



Çağrı Merkezinde Çalışanlar Strese Ne Kadar Maruz Kalıyor: Çağrı Merkezi Personeli Üzerinde Bir Araştırma

To What Extent Are The Call Center Employees Exposed To Stress: A Research On The Call Center Staff

Rasim Öner GÖKKUŞ

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Doktora Öğrencisi

ORCID No: 0000-0001-6896-6387

Prof. Dr. Çetin BEKTAŞ

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü,

ORCID No: 0000-0002-0078-3469

ÖZET

Günümüzün modern hastalığı olarak bilinen stres, sosyal yaşam ve iş yaşamında hepimizin karşılaştığı bir kavramdır. Günümüzde örgütler, stresten kaynaklanan olumsuz sonuçlar nedeniyle ağır bedeller ödemektedir. İşletmelerin ayakta kalabilmesi ve başarıya ulaşabilmesi için, işveren ve yöneticilerin birtakım önlemler alarak iş yeri stresini optimal düzeyde tutmaları gerekmektedir. Çağrı merkezi çalışanları sıklıkla birtakım stres faktörlerinden dolayı mesleki stres yaşamaktadırlar. Bu nedenle bu araştırmada, çağrı merkezi çalışanlarının stres düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu doğrultuda çağrı merkezi çalışanlarının stres düzeyi 124 çağrı merkezi personelinin anket sorularına verdikleri yanıtlar aracılığıyla belirlenmiştir. Toplanan verilere göre, iş stresi faktörleri, çalışanların demografik özelliklerine göre SPSS programında analiz edilmiştir. İlgili çalışma Sivas il merkezinde bulunan iki farklı kurumsal firmaya bağlı olarak çalışan çağrı merkezi personelleri ile yapılmıştır. Araştırma sonucunda işin yapısı, kişiler arası ilişkiler, örgütsel yapı, kurumsal yapı ve fiziksel şartlar gibi stres faktörlerinin çağrı merkezi çalışanlarında yüksek düzeyde stres yarattığı belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Çağrı Merkezleri, Örgütsel Stres, Stres, Stres Faktörleri, Stres Yönetimi

ABSTRACT

Stress, known as today's modern disease, is a concept that we all face in social life and work life. Today, organizations pay heavy costs due to the negative consequences of stress. In order for businesses to survive and achieve success, employers and managers need to take some precautions to keep workplace stress at an optimal level. Call center employees often experience occupational stress due to a number of stress factors. Environment, employers and managers need to take some precautions to keep stress at work at the optimal level. Accordingly, the stress level of call center employees, was determined through the answers given by 124 call center personnel to the survey questions. According to the data collected, job stress factors were analyzed in the SPSS program according to the demographic characteristics of the employees. The related study was carried out with call center personnel who work under two different corporate firms which located in Sivas city center. As a result of the research, it was determined that stress factors such as job structure, interpersonal relations, organizational structure, institutional structure and physical conditions create high levels of stress in call center employees.

Keywords: Call Centers, Organizational Stress, Stress, Stress Factors, Stress Management

1.GİRİŞ

Kişilerin içinde buldukları sosyal ortam, iş ve işyeri koşullarının meydana getirdiği etkiler neticesinde, insan vücudunda ortaya çıkan tepki durumu olarak ifade edilen stres, günümüz

koşullarında birçok kişinin karşılaştığı bir durumdur. Bireyin kendisinden ya da çevresinden kaynaklanan pek çok farklı sebep stresi meydana getirebilmektedir.

Stres kavramı, yetişkinlerin zamanlarının büyük bir kısmını geçirdikleri çalışma ortamlarında yaşanmaktadır. Bu durum örgüt ortamında meydana gelen örgütsel stres kavramını ortaya çıkarmıştır. İşyerindeki stres, küresel olarak iş görenlerin sağlığı ve güvenliği açısından bir risk faktörü olarak kabul edilmektedir. Örgütlerde stres sebebiyle; güdülenmenin kaybolması, işleri yavaşlatma, performans verimliliği değişmesi, yaratıcılıkta azalma, hastalıklar ve ölüm gibi sonuçlar görülür.

İş görenler, kendilerinin rahat olabilecekleri çalışma ortamlarında verimli çalışabilirler. Çalışanların yaşadığı stresin önceden tespit edilmesi ve gerekli önlemlerin alınması işletmelerdeki kaos ortamını engellemeye ve çalışanlar arasındaki uyumun artmasına neden olabilir. Böylece çalışanların performansları da artabilir ve işletmeler daha kaliteli sonuçlar elde edebilir. Müşteriler ile sürekli telefonda hizmet veren çağrı merkezi personellerinin, müşteri memnuniyeti sağlanması açısından ruhsal yapıları ve davranışları büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle çağrı merkezlerinde çalışma ortamlarından kaynaklanan stres etmenlerinin belirlenmesi ve çözüm üretilmesi gerekmektedir.

Bu çalışmada, çağrı merkezlerinde çalışanların demografik özelliklerine göre örgüt içerisinde maruz kaldıkları stres kaynakları ile stres algıları arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmaktır. Bu nedenle çalışmada, örgütsel stres ölçeği puanlarının demografik değişkenlere göre anlamlı düzeyde farklılıkların olup olmadığının belirlenmesi amaçlanmaktadır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Yapılan yazın taramasının birinci kısmında, diğer sektörler üzerinde yapılan araştırmaların bulgularına yer verilmiştir.

Alkan ve Uğur'un (2016) yapmış olduğu bir araştırmada, Orman Genel Müdürlüğü (OGM)'ne bağlı orman işletmelerinde çalışmakta olan 289 orman mühendisi üzerinde strese neden olan faktörler ve bunların belirtileri tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda başlıca stres kaynaklarının maaş ve ücretlerdeki yetersizlik, aşırı iş yükü, yükselme ve nakil açısından yaşanan problemler, personel sayısının işin miktarına göre yetersizliği, personelin eğitimine gerekli ehemmiyetin verilmemesi, zaman idaresiyle ilgili problemler vb. etmenler olarak belirlenmiştir.

Öte yandan Akova ve Işık'ın (2008) yaptığı çalışmada, otel işletmelerinde strese neden olan faktörler, çalışanların bölüm, medeni durum ve cinsiyetleri gibi demografik özelliklerine göre incelenmiştir. Araştırma sonucunda maaş ve ücretlerin yetersizliği, iş yükünün fazlalığı, çalışma süresinin uzunluğu, ast-üst çatışması, iş yerine ulaşımında zorluklar, fazla disiplin, denetimin sıkı olması, rol çatışmaları, astlarla yaşanan problemler gibi faktörlerin çalışanlarda stres yarattığı belirlenmiştir.

Bununla birlikte Yıldırım (2008), 43 muhasebe meslek mensubu ve 25 muhasebe eğitimi veren öğretim elemanı olmak üzere toplamda 73 çalışanın stres seviyelerini ölçme amaçlı gerçekleştirdiği araştırmada, cinsiyete göre bayan çalışanların stres düzeyinin erkek çalışanlara göre daha yüksek seviyede olduğu, unvana göre stres düzeyinin değişmediği, muhasebe meslek mensubu ve muhasebe öğretim elemanlarına göre stres puanlarında bir fark olmadığı ve son olarak yaş değişkeninde, 20-29 yaş grubu stres düzeylerinin, daha üst yaştaki gruplara göre daha üst seviyede olduğu belirlenmiştir.

Diğer bir yandan Balasubramanian (2019), Hindistan'ın Tiruchirappalli şehrinde bulunan 12 farklı bilgi teknolojileri merkezinde çalışan 120 bilgi işlem personelinin stres düzeylerini incelenmiştir. Çalışmanın sonucunda, başlıca strese neden olan etmenler, ağır iş yükü ve çalışma saatleri (%38), işyerindeki teknolojik sorunlar (%19), çalışanların ailelerinin sorunları ile ilgili nedenleri (%13), kişiler arası ilişkilerin kötü olması (%10) ve maaş ve ücretin yetersizliği (%5) olarak belirlenmiştir.

Tekin vd.,'nin (2019) yapmış olduğu bir başka araştırmada ise, muhasebeci, sağlık çalışanı, öğretmen, banka çalışanı, madenci, akademisyen, lisansüstü öğrenci ve polis/asker olmak üzere sekiz değişik meslekten toplam 287 çalışanın stres düzeylerini ölçülmüştür. Çalışmanın sonucunda meslek bakımından stres düzeyini madenciliği sırasıyla polis/asker, sağlık personelleri, öğretmenler, banka çalışanları, muhasebeciler, lisansüstü öğrenciler ve akademisyenlerin takip ettiği belirlenmiştir.

Bir başka çalışmada Friedman vd.,'nin (1958), 28-56 yaş aralığında 40 gönüllü erkek muhasebeci üzerinde mesleki stresin serum kolesterolü ve kan pıhtılaşma süresi üzerindeki etkileri incelenmiştir. Araştırmada deneklerden iki haftada bir kan değerleri alınmış ve yaşamlarındaki stresli olaylar kaydedilmiştir. Her bir deneğin en yüksek serum kolesterol düzeyi, deneklerin ciddi mesleki strese maruz kaldıkları dönemlerde meydana geldiği ve en düşük serum kolesterol düzeyinin ise deneklerin yaşamlarındaki minimal stres yaşandığı zamanlarda meydana geldiği belirlenmiştir. Sonuçlar, şiddetli mesleki stresin hem serum kolesterolünde ani ve sıklıkla derin bir

artışla ilişkili olduğunu, hem de kan pıhtılaşma süresinde belirgin bir hızlanma ile ilişkili olduğu yönünde saptanmıştır.

Mesleki stres kaynakları konusunda farklı meslek gruplarında yapılan çalışmalara bakılarak, bir çok sektörde stres kaynaklarının, sektörlerin özelliklerine göre değişkenlik gösteren özel etmenler haricinde diğer bulguların birbirleriyle paralellik gösterdiği saptanmıştır.

3. İŞ YAŞAMINDA STRES KAYNAKLARI VE OLUŞUM AŞAMALARI

3.1. Stres Kavramı

Stres psikolojik bir terim olarak kullanılmadan önce, çeşitli fiziksel baskı türlerini tanımlamak için kullanılmıştır. Stres kavramını, bir cisme etki eden kuvvetlerin önemini anlayan eski Romalılar, kemerli köprüler ve amfiteatr inşa ederken sıkıştırıcı anlamında kullanmışlardır (Robinson, 2018: 1). Stres, bağlamak, sıkı bir şekilde sarmak anlamında, Latince'deki "estrica" ve Fransızca'daki "estrece" den gelmiştir (Akgemci vd., 2010: 196). Bilimsel anlamda stres kelimesini ilk defa 17. Yüzyılda ünlü fizikçi Robert Hook, "*elastiki nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişki*" anlamında kullanmıştır (Aksoy ve Kutluca, 2005: 458). 19. yüzyılda stres ve baskı kavramları hayatta kaldı ve stres tıpta hastalıkların temel nedeni olarak kabul edildi (Lazarus ve Folkman, 1984: 2).

Stres kavramı birçok araştırmacı tarafından ele alındığı için stresin farklı tanımları vardır. Selye (1974), stresi, "vücudun herhangi bir isteme karşı, vücudun belirgin olmayan yanıtıdır" şeklinde tanımlamıştır. Selye (1976), daha basit ve açık bir şekilde stresi, "işlev veya hasardan kaynaklanan tüm belirgin olmayan değişikliklerin toplamı" veya "vücuttaki aşınma ve yıpranma oranı" olarak tanımlamıştır. Lazarus (1966), stresi "bütün hayvan ve insanlarda üzücü sonuçlar doğuran ve davranışları büyük bir ölçüde etkileyen hadise" şeklinde tanımlamıştır. Stres organizmanın çevre ile etkileşimini içerir (Ivancevich ve Matteson, 1980: 6).

Stres kavramı her insan için farklı şeyler ifade etmektedir ve stres günlük yaşamımızın bir parçasıdır. Selye (1975), stres müşterilerinden ve çalışanlarından sürekli baskı altında bulunan işadamlarında; bir yarış kazanmak için zorlanan atlette; bir anlık dikkat dağınıklığının yüzlerce insanın ölümü anlamına geldiğini bilen hava trafik kontrolöründe, karısının çaresizce kanserden yavaş ve acı verici ölümünü izleyen kocada; bir yarış atında, onun jokeyinde ve onlara bahis yapan seyircisinde bulunduğunu belirtmiştir.

3.2. Stres Kaynakları

Strese neden olan bir çok çevresel etken bulunmaktadır. Stresi yaratan durumlara stres verici anlamında “stresör” denilmektedir. Lazarus ve Eriksen, (1952), bireylerin stresli durumları nasıl yorumladıkları ve değerlendirdikleri konusunda dikkate değer bir farklılık olduğunu fark etmiştir ve bu farklılığın, stres etkeni ile etkileşim arasında müdahale eden motivasyonel ve bilişsel değişkenlerdeki bireysel farklılıklara yorumlamıştır. Teknik olarak stresör olarak adlandırılan stres üreten faktörler farklıdır, ancak hepsi esas olarak aynı biyolojik stres tepkisini üretir (Selye, 1975: 13). Robbins ve Judge’a (2017) göre, potansiyel stres kaynakları temelde üç kısımda değerlendirilmektedir. Bunlar: Kişisel stres kaynakları, çevresel faktörlerden kaynaklanan stres kaynakları ve örgütsel stres kaynaklarıdır.

Bireylerin kişisel özellikleri, yaşları, algılama farklılıkları, ailevi sorunları, evlenmeler, boşanmalar, ölümler, hastalıklar, taşınmalar, ekonomik endişeleri vb. etmenler stres yaratan bireysel faktörlerdir (Bakan, 2013: 38). Bireylerin bir olayı olumlu veya olumsuz olarak değerlendirmeleri, çoğunlukla kişisel algılama biçimine bağlı olarak değişmektedir. Bu durumda A ve B tipi kişiliği ortaya çıkarmaktadır.

A tipi bireylerin, alelade olayları bile stresör olarak algılayabildiklerini, daha çok stres yaşamaya meyilli olduklarını ve A tipi bireylerin strese karşı dayanıklılıklarının az olduğunu, bu bireylerin normal durumlarda dahi stres içerisinde olabileceklerini belirtilmektedir (Hisli Şahin vd., 2009: 245). Michie (2002), A tipi kişilerin maddi kaynaklardan (örneğin, finansal, güvenlik) ve psikolojik kaynaklardan (örneğin, başa çıkma becerileri, benlik saygısı) yoksun olduğunda stres yaşadıklarını ve bu tip kişilerin oldukça rekabetçi kişiler olduğunu belirtmiştir. Rastogi ve Dave (2004), B tipi özellik taşıyan kişilerin asla aciliyet duygusu çekmeyen, eğlence ve rahatına düşkün, başarı ve becerilerini sergilemeye ihtiyaç duymayan kişiler olarak belirtmektedir.

Kişilerin çevrelerinden kaynaklanan stres faktörlerini Tekiner (2016), kişilerin günlük hayatlarında karşılaştıkları sosyal ve teknolojik değişimler, bireylerin yaşadıkları yerin genel sorunları, ekonomik şartların yetersizliği, politik açıdan yaşanan gelişmelerdeki olumsuzluklar, doğal afetler vb. etmenler olarak ifade etmiştir.

Stres kişilerin yapmış oldukları işin yapısından da kaynaklanabilir. Örgütsel stres kaynakları arasında, uzun çalışma saatleri, aşırı iş yükü, zaman baskısı, zor veya karmaşık görevler, mola eksikliği, çeşitlilik eksikliği ve kötü fiziksel çalışma koşulları (mekân, sıcaklık, aydınlatma) bulunur

(Michie, 2002: 69). İş yaşamındaki stres yaratan faktörlerin bilinmesi, iş görenlerin stres durumlarının belirlenmesi ve ihtiyaç duyulduğunda iş koşullarında gerekli düzenlemelerin yapılması iş görenler için fayda sağlayacağı gibi; işin verimliliği ve örgüt başarısının artırılması açısından da önemlidir (Alkan ve Uğur, 2016: 108).

3.3. Stres Oluşum Aşamaları

Selye vücudun stresli olduğu durumlarda vermiş olduğu üç aşamadan oluşan tepkiyi "*Genel Uyum Sendromu*" olarak adlandırmıştır (Güçlü, 2001: 93). Bu üç aşama; Alarm reaksiyonu, direnme aşaması, tükenme aşamasıdır (Selye, 1975: 26). Bu aşamalar aşağıda kısaca açıklanmaktadır.

Alarm reaksiyonu: Alarm reaksiyonunun iki alt kısmı vardır, birincisi, “şok dönemi”, zararlı etmenlerin dokular üzerindeki ilk ve ani etkisini temsil eder. Şok yaşanırken örneğin, vücut sıcaklığı veya kan basıncının düşmesi gibi durumlar meydana gelmektedir. Alarm aşamasının ikinci kısmı, fizyolojik sistemin aktif savunma çabalarını temsil ettiği görülen "kontrşok aşaması" dır (Lazarus ve Folkman, 1984: 99). Canlı bu durumun üstesinden gelebilmek için aktif fizyolojik girişimleri aktive eder. Mücadele ederek ya da kaçınarak canlıyı korumak amaçlanmaktadır (Bakan, 2013: 44).

Direnme Aşaması: Bu aşama stres etkenlerine karşı artan direnç ve diğer uyarıcılara karşı azalan direnç olarak karakterize edilir. Bu aşama bir reaksiyon üçlüsü ile tanımlanır: adrenal genişleme, timus bezinin büzülmesi ve lenfositlerin azalması ve gastrointestinal ülserasyon. Böylece, bir stres etmenine karşı adaptasyon sağlanırken diğer stres etmenine karşı direnç gösteremeyebilir (Lazarus ve Folkman, 1984: 99).

Tükenme Aşaması: Birey strese uzun süre maruz kalırsa nihayetinde vücudun ayarladığı adaptasyon enerjisi tükenir. Alarm reaksiyonunun belirtileri tekrar ortaya çıkar, ancak bu sefer geri dönüşü olmayabilir ve bireyin ölümüyle sonuçlanabilir (Selye, 1975: 27). Bu aşamada direnç kalmadığı için vücut, her türlü fizyolojik ve ruhsal rahatsızlıklara elverişli hale gelmektedir (Balaban, 2000: 189).

4. İŞ YAŞAMINDA STRES YÖNETİMİ

Günlük hayatta maruz kalınan stres bireyin fiziksel, duygusal, ruhsal ve davranışsal sorun yaşamasına neden olabilmektedir. Son zamanlarda küresel bir sorun teşkil eden stres, hayatın her alanında ortaya çıkabilmektedir. Bu nedenle stresin yönetilebilmesi için, stres kavramının ne

olduğunun, nasıl ortaya çıktığının, belirti ve neticelerinin neler olabileceğinin, stresle mücadele etmek için neler yapılması gerektiğinin bilinmesi gerekmektedir. Stres yönetimi hem bireysel hemde örgütsel yaşamda etkili bir şekilde uygulandığında bireyin fiziksel ve ruhsal açıdan dengesini korumakla birlikte bireyin günlük yaşam ve iş yaşamında verimliliğin artmasına yardımcı olacaktır. Bu nedenle stres yönetimi konusunun önemini bireysel ve örgütsel stres yönetimi olarak iki alt boyutta vurgulayabiliriz.

4.1. Stres Yönetimi

Stresle baş edebilmek ve yaşam kalitesini yükseltmek amacıyla, olaylara verilen reaksiyonları değiştirmeye stres yönetimi adı verilir (Güçlü, 2001: 101). Genellikle her türlü stresin zararlı olduğu zannedilse de normalde optimum seviyedeki stresin iş görenlerin motivasyonunu pozitif yönde etkilemektedir (Alkan ve Uğur, 2016: 107).

Stres yönetiminde bireysel olarak uygulanan bazı teknikler, stresle mücadele etmede önemli bir yer almaktadır. Stres yönetimi tekniklerinin sadece hastalık veya rahatsızlık gösteren insanlar için değil, aynı zamanda sağlıklı insanların günlük rutin uygulamalarına eklendiğinde, sağlığın geliştirilmesi ve yaşam süresi boyunca korunması için etkili bir araç olmakta ve sağlıklı nüfus için de değerli bir aracılık görevi görmektedir (Varvogli ve Darviri, 2011: 75). Stres yönetimi alanında geleneksel olarak çeşitli stres yönetimi yöntemleri kullanılmaktadır. Bunların en belirgin olanları, progresif kas gevşeme tekniği (vücuttaki farklı kas gruplarını kasmak ve gevşetmek), biyolojik geri bildirim, otojenik egzersizleri, rahatlatıcı müzik dinlemek, aerobik egzersiz yapmak, kontrollü nefes almak, postüral gevşeme (solunum egzersizleri) yöntemleri vb. tekniklerdir (Lehrer vd., 1994: 354).

Örgütsel stres yönetimi, stresin olumlu etkilerini destekler ve olumsuz etkileri azaltmaya ve ortadan kaldırmaya çalışır (Hacıcaferoğlu vd., 2018: 94). Organizasyonların ayakta kalabilmeleri ve gelişebilmeleri açısından stresle ve stresin neden olduğu sonuçlarla başa çıkmaları gerekmektedir (Özmutaf, 2006: 76).

Örgütsel stres yönetiminde stresi azaltmaya yönelik bazı stratejiler bulunmaktadır. Bunlar; örgütsel rollerin tanımlanması, rol çatışmasını azaltma, örgütsel iletişimi iyileştirme, stres danışmanlığı, çalışma ortamının fiziksel koşullarının düzenlenmesi (aydınlatma, havalandırma, ısıtma vb.), kariyer planlaması, iş genişletme, iş zenginleştirme ve sosyal destek sağlamadır (Ergin ve Özbek, 2017: 93).

4.2. Stresin Sonuçları

Stresin sonuçlarını bireysel ve örgütsel stres sonuçları olarak iki kısma ayırabiliriz. Michie (2002), stresin bireysel sonuçlarının insanların davranışlarında, özellikle davranış değişikliklerinde görülebileceğini ifade etmiştir. Ayrıca bireysel sonuçların duygusal, davranışsal, zihinsel veya alanlarda sorun yaratabileceğini belirtmiştir. Stres bireylerde zihinsel, fiziksel, duygusal ve davranışsal olarak olumsuz sonuçlara yol açtığı gibi kurumlar ve ülke ekonomisi üzerinde de birtakım olumsuz sonuçlara yol açmaktadır.

Addae, Boso ve Ofori (2017), iş stresinin, bireyin duygusal veya fiziksel sağlığını tehdit edebilecek türden çalışma ortamının özelliklerine karşı gösterdiği tepki olduğunu ve birçok çalışmanın, iş stresini işe bağlılık, iş memnuniyetsizliği, örgütsel bağlılık, kişilik, iş performansı, personel devir hızı ve işe devamsızlık ile ilişkilendirdiğini ifade etmiştir. Gökgöz ve Altuğ (2014), örgütsel stres sonuçlarını işe gelmeme, çalışan devir hızı, uygun olmayan kararlar verme, performans düşüşü, meslek hastalıkları, verim düşüklüğü, iş kazaları vb. olumsuz sonuçların olduğunu ifade etmiştir.

ABD'deki işletmeler, işyeri stresinin bir sonucu olarak yılda yaklaşık 300 milyar dolar kaybetmektedir (Milenkovic, 2019).

Bhui vd., (2016), Health and Safety Executive (HSE) raporlarına göre, işyerinde yaşanan stresin sonucunda 2013/2014 yılları arasında İngiliz ekonomisinin yaklaşık olarak 14,3 milyar sterlin kaybettiğini belirtmiştir.

Hassard vd., (2017), Cost of Illness (COI) verilerine göre, ulusal ve pan-Avrupa düzeyinde, 2014 yılında işle ilgili stresin toplam tahmini maliyetinin 221.13 milyon ABD Doları ile 187 milyar ABD Doları arasında değişmekte olduğunu ifade etmiştir.

Tarcan Aksakal (2008), ortalama çalışma saatlerinin haftada yaklaşık 54 saati bulan Türkiye'nin, iş yeri stresinden en fazla etkilenen ülkelerin başında olduğunu ifade etmiştir.

5. BİR ÇAĞRI MERKEZİNDE ARAŞTIRMA

5.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, çağrı merkezlerinde çalışanların örgütsel stres faktörlerinin cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, yaş, iş deneyimi ve gelir durumu gibi demografik özelliklere göre farklılık

gösterip göstermediğini araştırmaktır. Böylece çağrı merkezi yönetiminin iş performansı, iş tatmini, örgütsel başarı vb. konular için çalışanların algıladıkları stres yaratan faktörlerin ne olduğunu belirlemesi bakımından büyük önem taşımaktadır.

5.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem

Araştırma Sivas ilinde bulunan iki farklı özel çağrı merkezinde çalışmakta olan 124 personel ile yapılmıştır. Evrende 458 kişi bulunmaktadır. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

5.3. Araştırmanın Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket soru formundan yararlanılmıştır. Çalışanların demografik özellikleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda çalışanların yaşları, eğitim durumları, cinsiyetleri, medeni durumları, çağrı merkezi deneyimleri ve aylık kazançlarına ilişkin sorular yer almaktadır. İkinci bölümde, işletmelerde çalışanların sahip oldukları örgütsel stresi tespit etmek amacıyla Aydın (2004) tarafından geliştirilen örgütsel stres ölçeği kullanılmıştır. Toplamda 33 sorudan oluşan ölçek, 5'li likert ölçeği şeklinde hazırlanmıştır.

Anket formları Sivas ilinde bulunan ve iki farklı yapıya sahip olan çağrı merkezi çalışanlarına internet yoluyla dağıtılmış ve aynı yöntemle geri toplanmıştır. Anketlere verilen cevaplar SPSS programı yardımıyla değerlendirilmiştir. Veriler, değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesine yönelik bağımsız gruplar t-Testi, Mann Whitney U testi ve Kruskal Wallis H testi ile değerlendirilmiştir. Örgütsel stres boyutlarına ilişkin güvenilirlik analizinde, ölçeğin Cronbach Alfa katsayısı 0,930 bulunmuştur. Bu sonuç ölçeğin yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

5.4. Araştırmanın Bulguları

Katılımcılara ait demografik bilgileri tespit etmek üzere cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, yaş, iş deneyimi ve gelir durumu gibi özellikler belirlenmiştir. Katılımcıların 75'i (%60,5) erkek ve 49'u (39,5) erkektir. 102 (%82,3) katılımcı bekâr, 22 (%17,7) katılımcı evlidir. 19 (%15,3) katılımcı lise, 33 (%26,6) katılımcı ön lisans, 65 (%52,4) katılımcı lisans ve 7 (%5,6) katılımcı lisansüstü düzeyde eğitim almıştır. 66 katılımcı (%53,2) 18-26 yaş arasında, 43 katılımcı (%34,7) 27-32 yaş arasında ve 15 katılımcı (%12,1) 33 ve üstü bir yaşıdadır. 35 katılımcının iş deneyimi 1 yıldan az (%28,2), 68 katılımcının (%54,8) 1-4 yıl arası ve 21 katılımcının (%16,9) 5 yıl ve üstüdür. 24

(%19,4) katılımcı 2.324 TL ve altı gelire sahip, 45 (%36,3) katılımcı 2.324-3.024 TL arası gelire sahip, 42 (%33,9) katılımcı 3.025-3.725 TL arası gelire sahip ve 13 (%10,5) katılımcı da 3.726 TL ve üstü gelire sahiptir.

Tablo 1:

Stres

Ölçekler	Min	Max	Çarpıklık	Basıklık	\bar{x}	ss
ÖSÖ- Kurumsal	6	18	,397	-,398	10,96	3,21
ÖSÖ- Örgütsel	6	20	,206	-,296	12,32	3,51
ÖSÖ- Fiziksel	5	22	,744	,827	10,14	3,63
ÖSÖ- İşin Yapısı	9	33	,326	-,188	18,12	5,58
ÖSÖ- İlişkiler	7	28	,537	-,177	13,39	4,81
Örgütsel Stres Ölçeği Toplam	33	113	,166	-,266	64,93	17,00

Örgütsel
Ölçeği İçin

Betimleyici İstatistikler

Tablo 2: Örgütsel Stres Ölçeği Puanlarının Cinsiyete Göre İncelenmesine Yönelik Bağımsız Gruplar t-Testi Sonuçları

Ölçekler	Gruplar	N	\bar{x}	Ss	t	sd	p
ÖSÖ- Kurumsal	Kadın	75	10,99	3,31	,115	122	,908
	Erkek	49	10,92	3,09			
ÖSÖ- Örgütsel	Kadın	75	12,23	3,58	-,375	122	,708
	Erkek	49	12,47	3,43			
ÖSÖ- İşin Yapısı	Kadın	75	16,61	4,80	-3,932	122	,000**
	Erkek	49	20,43	5,95			
ÖSÖ- İlişkiler	Kadın	75	12,27	4,37	-3,338	122	,001**
	Erkek	49	15,10	4,99			
Örgütsel Stres Ölçeği Toplam	Kadın	75	61,23	16,06	-3,103	122	,002**
	Erkek	49	70,59	16,99			

*<0,05; **<0,01

Tablo 2'ye göre örgütsel stres ölçeği fiziksel ($t_{(122)}=-4,034$; $p<0,01$), işin yapısı ($t_{(122)}=-3,932$; $p<0,01$), ilişkiler ($t_{(122)}=-3,338$; $p<0,01$) alt boyutları ve ($t_{(122)}=-3,103$; $p<0,01$) ölçek toplam puanlarının cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir. Erkek katılımcıların fiziksel, işin yapısı, ilişkiler alt boyutları ve ölçek toplam puanlarının kadın katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmüştür.

Örgütsel Stres Ölçeği Kurumsal ve Örgütsel alt boyut puanlarının cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 3: Örgütsel Stres Ölçeği Puanlarının Medeni Duruma Göre İncelenmesine Yönelik Mann Whitney U Testi Sonuçları

Ölçekler	Gruplar	N	SO	ST	U	z	p
----------	---------	---	----	----	---	---	---

ÖSÖ-Kurumsal	Bekar	102	62,17	6341,00	1088,000	-,224	,823
	Evli	22	64,05	1409,00			
ÖSÖ-Örgütsel	Bekar	102	62,72	6397,50	1099,500	-,148	,882
	Evli	22	61,48	1352,50			
ÖSÖ-Fiziksel	Bekar	102	64,94	6623,50	873,500	-1,634	,102
	Evli	22	51,20	1126,50			
ÖSÖ-İşin Yapısı	Bekar	102	63,13	6439,50	1057,500	-,423	,672
	Evli	22	59,57	1310,50			
ÖSÖ-İlişkiler	Bekar	102	63,97	6525,00	972,000	-,986	,324
	Evli	22	55,68	1225,00			
Örgütsel Stres Ölçeği Toplam	Bekâr	102	63,60	6487,00	1010,000	-,733	,464
	Evli	22	57,41	1263,00			

*<0,05; **<0,01

Tablo 3'e göre örgütsel stres ölçeği puanlarının medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 4: Örgütsel Stres Ölçeği Puanlarının Eğitim Durumuna Göre İncelenmesine Yönelik Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Ölçekler	Gruplar	N	ST	H	X ²	p
ÖSÖ-Kurumsal	Lise	19	57,71	,602	1,521	,896
	Ön Lisans	33	61,77			

	Lisans	65	63,65			
	Lisansüstü	7	68,21			
ÖSÖ-Örgütsel	Lise	19	58,71	1,083	,316	,781
	Ön Lisans	33	66,56			
	Lisans	65	60,76			
	Lisansüstü	7	69,79			
ÖSÖ-Fiziksel	Lise	19	47,61	7,357	8,700	,061
	Ön Lisans	33	56,83			
	Lisans	65	67,77			
	Lisansüstü	7	80,71			
ÖSÖ-İşin Yapısı	Lise	19	53,71	2,708	5,902	,439
	Ön Lisans	33	58,48			
	Lisans	65	67,25			
	Lisansüstü	7	61,14			
ÖSÖ-İlişkiler	Lise	19	47,82	3,956	1,160	,266
	Ön Lisans	33	66,52			
	Lisans	65	64,08			
	Lisansüstü	7	68,71			
Örgütsel Stres Ölçeği Toplam	Lise	19	50,45	2,993	2,316	,393
	Ön Lisans	33	61,15			
	Lisans	65	66,22			

	Lisansüstü	7	67,07			
--	------------	---	-------	--	--	--

*<0,05; **<0,01

Tablo 4'e göre örgütsel stres ölçeği puanlarının eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 5: Örgütsel Stres Ölçeği Puanlarının Gelir Durumuna Göre İncelenmesine Yönelik Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Ölçekler	Gruplar	N	ST	H	X ²	p	Fark
ÖSÖ- Kurumsal	2.324 TL Altı	24	62,85	2,176	1,546	,537	
	2.324- 3.024 TL	45	60,44				
	3.025 - 3.725 TL	42	60,31				
	3.726 ve Üstü	13	76,04				
ÖSÖ- Örgütsel	2.324 TL Altı	24	58,27	7,054	5,637	,070	
	2.324- 3.024 TL	45	64,90				
	3.025 - 3.725 TL	42	55,54				
	3.726 ve Üstü	13	84,50				
ÖSÖ- Fiziksel	2.324 TL Altı	24	59,67	8,323	7,010	,040*	4>3
	2.324- 3.024 TL	45	66,48				
	3.025 - 3.725 TL	42	53,17				
	3.726 ve Üstü	13	84,12				
ÖSÖ- İşin Yapısı	2.324 TL Altı	24	55,31	9,700	7,219	,021*	Fark
ÖSÖ- İlişkiler	2.324 TL Altı	24	54,46	6,967	6,175	,073	

	2.324- 3.024 TL	45	71,21				
	3.025 - 3.725 TL	42	54,62				
	3.726 ve Üstü	13	72,65				
Örgütsel Stres Ölçeği Toplam	2.324 TL Altı	24	56,15	9,495	4,212	,023*	4>3
	2.324- 3.024 TL	45	68,84				
	3.025 - 3.725 TL	42	52,90				
	3.726 ve Üstü	13	83,27				

*<0,05; **<0,01

Tablo 5'e göre örgütsel stres ölçeği fiziksel ($H_{(7,010)}=8,323$; $p<0,05$), işin yapısı ($H_{(7,219)}=9,700$; $p<0,01$) alt boyutları ve ($H_{(4,212)}=9,495$; $p<0,05$) ölçek toplam puanlarının gelir durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir. İkili karşılaştırmalar testi sonucunda, geliri 3.726 TL ve üstü olan katılımcıların fiziksel alt boyutu ve ölçek toplam puanları geliri 3.025- 3.725 TL aralığında olan katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmüştür. İşin yapısı alt boyutunun ikili karşılaştırmalar testi sonuçları anlamlı bulunmamıştır. Örgütsel stres ölçeği kurumsal, örgütsel ve ilişkiler alt boyut puanlarının gelir durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 6: Örgütsel Stres Ölçeği Puanlarının Yaşa Göre İncelenmesine Yönelik Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Ölçekler	Gruplar	N	ST	H	X ²	p
ÖSÖ- Kurumsal	18 - 26 yaş arası	66	62,95	,167	1,812	,920
	27- 32 yaş arası	43	63,03			
	33 ve Üstü	15	58,97			
ÖSÖ- Örgütsel	18 - 26 yaş arası	43	59,81	1,227	,603	,541

	27- 32 yaş arası	15	71,63			
	33 ve Üstü	66	58,39			
	Toplam	43	64,40			
ÖSÖ- Fiziksel	18 - 26 yaş arası	15	75,17	2,878	3,278	,237
	27- 32 yaş arası	66	57,39			
	33 ve Üstü	43	66,86			
	Toplam	15	72,47			
ÖSÖ- İşin Yapısı	18 - 26 yaş arası	66	61,95	3,133	4,003	,209
	27- 32 yaş arası	43	62,53			
	33 ve Üstü	15	64,83			
	Toplam	66	59,89			
ÖSÖ- İlişkiler	18 - 26 yaş arası	43	63,99	,080	1,001	,961
	27- 32 yaş arası	15	69,70			
	33 ve Üstü	66	62,95			
	Toplam	43	63,03			
Örgütsel Stres Ölçeği Toplam	18 - 26 yaş arası	15	58,97	1,024	,346	,599
	27- 32 yaş arası	66	62,17			
	33 ve Üstü	43	59,81			
	Toplam	15	71,63			

*<0,05; **<0,01

Tablo 6'ya göre örgütsel stres ölçeği puanlarının yaş değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

Tablo 7: Örgütsel Stres Ölçeği Puanlarının İş Deneyimi Değişkenine Göre İncelenmesine Yönelik Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Ölçekler	Gruplar	N	ST	H	X ²	p
ÖSÖ- Kurumsal	1 yıldan az	35	69,90	3,633	2,122	,163
	1- 4 yıl arası	68	56,98			
	5 yıl ve üstü	21	68,05			
ÖSÖ- Örgütsel	1 yıldan az	35	67,33			
	1- 4 yıl arası	68	58,04	2,363	,621	,307
	5 yıl ve üstü	21	68,88			
ÖSÖ- Fiziksel	1 yıldan az	35	72,23			
	1- 4 yıl arası	68	56,54			
	5 yıl ve üstü	21	65,57	4,634	4,053	,099
ÖSÖ- İşin Yapısı	1 yıldan az	35	70,07			
	1- 4 yıl arası	68	59,98			
	5 yıl ve üstü	21	58,05			
ÖSÖ- İlişkiler	1 yıldan az	35	69,21	2,221	2,512	,329
	1- 4 yıl arası	68	60,86			
	5 yıl ve üstü	21	56,62			
ÖSÖ- İlişkiler	1 yıldan az	35	70,97			
	1- 4 yıl arası	68	58,32	1,943	3,697	,378
	5 yıl ve üstü	21	61,90			

	1 yıldan az	35	69,90			
	1- 4 yıl arası	68	56,98			
Örgütsel Stres Ölçeği Toplam	5 yıl ve üstü	21	68,05	2,871	1,798	,238
	1 yıldan az	35	67,33			
	1- 4 yıl arası	68	58,04			
	5 yıl ve üstü	21	68,88			

*<0,05; **<0,01

Tablo 7'ye göre örgütsel stres ölçeği puanlarının iş deneyimi değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

6. SONUÇ

Bu çalışma çağrı merkezlerinde çalışanların stres kaynakları ile stres algıları arasındaki ilişkileri araştırmak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada 124 çağrı merkezi çalışanın 33 ifadeden oluşan ölçeğe verilen yanıtlar doğrultusunda çalışanların iş hayatında yaşadıkları stresin seviyeleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- Cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, yaş, iş deneyimi, gelir durumu gibi değişkenlerin demografik özelliklerine göre stres düzeyi bakımından istatistiksel analizler yapılmıştır.
- Çağrı merkezi çalışanlarından alınan sonuçlara göre örgütsel stres düzeyi toplam puanda $\bar{x}= 64,93$ olarak bulunmuştur. Buna göre, çalışanlarda iş stresinin yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir.

Stres kaynakları örgütsel stres alt boyutlarının ortalamaları incelendiğinde en yüksek seviyede işin yapısı ile ilgili stres kaynakları 18,12 ortalama ile en yüksek değerde hesaplanmıştır. Çağrı merkezi çalışanlarına göre iş yerine ulaşım zorlukları, zaman baskısı, çalışma saatlerindeki belirsizlik, işin sürekli göz önünde yapılması zorluğu, yapılan işin monoton oluşu, aşırı iş yükü, müşteri memnuniyetsizliği ve şikayet edilme, vardiyalı çalışma düzeni, aşırı yazışma ve bürokrasinin oluşu gibi ifadeleri içeren işin yapısı alt boyutunun en yüksek ortalamaya sahip olduğu belirlenmiştir.

Stres kaynakları için örgütsel stres ölçeği alt boyutlarının ortalamalarına bakıldığında işin yapısı alt boyutunu ikinci sırada ilişkiler ($\bar{x}=13,39$), üçüncü sırada örgütsel yapı ($\bar{x}=12,32$), dördüncü sırada

kurumsal yapı ($\bar{x}=10,96$) ve son sırada fiziksel yapı ($\bar{x}=10,14$) alt boyutlarının takip ettiği tespit edilmiştir.

- Cinsiyet bakımından stres düzeyi incelendiğinde; örgütsel stres ölçeği Fiziksel ($t_{(122)}=-4,034$; $p<0,01$), İşin Yapısı ($t_{(122)}=-3,932$; $p<0,01$), İlişkiler ($t_{(122)}=-3,338$; $p<0,01$) alt boyutları ve ($t_{(122)}=-3,103$; $p<0,01$) ölçek toplam puanlarının cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir.

Erkek katılımcıların örgütsel stres ölçeği fiziksel yapı, işin yapısı, ilişkiler alt boyutları ve ölçek toplam puanlarının kadın katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmüştür.

Örgütsel stres ölçeği kurumsal ve örgütsel alt boyut puanlarının cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

- Medeni durum bakımından stres düzeyine bakıldığında; örgütsel stres ölçeği puanlarının medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

Örgütsel Stres Ölçeği puanlarının medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

- Eğitim durumuna göre stres düzeyi incelendiğinde; örgütsel stres ölçeği puanlarının eğitim durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

- Gelir durumu değişkenine göre stres düzeyine bakıldığında; örgütsel stres ölçeği fiziksel ($H_{(7,010)}=8,323$; $p<0,05$), işin yapısı ($H_{(7,219)}=9,700$; $p<0,01$) alt boyutları ve ($H_{(4,212)}=9,495$; $p<0,05$) ölçek toplam puanlarının gelir durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaştığı belirlenmiştir. İkili karşılaştırmalar testi sonucunda, geliri 3.726 TL ve üstü olan katılımcıların fiziksel alt boyutu ve ölçek toplam puanları geliri 3.025- 3.725 TL aralığında olan katılımcılardan daha yüksek olduğu görülmüştür.

Örgütsel Stres Ölçeği Kurumsal, Örgütsel ve İlişkiler alt boyut puanlarının gelir durumu değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

- Yaş değişkenine göre stres düzeyi incelendiğinde; örgütsel stres ölçeği puanlarının yaş değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

- İş deneyimine göre stres düzeyine bakıldığında; örgütsel stres ölçeği puanlarının iş deneyimi değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı düzeyde farklılaşmadığı belirlenmiştir ($p>0,05$).

Günümüzün yoğun rekabet ortamında, işletmelerin ve kurumların başarıya ulaşması ve hayatta kalabilmeleri için işyeri sahipleri ve yöneticilerin çeşitli önlemler alarak çalışanların stres seviyelerini en uygun seviyede tutmaları gerekmektedir. Bu sayede örgütsel başarı sağlanacaktır.

Araştırmanın yüz yüze anket yöntemiyle yapılmış olması planlanmasına karşılık örneklem büyüklüğü, zaman yetersizliği ve Covid-19 salgını faktörleri nedeniyle anketler internet aracılığıyla katılımcılara doldurtulmuştur.

Bu çalışma Sivas ilinde faaliyet gösteren iki farklı kurumsal yapıya ait çağrı merkezlerinde gerçekleştirilmiştir. Farklı zamanlarda, farklı kişiler üzerinde yapılabilecek bir çalışma farklı sonuçlar doğurabilir.

Bu araştırma kapsamında stres kaynakları ölçülerek, çağrı merkezi yönetimlerinin yapılacak olan stres yönetimi çalışmalarında, stresle mücadele etme bakımından birtakım önlemler alınarak çalışanların streslerini optimum düzeyde tutmaları konusunda yardımcı olması sağlanacaktır. Ayrıca farklı kurumsal yapıya sahip olan çağrı merkezleri veya farklı sektörlerde yapılacak araştırmalar için, bu çalışmadan elde edilen veri ve sonuçlar gelecek araştırmalara ışık tutacaktır.

KAYNAKÇA

Addae, H. M., Boso, N., ve Ofori, D. (2017). Perceptions of absence legitimacy: Effects of job stress, organizational commitment and perceived organizational . *Pan-Pacific Journal of Business Research*, 8(2), 1-19.

Akova, O., ve Işık, K. (2008). Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul' daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(15), 17-44.

Aksoy, A., ve Kutluca, F. (2005). Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri Ve Stres Sonuçlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*(49), 457-486.

Alkan, H., ve Uğur, T. (2016). Örgütsel stres ve yönetimi: Orman işletmeleri örneği . *Türkiye Ormanlık Dergisi* , 17(2), 107-117.

- Aslan, Ş., Düşükcan, M., ve Akgemci, T. (2010). *Yöneticinin El Kitabı* (1 b.). Konya: Eğitim Kitabevi.
- Aydın, Ş. (2004). Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(4), 1-21.
- Bakan, İ. (2013). *Çağdaş Yönetim Yaklaşımları: İlkeler, Kavramlar ve Yaklaşımlar*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Balaban, J. (2000). Temel Eğitimde Öğretmenlerin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Teknikleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7(7), 188 - 195.
- Balasubramanian, D. (2019). Occupational stress on employees in information technology organizations-a study. *The research journal of social sciences* , 10(3), 220-230.
- Bhui, K., Dinos, S., Galant-Miecznikowska, M., Jongh, B. d., ve Stansfeld, S. (2016). Perceptions of work stress causes and effective interventions in employees working in public, private and non-governmental organisations: a qualitative study. *BJPsych Bulletin*, 40(6), 318-325.
- Cooper, M. K. (1999). *Preventing Stress, Improving Productivity: European Case Studies in the Workplace*. New York.
- Ergin , H., ve Özbek, A. (2017). Katılımcı Liderlik Anlayışının Stres Yönetimine Etkisi. *International Congress on Afro - Eurasian Research II* (s. 1-348). Kütahya: Afro-Avrasya Araştırmaları Kongresi.
- Friedman, M., Rosenman, R. H., ve Carroll, V. (1958). Changes in the Serum Cholesterol and Blood Clotting Time in Men Subjected to Cyclic Variation of Occupational Stress. *Circulation*, 17, 852-861.
- Gökgöz, H., ve Altuğ, N. (2014). Örgütsel Stresin Öğretim Elemanlarının Performansı Üzerine Etkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 14(4), 519-530.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi . *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-101.

Hacıcaferoğlu, B., Günel, İ., ve Duyan, M. (2018). Effects Of Organizational Stress Management On Job Performance: An Application On Sports Organizations. *European Journal of Physical Education and Sport Science* , 4(10), 93-112.

Hassard, J., Teoh, K., Visockaite, G., Dewe, P., ve Cox, T. (2017). The cost of work-related stress: a systematic review. *Journal of Occupational Health Psychology* , 23(1), 1-17.

Hisli Şahin, N., Güler, M., ve Basım, H. (2009). A Tipi Kişilik Örüntüsünde Bilişsel ve Duygusal Zekânın Stresle Başa Çıkma ve Stres Belirtileri ile İlişkisi . *Türk Psikiyatri Dergisi* , 20(3), 243-254.

Ivancevich, J., ve Matteson, M. (1980). *Stress and Work: A Managerial Perspective*. Glenview: Scott, Foresman and Company.

Keser, A. (2006, 1). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yüğü Düzeyi. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(11), 100-119.

Kılıç, R., Yumuşak, S., ve Yıldız, H. (2013). Banka Çalışanlarının Maruz Kaldıkları Bireysel ve Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi . *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İibf Dergisi*, 8(2), 71-92.

Kirkcaldy, B. D., Shephard, R. J., ve Furnham, A. F. (2002). The influence of type A behaviour and locus of control . *Personality and Individual Differences upon job satisfaction and occupational health*, 33(8), 1361-1371.

Lazarus, R. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hil.

Lazarus, R. S., ve Eriksen, C. W. (1952). Effects of Failure stress Upon Skilled Performance. *Journal of Experimental Psychology*, 43(2), 100-105.

Lazarus, R., ve Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publishing Company, Inc.

Lehrer, P. M., Carr , R., Sargunaraj , D., ve Woolfolk , R. L. (1994). Stress Management Techniques: Are They All Equivalent, or Do They Have Specific Effects? *Biofeedback and Self-Regulation*, 19(4), 353-401.

Michie, S. (2002). Causes and Management Of Stress At Work. *Occupational and environmental medicine*, 59(1), 67–72.

Milenkovic, M. (2019, 09 25). <https://www.stress.org/42-worrying-workplace-stress-statistics>. 05 26, 2020 tarihinde <https://www.stress.org/>: <https://www.stress.org/42-worrying-workplace-stress-statistics> adresinden alındı

Özmutaf , N. (2006). Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım. *E.Ü. Su Ürünleri Dergisi*, 23(1-2), 75-81.

Rastogi, R., ve Dave, V. (2004). Managerial effectiveness: a function of personality type and organizational components. *Singapore Management Review*, 26(2), 79-87.

Robbins, S., ve Judge, T. (2017). *Organizational Behavior* (17 b.). Essex, Harlow: Pearson Education Limited.

Robinson, A. (2018). Let's Talk About Stress: History of Stress Research. *Review of General Psychology*, 1-9. doi:10.1037/gpr0000137

Rothmann, S. (2008). Job satisfaction, occupational stress, burnout and work engagement as components of work-related wellbeing. *SA Journal of Industrial Psychology*, 34(3), 11-16.

Selye, H. (1975). *Stress Without Distress*. Lippincott, Broadway, New York: Signet Books.

Selye, H. (1976). *Stress in Health and Disease*. Boston: Butterworth Inc.

Tarcan Aksakal, A. (2008, 10 1). <https://www.capital.com.tr/>. 05 26, 2020 tarihinde <https://www.capital.com.tr/:https://www.capital.com.tr/yonetim/insan-kaynaklari/bilancoyagirmeyen-buyuk-zarar> adresinden alındı

Tekin, E., Yazgan Çilesiz, Z., ve Gede, S. (2019). Farklı Meslek Gruplarında Çalışanların Algılanan Stres Düzeyleri ve Stresle Başa Çıkma Tarzları Üzerine Bir Araştırma. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 79-89.

Tekiner, M. A. (2016). Çalışanlara Stres Yönetimi Becerisi Kazandırılmasının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Emniyet Teşkilatı Örnekleme. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* , 9(42), 1658-1671.

Turan, Ş., ve Aksoy Poyraz, C. (2015). Günlük Yaşam Stresiyle Baş Etmek için Kullanılan Psikoterapi Yöntemleri. *Bilişsel Davranışçı Psikoterapi ve Araştırmalar Dergisi*, 4(3), 133-140.

Tutena, T. L., ve Neidermeyer, P. E. (2004). Performance, satisfaction and turnover in call centers The effects of stress and optimism. *Journal of Business Research*(57), 26 – 34.

Varvogli, L., ve Darviri, C. (2011). Stress Management Techniques: evidence-based procedures that reduce stress and promote health. *Health Science Journal*, 5(2), 74-89.

Yıldırım, S. (2008). Muhasebe Öğretim Elemanları ve Meslek Mensuplarının Mesleki Stres Düzeyi Üzerine Bir Araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*(38), 153-162.

EKLER:

Ek-1

Örgütsel Stres Faktörleri	İfadeler	1	2	3	4	5
KURUMSAL	Yetersiz Maaş					
	Yetki ve Sorumluluklarda Uyumsuzluk					
	Görevle İlgili Sorumlulukların Açık Olmaması					
	Birbiriyle Çelişen İki İşi Birden Yapmak					
	Performans Değerlendirme ve Terfide Adaletsizlik					
ÖRGÜTSEL YAPI	Aşırı Disiplinli Çalışma Ortamı					
	Yeteneklerin Kullanılmadığı Bir Bölümde Çalışma					
	Karar Vermek İçin Yeterli Yetkiye Sahip Olmama					
	Aynı Anda Birden Fazla Amire Karşı Sorumlu Olma					
	Örgüt İçi Haberleşmenin Zayıf Olması					
FİZİKSEL	Kararlara Katılmama					
	Görev Dağılımındaki Adaletsizlik					
	Sıcak ve Soğuk Çalışma Ortamı					
	Çok Gürültülü Çalışma Ortamı					
	Işıklandırma Yetersizliği					
İŞİN YAPISI	Gerekli Araç-Gereç Eksikliği					
	İşte Tehlikenin Varlığı					
	İş Yerine Ulaşımında Zorluklar					
	İşlerin Çok Kısa Sürede Bitirilmesi Baskısı					
	Çalışma Saatlerindeki Belirsizlik					
	İşin Sürekli Göz Önünde Yapılması Zorluğu					
	Yaptığınız İşin Aşırı Monoton Oluşu					
	Aşırı İş Yükü					
	Müşteri Memnuniyetsizliği ve Şikâyet Edilme					
	Vardiyalı Çalışma Düzeni					
	Aşırı Yazışma ve Bürokrasinin Oluşu					
	Ast-Üst İlişkilerinde Sorun Yaşanması					
	Çalışanlar Arasında Aşırı Rekabetin Olması					
	Çalışanlar Arasında Çatışmanın Yaşanması					
	İş Arkadaşlarının Birbirine Düşmanca Davranması					

İLİŞKİLER	İş Arkadaşlarının ve Yöneticilerden Destek Alamama					
	İş yerinde Dedikodunun Yaygın Oluşu					
	İş arkadaşları ve/veya Yöneticiler Tarafından Cinsel Tacize Uğrama					

Tablo 8: Örgütsel Stres Ölçeği İfadeleri

(1) Hiç meydana getirmez, (2) Çok az meydana getirir, (3) Az meydana getirir, (4) Fazla meydana getirir, (5) Çok fazla meydana getirir