etmektedir. İşgörenin kendisinden beklenen bu performansı gerçekleştirebilmesi

için çalışma psikolojisinde negatiflikten ziyade pozitifliğin olması gerekmektedir. İş tatmini, motivasyon ve örgütsel bağlılık gibi pozitif çıktılar, iş performansı üzerinde önemli rol oynamaktadır. Ayrıca, çalışanlara iyi ücret ve iyi çalışma fırsatlarının sağlanması, terfi olanaklarının sunulması ve çalışma arkadaşları arasında ilgi, yakınlık ve samimiyet bulunması gibi durumların da işgörenlerin performansı üzerinde olumlu etkileri bulunmaktadır. Sorumluluk altında yoğun ve rutin süreçlerden kaynaklı iş stresi ve tükenmişlik duygusu çalışma psikolojisini bozmakta, devamlılığı halinde işten ayrılma niyetine sebep olarak işgören performansında olumsuz hareketlenmelere neden olmaktadır. Bundan dolayı tüm bu faktörlerin örgüt yönetimince iyi değerlendirilmesi gerekmekte ve işgörenlerin çalışma psikolojilerindeki negatifliğin azaltılması amaçlanarak işgören performansı açısından, karlılık, verimlilik, etkinlik ve süreklilik sağlanmalıdır.

5. MUHASEBE MESLEK MENSUPLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

5.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler



Şekil 2: Araştırmanın Modeli

H_{1a} : Aşırı iş yükü ile negatif çalışma psikolojisi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1b} : İş yükü algılamaları arttıkça çalışma psikolojisinin negatifliği de artar.

H_{1c} : Negatif çalışma psikolojisi ile işgören performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1d} : Çalışma psikolojisinin negatifliği arttıkça işgören performansı düşer.

H_{1e} : Çalışanların işgören performansı yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1f} : Çalışanların işgören performansı iş deneyimlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H_{1h} : Çalışanların işgören performansı aylık gelirlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

5.2. Araştırmanın Tasarımı, Örnekleme Büyüklüğü ve Örnekleme Seçimi

Araştırmanın tasarımı açıklayıcı ve ilişkisel olacaktır. Araştırma Zonguldak ilinde faaliyet gösteren 26 muhasebe bürosunda çalışan 75 kişiye uygulanmıştır. Araştırmada muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe bürolarında çalışanların seçilmesinin nedeni, bu büroların fiziki ortamlarının kısıtlayıcı olması, iletişimin az olması, sosyalleşmenin az olması, iş yoğunluğunun çok olması ve iş sorumluluğunun da fazla olmasıdır.

5.3. Araştırma Verilerinin Elde Edilmesi

Araştırmada kullanılacak veriler, muhasebe meslek mensuplarına yüz yüze anket yöntemiyle bireysel olarak uygulanan çalışma psikolojisi ve aşırı iş yükü anketlerinden elde edilmiştir. Ankette aşırı iş yükünün ölçülmesi için, Derya (2008) tarafından Peterson ve arkadaşlarının (1995) geliştirdiği 11 modelli ölçeğin uyarlanması kullanılmıştır. Negatif çalışma psikolojisi ölçeğinde, stresin ölçülmesi için Matteson'un iş stresi ölçeğinden, tükenmişliğin ölçülmesi için Maslach Tükenmişlik Envanteri'nden ve işten ayrılma niyetinin ölçülmesi için ise Cammann, Fichman, Jenkins ve Klesh'in hazırlamış olduğu işten ayrılma niyeti ölçeğinden yararlanılmıştır.

5.4. Araştırma Verilerinin Analiz Yöntemleri

Araştırmadan elde edilen verilerin analiz edilmesinde SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versiyon 20 kullanılmıştır. SPSS programında elde edilen verilerin ilişki analizine yönelik olarak korelasyon, etki analizine yönelik olarak tekli ve çoklu regresyon, farklılık analizine yönelik olarak da One Way ANOVA testi kullanılmıştır.

5.5. Araştırmanın Bulguları

Tablo 1'e göre araştırmaya katılanların %65.3'ü erkek, %34.7'si kadındır. Veri sağlayıcıların yaş dağılımları incelendiğinde, %45.3'ünün 21-30 yaş aralığında, %26.7'sinin ise 31-40 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Araştırmada çalışma psikolojisinin negatifliğini etkilemesi açısından örneklemin yaş ortalamasının genç olması olumlu karşılanmıştır. Veri sağlayıcıların eğitim seviyeleri incelendiğinde, lisans mezunu kitle %41.3'lük oranla birinci sıradadır. Çalışanların iş memnuniyetlerini sağlayan kriterlerden birisi olan aylık gelir dağılımı incelendiğinde, %61.4'ünün 2000TL'den daha az bir maaş aldığı görülmektedir. 2015 yılının mart ayı verilerine göre açıklık sınırının yaklaşık 1300TL, yoksulluk sınırının da yaklaşık 4200TL olduğu dikkate alındığında, muhasebe çalışanlarında maaş odaklı bir çalışma psikolojisi bozukluğu ifade edilebilir. Aşırı iş yüküyle ilintili olan en önemli kriterlerden birisi de çalışma süresi yani iş tecrübesidir. Bu araştırmadaki çalışanların %82'si 2 yıl ve üstünde bir iş tecrübesine sahiptir. Bu durum çalışanların yaptıkları işe alışkın olduklarını, yeni bir işte çalışmanın getirdiği psikolojik tükenmenin olmadığını, çalışma psikolojilerindeki değişimi acemilik veya tecrübesizlik gibi faktörlerden bağımsız bir şekilde ortaya koyabileceklerini ifade etmektedir.

Tablo 1: Veri Sağlayıcıların Temel Bilgileri

Cinsiyet	Yüzde %	Frekans
Erkek	% 65.3	49
Kadın	% 34.7	26
Yaş		
21'den küçük	% 1.3	1
21-30	% 45.3	34
31-40	% 26.7	20
41-50	% 21.1	16
51-60	% 5.3	4
60'tan büyük	% 0	0
Eğitim Durumu		
İlköğretim	% 1.3	1
Lise	% 21.3	16
Önlisans	% 34.7	26
Lisans	% 41.3	31
Yüksek Lisans	% 1.3	1
Doktora	% 0	0
Aylık Gelir Düzeyi		
1000 TL'den az	% 14.7	11
1000 - 2000 TL arası	% 46.7	35
2000 - 3000 TL arası	% 20	15
3000 - 4000 TL arası	% 6.7	5
4000 - 5000 TL arası	% 12	9
5000 TL veya daha fazla	% 0	0
İş Tecrübesi		
1 yıldan az	% 6.7	5
1-2 yıl arası	% 10.7	8
2-3 yıl arası	% 9.3	7
3-4 yıl arası	% 13.3	10
4 yıl ve üstü	% 60	45

Tablo 2: Geçerlilik Analizi

Cronbach's Alpha	N of Items
0.904	38

Tablo 3: Aşırı İş Yükü ile Negatif Çalışma Psikolojisine Yönelik Korelasyon Analizi

Negatif Çalışma Psikolojisi		
Aşırı İş Yükü	Pearson Correlation	0.636
	Sig. (2-tailed)	0.000

Tablo 2’de, araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğinin test edilmesinde kullanılan alfa katsayısı (cranbach alfa) yer almaktadır. Gerçekleştirilen güvenilirlik analizi sonucunda alfa katsayısı 0,904 hesaplanmıştır. Bu değer, ölçeğin çok yüksek iç tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir. Tablo 3’de negatif çalışma psikolojisi ile aşırı iş yükü arasındaki korelasyon analizi sonuçları görölmektedir. Buna göre iki değişken arasında orta seviyede ($r=0.636$) ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Tablo 4: Aşırı İş Yükü ile Negatif Çalışma Psikolojisi Faktörlerinin İlişkisi - ANOVA

	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
Regression	5668.450	5668.450	49.638	0.000
Residual	8336.297	114.196		
Total	14004.747			

Tablo 5: Aşırı İş Yükü ve Negatif Çalışma Psikolojisi – Regresyon Analizi

	B	t	Sig.	r	r ²	Adjusted r ²
<i>Constant</i>	40.870	8.529	0.000			
<i>Aşırı İş Yükü</i>	1.008	7.045	0.000	0.636	0.405	0.397

Tablo 4’te F’nin istatistiksel anlamlılık değerlerinin 0.05’ten küçük ($p<0.05$) olduğu ve kurulacak regresyon modelinin de istatistiksel olarak anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. Tablo 5’de iki değişken arasındaki regresyon analiz sonuçları görölmektedir. Bu tabloya göre çalışma psikolojisinin negatifliğindeki değişimin %40’ını, çalışanların aşırı iş yükü açıklamaktadır. Tablo 5’de yer alan verilere göre negatif çalışma psikolojisinin alabileceği değer aşağıdaki şekilde formüle edilebilir;

$$\text{“Negatif Çalışma Psikolojisi} = 40.870 + (1.008 \times \text{Aşırı İş Yükü)“}$$

Tablo 6: Negatif Çalışma Psikolojisi ile İşgören Performansına Yönelik Korelasyon Analizi

	Negatif Çalışma Psikolojisi	
<i>Örgütsel Tükenmişlik</i>	Pearson Correlation	-0.165
	Sig. (2-tailed)	0.158
<i>Örgütsel Stres</i>	Pearson Correlation	-0.507
	Sig. (2-tailed)	0.000
<i>İşten Ayrılma Niyeti</i>	Pearson Correlation	-0.106
	Sig. (2-tailed)	0.364

Tablo 6’da negatif çalışma psikolojisinin alt boyutları ile işgören performansı arasındaki korelasyon analizi sonuçları görölmektedir. Buna göre işgören performansı ile örgütsel tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında birebir düzeyde anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p>0.05$). İşgören performansı ile örgütsel stres arasında ise orta seviyede ($r=-0.507$) ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır.

Tablo 7: Negatif Çalışma Psikolojisi ile İşgören Performansı Faktörlerinin İlişkisi - ANOVA

	Sum of Squares	Mean Square	F	Sig.
Regression	7395.720	6	46.745	0.000
Residual	5642.968	214		
Total	13038.688	220		

Tablo 8: Negatif Çalışma Psikolojisi ile İşgören Performansı – Regresyon Analizi

	B	t	Sig.	R	R ²	Adjusted R ²
<i>Constant</i>	6.756	3.245	0.002			
<i>Örgütsel Tükenmişlik</i>	-0.096	-2.221	0.030			
<i>Örgütsel Stres</i>	-0.396	-4.808	0.000	0.553	0.306	0.276
<i>İşten Ayrılma Niyeti</i>	-0.077	-1.456	0.179			

Tablo 7’de F’nin istatistiksel anlamlılık değerlerinin 0.05’ten küçük ($p<0.05$) olduğu görölmektedir. Ayrıca kurulacak regresyon modelinin de istatistiksel olarak anlamlı olduğu anlaşılmaktadır (Sig.=0,000). Tablo 8’de negatif çalışma psikolojisi ile işgören performansı arasındaki çoklu regresyon analiz sonuçları görölmektedir. Buna göre işgören performansındaki değişimin %27’sini, işgörenlerin çalışma psikolojisindeki negatiflik açıklamaktadır. Tablo 8’de yer alan verilere göre işgören performansının alabileceği değer aşağıdaki şekilde formüle edilebilir;

$$\text{“İşgören Performansı} = 6756 - (0.096 \times \text{Örgütsel Tükenmişlik}) - (0.396 \times \text{Örgütsel Stres)“}$$

Tablo 9: H_{1c} Hipotezine Yönelik One-Way Analizi

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	F	Sig.
21'den küçük	1	17,0000				
21-30	34	15,7941	2,74998	,47162		
31-40	20	14,8500	3,67459	,82166	0.461	0.764
41-50	16	15,8750	3,42296	,85574		
51-60	4	14,5000	4,93288	2,46644		
Total	75	15,5067	3,23567	,37362		

Tablo 10: H_{1f} Hipotezine Yönelik One-Way Analizi

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	F	Sig.
1 yıldan az	5	15,0000	2,00000	,89443		
1-2 yıl arası	8	16,1250	1,12599	,39810		
2-3 yıl arası	7	17,1429	1,77281	,67006	0.788	0.537
3-4 yıl arası	10	16,0000	2,49444	,78881		
4 yıl ve üstü	45	15,0889	3,81875	,56927		
Total	75	15,5067	3,23567	,37362		

Tablo 11: H_{1h} Hipotezine Yönelik One-Way Analizi

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	F	Sig.
1000 TL'den az	11	16,0909	2,38556	,71927		
1000 - 2000 TL arası	35	14,9143	3,73671	,63162		
2000 - 3000 TL arası	15	14,8667	2,77403	,71625	1.628	0.117
4000 - 5000 TL arası	5	16,6000	2,79285	1,24900		
5000 TL ve daha fazla	9	17,5556	2,18581	,72860		
Total	75	15,5067	3,23567	,37362		

Tablo 9 da veri sağlayıcıların yaşları ile performansları arasındaki ilişki, Tablo 10'da iş tecrübesi ile performans arasındaki ilişki ve Tablo 11'de de aylık elde edilen gelir ile performans arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu tabloya göre, üç analizde de istatistiksel olarak bir anlamlı fark saptanmamıştır (Sig.=0,000). Örneklemdaki muhasebe meslek mensuplarının iş performansları yaşlarına, iş tecrübelerine ve gelir düzeylerine göre farklılık göstermemektedir.

6. SONUÇ

“Aşırı İş Yükünün Performans Perspektifinden Çalışma Psikolojisinde Negatifliğe Etkisi: Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma” konulu çalışmamızın amacı; aşırı iş yükünün çalışma psikolojisi üzerinde neden olduğu negatifliğin boyutunu saptamak ve bu negatifliğin de işgören performansı üzerindeki etkisini belirlemektir. Bu amaca yönelik olarak Zonguldak ilindeki 26 muhasebe bürosunda çalışan 75 muhasebe meslek elemanına yüz yüze anket yöntemiyle anket uygulanmış ve elde edilen veriler SPSS paket programı yardımıyla analiz edilmiştir.

Araştırmadan elde edilen verilerde yola çıkılarak örneklemin %65.2'sinin erkek, %34.7'sinin de kadın olduğu belirlenmiştir. Veri sağlayıcıların %72'sinin 21-40 yaş aralığında olması aşırı iş yükünün değerlendirilmesinde yaş odaklı yorgunluğun değerlendirme dışında tutulmasını sağlamıştır. Veri sağlayıcıların eğitim düzeyleri incelendiğinde %77.4'ünün lise ve daha üst bir eğitim seviyesine sahip olduğu saptanmış ve bu durum aşırı iş yükünün değerlendirmesinde eğitimsizlik faktörünün olmadığı şeklinde yorumlanmıştır. Gelir düzeyleri incelendiğinde veri sağlayıcıların %61.4'ünün 2000TL ve daha düşük bir maaşla çalıştığı belirlenmiştir. Araştırmanın yapıldığı ülkenin yaşam koşullarına göre düşük olarak değerlendirilen maaş faktörünün, çalışanların iş ve örgüt psikolojisinde iş dışı bir etken olarak değerlendirilmesi gerektiği düşünülmüştür. Veri sağlayıcıların sadece %6.7'sinin 1 yıldan az iş tecrübesinin olması da aşırı iş yükünün değerlendirilmesinde tecrübesizlik faktörünü dışarıda bırakmıştır.

Gerçekleştirilen analizler sonucunda, muhasebe meslek elemanlarının aşırı iş yükü algılamaları ile negatif çalışma psikolojileri arasında ve çalışma psikolojilerindeki negatif değişim ile de işgören performansları arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Gerçekleştirilen regresyon analizleri sonucunda, negatif çalışma psikolojisindeki değişimin %40'ını çalışanların aşırı iş yükünün açıkladığı ve çalışanların iş performanslarındaki değişiminde %27'sini çalışma psikolojisindeki negatifliğin açıkladığı belirlenmiştir. Buna göre, aşırı iş yükündeki 1 birimlik artış çalışma psikolojisinde negatifliği 1.008 birim arttırmaktadır. %100'ün üzerindeki bu değer aşırı iş yükünün çalışanlar üzerindeki olumsuzluğunu çok net ortaya

koymaktadır. Aşırı iş yükündeki artışa paralel olarak bozulan çalışma psikolojisinin çalışanlarda aktif olarak örgütsel tükenmişliğe ve örgütsel strese neden olduğu belirlenmiştir. Aşırı iş yüküyle birlikte oluşan stres sendromundaki 1 birimlik artışın performans üzerinde 0.396 birimlik bir azalışa neden olduğu, tükenmişlik sendromundaki 1 birimlik artışın ise 0.096 birimlik bir azalışa neden olduğu saptanmıştır. Tükenmişlik sendromundaki değişimin istatistiksel olarak anlamlı olmasına rağmen bu düşük düzeydeki bir değişimin strese bağlı olarak geliştiği düşünülmüştür. Ayrıca gerçekleştirilen farklılık analizleri sonucunda, muhasebe meslek mensuplarının iş performanslarının, yaşlarına, iş tecrübelerine ve aylık gelirlerine göre farklılık göstermediği saptanmıştır.

Araştırmadan elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde görülmektedir ki çalışanlar üzerinde iş yükünün aşırı artması, çalışanların bu iş yükünün üstesinden gelse bile algısal olarak bu durumun psikolojilerine yerleşmesi, çalışma psikolojilerindeki negatifliği çok yüksek oranda etkilemektedir. Daha detaylı incelendiğinde çalışma psikolojisindeki negatifliğin işten ayrılma niyetine dönüşmediği görülmektedir. Bu noktada muhasebe meslek elemanlarının mesleklerine yada örgütlerine bir bağlılığı bulunduğu söylenebilir. Aşırı iş yükünün ve stresin yoğun olduğu düşünüldüğünde bu bağlılığın türü devamlılık bağlılığı olarak yorumlanmıştır. Çalışanlarda işten ayrılma niyetinin olmaması da bu yorumu desteklemektedir. Yapılan işin niteliği açısından incelendiğinde muhasebe meslek mensuplarında devamlılık bağlılığının belirginleşmesi istenmeyen bir durumdur. Bu meslek mensuplarının yaptıkları işe ekonomik bir zorunluluktan dolayı bağlanmaları, gerçekleştirilen işlerde hata payını oldukça yükseltmektedir. Muhasebeciliğin çok dikkat isteyen ve hata kabul etmeyen bir meslek olduğu düşünüldüğünde iş yükünün azaltılması ve buna bağlı gerçekleşen stresin de minimize edilmesi gerekmektedir. İş yükünün azaltılması için farklı örgütlenme modelleri geliştirilerek daha kurumsal yapılar oluşturulmalıdır. Muhasebe bürolarının çoğunda kısıtlı imkanlarda bir veya iki kişinin çalıştığı, sosyalleşmenin ve adaptasyonun olmadığı düşünüldüğünde öncelikli olarak çalışma ortamlarının düzenlenmesi gerekmektedir. Çalışanlar iletişimin daha etkin olduğu, iş bölümünün bulunduğu, diğer meslek mensuplarında olduğu gibi yasal hakların uygulandığı, teknolojinin daha verimli kullanıldığı, personel maaşlarının düzenli ve profesyonel dağıtıldığı, kurumsallaşmanın hakim olduğu ve kariyer imkanının bulunduğu bir örgüt atmosferi içerisinde konumlandırılmalıdır. Ayrıca uzun çalışma saatlerine kısıtlama getirilmeli, dönemsel aşırı iş yükünü oluşturan muhasebe faaliyetlerinin gerçekleştirilme süreleri uzatılarak muhasebeciler üzerindeki suni stres faktörleri ortadan kaldırılmalı, muhasebecilik sektöründe yine suni bir rekabet yaratan serbest piyasa fiyatlandırması kontrol altına alınmalı, resmi yayınlanan asgari ücret tarifesinin uygulanması denetlenmelidir.

Bu araştırma ile aşırı iş yükünün negatif çalışma psikolojisine etkisi ve çalışma psikolojisindeki negatif değişimin de işgören performansına etkisini araştırılmıştır. Gerçekleştirilen çalışma, muhasebe meslek mensuplarının aşırı iş yüküne duyarlılığını ortaya koyması açısından ve mesleki açıdan kabul edilemez olan "hata" faktörünü tetikleyen çalışma psikolojisindeki negatif eğilimi incelemesi açısından önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- ASHFAG, Saira, Zahid Mahmood and Mehboob AHMAD (2013). "Impact of Work-Life Conflict and Work over Load on Employee Performance in Banking Sector of Pakistan", *Middle-East Journal of Scientific Research*, S. 14, s. 688-695.
- BARTON, Bruce A. (2002). "Stress in Fishes. A Diversity of Responses with Particular Reference to Changes in Circulating Corticosteroids", *Integrative and Comparative Biology*, S. 42, s. 517-525.
- BİNGÖL, Dursun. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Beta Yayınları, 5. Baskı, İstanbul.
- BOLAT, Oya İnci (2011). "İş Yükü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik İlişkisi", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, S. 25, s. 87-101.
- BORMAN Walter C. and Stephan J. MOTOWIDLO (1997). "Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research", *Human Performance*, S. 10, s. 99-109.
- CABLE, Donald A.J. and Michael P. O'DRISCOLL (2011). "The Practice of Industrial/ Organisational Psychology in New Zealand", *New Zealand Journal of Psychology*, S. 39, s. 12-18.
- CHERNISS, C. (1980). *Human Service Programs as Work Organizations: Using Organizational Design to Improve Staff Motivation and Effectiveness*. In R. H. Price & P. E. Politser (Eds.), *Evaluation and Action in The Social Environment*. New York: Academic Press, 125-153.
- CHIPUNZA, Crispen and Michael O. SAMUEL (2012). "Effect of Role Clarity and Work Overload on Perceptions of Justice and Job Insecurity after Downsizing", *Journal of Social Sciences*, S. 32, s. 243-253.
- ÇELİK, Mazlum ve Ahmet ÇIRA (2013). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü", *Ege Akademik Bakış Dergisi*, S. 13, s. 11-20.
- DAĞDEVİREN, Metin, Ergün ERASLAN ve Mustafa KURT (2005). "Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model ve Uygulaması", *Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi*, S. 20, s. 517-525.
- DERYA, S. (2008). *Crossover of Work-Family Conflict: Antecedent and Consequences of Crossover Process in Dual-Earner Couples*", Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, Koç Üniversitesi.

- EREN, M. Şule, Rahmi YÜCEL ve S. Selim EREN (2010). "Firma Performansına Etkileri Kapsamında Çevresel Olumsuzluk, Pazar Dinamizmi, Müşteri Odaklılık Ve Yenilikçilik Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi", *Journal of Yaşar University*, S. 18, s. 3102-3116.
- FREUDENBERGER, H. J. (1974). "Staff Burn-Out", *Journal of Social Issues*, S. 30, s. 159-165.
- GÖKKAYA, Öznur (2014). "Yerel Yönetimlerde İş-Yaşam Dengesi Ve Çalışan Davranışı İlişkinin İncelenmesi " Kocaeli Belediyeleri Örneği", *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi*, S. 2, s. 1-18.
- GÜL, Hasan, Ercan OKTAY ve Hasan GÖKÇE (2008). " İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti Ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama", *Akademik Bakış Dergisi*, S. 15, s. 1-11.
- GÜMÜŞTEKİN, Gülten Eren ve A. Bircan ÖZTEMİZ (2005). "Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S. 14, s. 271-288.
- HART, P. M. and COOPER, C.L. (2002). *Occupational stress: toward a more integrated framework*. In Anderson, N. Ones, D.S., Sinangil, H.K. & Viswesvaran, C. (Eds.), *Handbook of Industrial. Work & Organizational Psychology: Vol. 2*. London: Sage Publications, Inc.
- HOSSEINI, Sahar, Parivash NOURBAKHSI and Hossein SEPASI (2013). "Relationships Between Time Management and Job Stress", *Archives of Applied Science Research*, S. 5, s. 301-307.
- HULIN, Charles L., Mary ROZNOWSKI and Donna HACHIYA (1985). "Alternative Opportunities and Withdrawal Decisions: Empirical and Theoretical Discrepancies and an Integration", *Psychological Bulletin*, S. 97, s. 233-250.
- İNANDI, Yusuf ve Ayşe Sezin BÜYÜKÖZKAN (2013). "İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Örgütsel Yurttaşlık Davranışlarının Tükenmişliklerine Etkisi", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, S. 13, s. 1535-1550.
- JAMAL, M. (1990). "Relationship of Job Stress and Type-A behavior to employees' Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Problems and Turnover Motivation", *Human Relations*, S. 43, s. 727-738.
- KONAKAY, Gönül ve S. Sevinç ALTAŞ, S. (2011). "Akademisyenlerde Tükenmişlik ve İş Tatmini Düzeylerinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi: Kocaeli Üniversitesi Örneği", *SAÜ Fen Edebiyat Dergisi*, S. 13, S. 35-71.
- LEE, T.W. (1997). *Employee Turnover*, In L.H. Peters, C.R. Greer, & S.A. Youngblood (Eds.), *The Blackwell Encyclopedic Dictionary of Human Resource Management*, Oxford: Blackwell, s. 97-100.
- LEUNG, Alicia S.M. and Ludwig M.K. CHANG (2002). "Organizational Downsizing: Psychological Impact on Surviving Managers in Hong Kong", *Asia Pacific Business Review*, S. 8, s. 76-94.
- LEWIS, J. M. (1993). *What Do Physicians Consider Stressful?*, Texas Medicine.
- LEWIS, R. and ZIBARRAS, L. (2013). *Ethical and Research Skills You Will Need as An Occupational Psychologist*. In: Lewis, Rachel and Zibarras, Lara, (eds.) *Work and Occupational Psychology: Integrating Theory and Practice*. London, U.K.: Sage Publications.
- LONG, Choi Sang, Lee Yean THEAN, Wan KHAIRUZZAMAN, Wan ISMAIL and Ahmad JUSOH (2012). "Leadership Styles and Employees' Turnover Intention: Exploratory Study of Academic Staff in a Malaysian College", *World Applied Sciences Journal*, S. 19, s. 575-581.
- MANNING, Deborah and April PRESTON (2003). "Organizational Stresp. Focusing on Ways to Minimize Distress", *CUPA-HR Journal*, S. 54, s. 15-18.
- MANSI, Gary and Levy YAIR (2013). "Do Instant Messaging Interruptions Help or Hinder Knowledge Workers' Task Performance?". *International Journal of Information Management*, S. 33, s. 591-596.
- MASLACH, Christina (2003). "Job Burnout: New Directions in Research and Intervention", *Current Directions in Psychological Science*, S. 12, s. 189-192.
- MASLACH, Christina and Susan E. JACKSON (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, S. 2, s. 99-113.
- MILTON, L. Blum and James C. NAYLOR (1986). *Industrial psychology: Its theoretical and social foundation*. New York: Harper and Row.
- MOBLEY, William H., Rodger GRIFFETH, Herbert H. HAND and B. MEGLINO (1979). "Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process", *Psychological Bulletin*, S. 86, s. 493-522.
- NASURDIN, Mohd (2011). "The Impact of Work Overload and Job Involvement on Work-Family Conflict Among Malaysian Doctors", *Labuan e-Journal of Muamalat and Society*, S. 5, s. 1-10.
- MUCHHAL, Devender Singh (2014). "HR Practices and Job Performance", *Journal of Humanities And Social Science*, S. 19, s. 55-61.
- MUCHINSKY, Paul M. (1990), *Psychology Applied to Work*, Brooks/Cole Publishing Company.
- OKUTAN, Elvan, Şule YILDIZ ve Filiz KONUK (2013). "İş Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Finans ve Muhasebe Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Çalışma", *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S. 3, s. 1-17.
- PETERSON, Mark F., Peter B. Smith, Adebowale Akande, Sabino Ayestaran, Stephen Bochner, Victor Callan, Nam Guk Cho, Jorge Correia Jesuino, Maria D'Amorim, Pierre-Henri Francois, Karsten Hofmann, Paul L. Koopman, Kwok Leung, Tock Keng Lim, Shahrenaz Mortazavi, John Munene, Mark Radford, Arja Ropo, Grant Savage, Bernadette Setiadi, T. N. Sinha, Ritch Sorenson and Conrad Viedge (1995). "Role Conflict, Ambiguity, and Overload: A 21-Nation Study", *Academy of Management Journal*, S. 38, s. 429-452.
- POYRAZ, Kemal ve Bülent KAMA (2008). "Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi", *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S. 13, s. 143-164.
- RAHMAN, Abdul and Ahmad BADAYAI (2012). "Theoretical Framework and Analytical Discussion on Uncongenial Physical Workplace Environment and Job Performance among Workers in Industrial Sectors". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, S. 42, s. 486-495.
- RAUHALA, Auvo, Mika KIVIMÄKI, Lisbeth FAGERSTROM, Marko ELOVAINIO, Marianna VIRTANEN, Jussi VAHTERA, Anna-Kaisa RAINIO, Kati OJANIEMI and Juha KINNUNEN (2007). "What Degree of Work Overload is Likely to Cause Increased Sickness Absenteeism Among Nurses? Evidence from the RAFAELA Patient Classification System", *Journal of Advanced Nursing*, S. 57, s. 286-295.
- RAZAK, Ahmad Zainal Abidin Abd, Nek Kamal Yeop YUNUS and Aizzat (2011), "The impact of work overload and job involvement on work-family conflict among Malaysian doctors", *Labuan e-Journal of Muamalat and Society*, S. 5, s. 1-10.
- RUSBULT, Caryl E., Dan FARRELL, Glen ROGERS and Arch G. MAINOUS (1988). "Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction", *Academy of Management Journal*, S. 31 s. 599-627.
- SALAM, Fatima (2014). "Work Overload, Work-Family Conflict, Family-Work Conflict and Their Effects on Job Embeddedness: The Moderating Role of Coworker Support", *IOSR Journal of Business and Management*, S. 16, s. 75-80.
- SCOTTER, James Van, Stephan J. MOTOWIDLO and Thomas CROSS (2000). "Effects of Task Performance and Contextual Performance on Systemic Rewards", *Journal of Applied Psychology*, S. 85, s. 526-535.
- SCULLEN, Steven E., Michael K. MOUNT and Maynard GOFF (2008). "Understanding the Latent Structure of Job Performance

Ratings", *Journal of Applied Psychology*, S. 85, s. 956-970.

SHAMSUDDIN, Noorazzila and Ramlee Abdul RAHMAN (2014). "The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Agents", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, S. 129, s. 75-81.

TAYLOR, F.W. (1911). *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper & Brothers.

TINAR, Mustafa Yaşar (1996). *Çalışma Psikolojisi*, Birinci Baskı, İzmir.

TRUZZI, A., Valente, L., Ulstein, I., Engelhardt, E., Laks, J. and Engedal, K. (2012). "Burnout in Familial Caregivers of Patients With Dementia", *Revista Brasileira de Psiquiatria*, S. 34, s. 405-412.

TUTAR, Hasan ve Mehmet Altınöz (2010). "Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalât İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, S. 65, s. 196-218.

VANISHREE, P. (2014). "Impact of Role Ambiguity, Role Conflict and Role Overload on Job Stress in Small and Medium Scale Industries", *Research Journal of Management Sciences*, S. 3, s. 10-13.