



## Algılanan Stresin Çalışanların Farklı Demografik Özellikleri İle Arasındaki Anlamlılık İlişkisinin Araştırılması

### Research Of The Significance Relationship Between Different Demographic Characteristics And Perceived Stress Of The Employees

**Doktora Öğrencisi Hakan VATANSEVEN**

İstanbul Aydın Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İş Sağlığı ve Güvenliği Bölümü, İstanbul/Türkiye

ORCID : 0000-0001-9711-436X

**Prof. Dr. Hasan Alpay HEPERKAN**

İstanbul Aydın Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Makine Mühendisliği, hasanheperkan@aydin.edu.tr,

İstanbul/Türkiye

ORCID : 0000-0001-6838-6067

#### ÖZET

Stres günlük yaşamın göz ardı edilemeyecek gerçeklerinden biridir ve bireyler günlük yaşamında pek çok stres faktörü ile karşılaşır. Stresin sadece kişinin fiziksel veya mental sağlığı ile değil aynı zamanda bireyin çalışma koşulları ve demografik özellikleri ile de ilişkili olduğu ileri sürülmektedir. Bu araştırmanın amacı büyük market zincirlerinde çalışan kişilerin algılanan stresleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi tespit etmektir. Çalışmaya toplam 794 kişi katılmıştır ve yaş aralığı 18-60'tır. Çalışma verilerine ulaşmak amacıyla demografik özellikler ve algılanan stres ölçeği kullanılmıştır. Çalışmanın bağımlı değişkeni algılanan stres ve bağımsız değişkenleri ise çalışanlara ait olan birden fazla demografik özelliği kapsamaktadır. Demografik özellikleri kapsamında cinsiyet, yaş, eğitim durumu, ünvan, medeni hal, işyerindeki çalışma yılı, toplam çalışma yılı, haftalık çalışma süresi, müşteri yoğunluğunu fiziksel duruma olumsuz etkisi ve müşteri yoğunluğunun psikolojik duruma olumsuz etkisi değerlendirilmiştir. Stresin cinsiyete, yaş aralığına, öğrenim düzeyine, işyerindeki ünvana, müşteri yoğunluğunun fiziksel duruma olumsuz etkisi ve müşteri yoğunluğunun psikolojik duruma olumsuz etkisi ile anlamlı farklılık gösterdiği ancak eğitim durumu, medeni hal, işyerindeki çalışma yılı, toplam çalışma yılı, haftalık çalışma süresi ile anlamlı farklılık göstermediği anlaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Stres; İş Sağlığı ve Güvenliği; Demografik Özellikler, Büyük Market Zincirleri

#### ABSTRACT

Stress is one of the facts of daily life that cannot be ignored, and individuals encounter many stress factors in their daily life. It is suggested that stress is not only related to the physical or mental health of the individual, and also it is related to the working conditions and demographic characteristics of the individual. The purpose of research is to determine the relationship between perceived stress and demographic characteristics of people working in big market chains. A total of 794 people participated in the study and the age range is 18-60. Demographic characteristics and perceived stress scale were used to reach the study results. The dependent variable of the study included perceived stress and the independent variables included more than one demographic characteristics belonging to the employees. Within the scope of demographic characteristics, gender, age, educational status, title, marital status, working year in the workplace, total working year, weekly working time, negative effect of customer density on physical condition and negative effect of customer density on psychological status were evaluated. Stress differs significantly with gender, age

range, education level, title in the workplace, negative effect of customer density on physical condition and negative effect of customer density on psychological status however It was understood that perceived stress has no significant difference with educational status, marital status, years of work in the workplace, total working years, weekly working hours.

Keywords: Percieved stress; Health and Safety, Demographic Characteristics, Big Market Chains

## 1. GİRİŞ

Stres modern hayatın alışılmış bir yönü olarak kabul edilir. Stresi nedenleri, semptomları ve etkileri açısından tanımlamak karmaşıktır. Genel olarak, davranışsal düzenlemeyi gerektiren koşullara bedenin fizyolojik ve / veya psikolojik cevabını tanımlamak için kullanılır. Stres sağlık ve diğer çoklu mekanizmalar üzerinde psikolojik olarak etkiler bırakır. (Jarczok ve ark., 2013).

İşyerinde stresin yaygın bir sorun olduğu ve birçok bağlamda tanımlandığı artık yaygın olarak bilinmektedir. Psikolojik açıdan işyerinde stres, çevresel arz ile bireysel ihtiyaçlar arasındaki dengesizlikten ve ayrıca çevresel talepler ile bireysel motivasyon ve yetenekler arasındaki dengesizlikten kaynaklanmaktadır (Cox ve ark., 2000). Dünya Sağlık Örgütü (WHO), işyeri stresini, iş içeriği, iş organizasyonu ve iş ortamının bazı aşırı yorucu yönlerine fizyolojik, bilişsel ve davranışsal tepkiler kalıbı olarak tanımlamıştır (Houtman ve ark., 2003). Psikososyal stres işyerinde yadsınamayacak bir gerçektir ve işçilerin sağlığı, devamsızlığı ve performansı açısından maliyeti çok büyüktür (Imtiaz ve Ahmad, 2009).

Çalışmaya bağlı/işyerinde stres çeşitli sistem ve teorilerle açıklanmıştır ancak kısaca, bireyler ve çalışma ortamları arasındaki ilişkiyi yansıtan psikolojik bir durum olarak açıklanabilir (NIOSH 1998). İşe bağlı stres, sağlıkla ilişkilidir ve sonrasında ise finansal sorunların eşlik ettiği en sık görülen stres kaynaklarından biridir (Nakao, 2010). İş talepleri ile işçilerin bilgi ve becerilere yönelik bir tutarsızlık olduğunda stresin üstesinden gelemeyecekleri durumlar oluşabilir. (NIOSH 1998, ILO 2009). Health and Safety Executive (HSE)'e göre, stres, bireylere uygulanan ölçsüz ve aşırı baskılara veya taleplere karşı olumsuz bir tepkidir. İşe bağlı stres, işçilerin iş taleplerine ve baskılarına karşı bir cevap verme şekli olarak görülebilir. İşyerinde stres, çalışanların sağlık ve verimlilik düzeylerinin düşük olması ile ilişkilidir, buna bağlı olarak hastalık nedeniyle devamsızlıklar da artmaktadır. (HSE, 2001).

Stres çalışanların sağlığını ve iş performansını olumsuz etkilemektedir. İşçilerin sağlığını etkilediği ve işyerinde verimliliği azalttığı, gittikçe artan devamsızlıklar ve daha yüksek sağlık harcamaları arasında ilişki olduğu tespit edilse de, bu sorunları gidermek için yetersiz kalmaktadır. (Putnam ve McKibbin, 2004).

Bu çalışma İstanbul, Ankara ve İzmir'de yer alan ve elliden fazla çalışmanı olan büyük market zincirlerinde çalışan kişilerle ilişkili demografik özellikler ve çalışan sağlığını doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilecek strese odaklanmaktadır. Bu çalışmanın temel amacı büyük market zincirlerinde çalışanların demografik özellikleri ile stres arasındaki ilişkiyi açıklamaktır. Anket çalışması her ne kadar 1200 kişi ile yapılmış olsa da çeşitli sebeplerden dolayı çalışma 794 kişi ile tamamlanmıştır.

## 2. ALGILANAN STRES ÖLÇEĞİ

Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) tarafından geliştirilen ASÖ, bireyin hayatındaki bir takım durumları ne derece stresli algıladığını belirlemek amacıyla tasarlanmıştır. 14 maddeden oluşan 5'li likert tipindeki ölçekten alınabilecek en düşük puan 0 en yüksek puan 56'dır. Ölçekten alınan yüksek puanlar kişinin stres algısının fazla olduğunun göstergesidir. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlaması Baltaş, Atakuman ve Duman (1998) ve Eskin, Harlak, Demirkıran ve Dereboy (2013) tarafından gerçekleştirilmiştir. Eskin ve arkadaşlarının (2013) çalışmasında ölçeğin Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı 0.84, test tekrar test güvenilirliği 0.87 olarak bulunmuştur.

**Tablo 1. Algılanan Stres Ölçeği**

ALGILANAN STRES ÖLÇEĞİ		Hiç	Neredeyse Hiç	Bazen	Sıkça	Çok Sık
Algılanan stres hakkında görüşleriniz						
Algılanan Stres	1	0	1	2	3	4
	2	0	1	2	3	4
	3	0	1	2	3	4
	4	0	1	2	3	4
	5	0	1	2	3	4
	6	0	1	2	3	4
	7	0	1	2	3	4
	8	0	1	2	3	4
	9	0	1	2	3	4
	10	0	1	2	3	4
	11	0	1	2	3	4
	12	0	1	2	3	4
	13	0	1	2	3	4
	14	0	1	2	3	4

### 3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ VE BULGULAR

Bu araştırma, Türkiye'nin İstanbul, Ankara ve İzmir şehirlerinde 50'den fazla çalışanı olan büyük market zincirlerindeki toplam 794 çalışan ile birlikte yapılmıştır. Seçilen toplam çalışan sayısı ana gurubu temsil kabiliyetine sahiptir. Çalışmada kullanılan algılanan stres ölçeği sorularının her birinin geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlandığı için tekrardan analiz edilmesine gerek görülmemiştir.

Araştırmadaki verilerin analizi SPSS 20.0 programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

Değişkenlerin karşılaştırılmasında tek yönlü varyans analizi ve t testinden faydalanılmıştır.

Veriler 0.05 anlam seviyesinde test edilmiş olup algılanan stres ve demografik özelliklere ait ilişkinin sonuçları Anova ve T testi kullanılarak incelenmiştir.

**Tablo 2.** Demografik Özellikler

DEMOGRAFİK BİLGİLER		Kişi Sayısı	Yüzde	Toplam
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	221	27,84	27,84
	Erkek	573	72,16	100
<b>Yaş</b>	18-29	228	28,71	28,71
	30-42	400	50,37	79,08
	43-55	122	15,37	94,45
	56 -60	44	5,55	100
<b>Eğitim Durumu</b>	İlköğretim	188	23,67	23,67
	Lise	326	41,05	64,72
	Ön lisans	200	25,18	89,9
	Lisans	66	8,31	98,21
<b>Ünvan</b>	Lisansüstü	17	2,14	100
	Eleman	276	34,76	34,76
	Kasiyer	99	12,46	47,22
	Ekip Lideri	88	11,09	58,31
	Uzman Yrd.	70	8,81	67,11
	Uzman	65	8,19	75,30
	Departman Lideri	80	10,07	85,36
	Müdür	40	5,04	90,40
<b>Medeni Hal</b>	Diğer	76	9,58	100
	Evli	488	61,46	61,46
	Bekar	285	35,89	97,35
<b>İşyerinizdeki Çalışma Yılı</b>	Diğer	21	2,65	100
	1 yıldan az	82	10,32	10,32
	1-4 yıl	378	47,60	57,92
<b>Toplam Çalışma Yılı</b>	4-9 yıl	284	35,78	93,70
	10 yıl ve üzeri	50	6,30	100
	1 yıldan az	138	17,38	17,38
<b>Çalışma Yılı</b>	1-4 yıl	408	51,39	68,78
	5-9 yıl	178	22,42	91,19
	10 yıl ve üzeri	70	8,81	100
<b>Haftalık</b>	45 saat ve altı	40	5,04	5,04

<b>Çalışma Süresi</b>	45 saat	538	67,76	72,8
	45 saat ve üzeri	212	26,70	99,50
	Kayıp Veri	4	0,05	100
<b>Müşteri Yoğunluğunun Fiziksel Duruma Etkisi</b>	Çok Etkiler	310	39,04	39,04
	Etkiler	288	36,27	75,31
	Kararsızım	40	5,04	80,35
	Etkilemez	80	10,08	90,43
	Hiç Etkilemez	76	9,57	100
<b>Müşteri Yoğunluğunun Psikolojik Duruma Etkisi</b>	Çok Etkiler	256	32,24	32,24
	Etkiler	308	38,79	71,03
	Kararsızım	100	12,59	83,62
	Etkilemez	90	11,34	94,96
	Hiç Etkilemez	40	5,04	100

Yukarıdaki tablo incelendiğine çalışmamızdaki 794 çalışanın 573 kişinin (% 72,16) erkek ve 221 kişinin (%27,84) kadın olduğu anlaşılmıştır.

Yaş incelendiğinde, çalışanların 228'inin 18-29 yaş arası (% 28,71), 400'ünün (% 50,37) 30-42 yaş arası, 122'sinin (% 15,37) 43-55 yaş arası, 44'ünün (%5,55) 56-60 arasında olduğu anlaşılmıştır.

Eğitim durumu incelendiğinde, çalışanların 188'inin (% 23,67) ilköğretim, 326'sının (% 41,05) lise, 200'ünün (% 25,18) ön lisans, 66'sının (% 8,31) lisans, 17'sinin (% 2,14) lisansüstü düzeyinde eğitim aldığı sonucuna ulaşılmıştır. Sonuçlardan, sektörde çalışanların eğitim düzeyinin lise ve ön lisans ağırlıklı olduğu söylenebilmektedir. Bunun sebebinin yapılan işlerin genel olarak nitelik gerektirmeyen işler olduğu yorumu yapılabilir.

Çalışılan işyerindeki ünvanlar incelendiğinde, çalışanların 276'sının (% 34,76) eleman, 99'unun (% 12,46) kasiyer, 88'inin (% 11,09) ekip lideri, 70'inin (% 8,81) uzman yardımcısı, 65'inin (% 8,19) uzman, 80'inin (% 10,07) departman lideri, 40'ının (% 5,04) müdür, 76'sının (% 9,58) diğer olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Medeni hal incelendiğinde, çalışanların 488'inin (% 61,46) evli, 285'inin (%35,89) bekar, 21'inin (% 2,65) evli yada bekar olmadığı ve sektörde çalışanların büyük çoğunluğunun evli kişilerden meydana geldiği görülmektedir.

İşyerindeki çalışma yılı incelendiğinde, katılımcıların 82'sinin (% 10,32) 1 yıldan az, 378'inin (% 47,60) 1-4 yıl arası çalıştığı, 284'ünün (% 35,78) 5-9 yıl arası çalıştığı, 50'sinin (% 6,30) 10 yıl ve üzerinde çalıştığı anlaşılmıştır.

Toplam çalışma yılı incelendiğinde, çalışanların 138'inin (% 17,38) 1 yıldan az, 408'inin (% 51,39) 1-4 yıl arası çalıştığı, 178'inin (% 22,42) 5-9 yıl arası çalıştığı, 70'inin (% 8,81) 10 yıl ve üzerinde çalıştığı anlaşılmıştır.

Haftalık çalışma süresi incelendiğinde, çalışanların 40'ının (% 5,04) 45 saatten az, 538'inin (% 67,76) 45 saat, 212'sinin (% 26,70) 45 saatten fazla, 4'ünün (% 0,05) ise haftada kaç saat çalıştığını belirtmek istemediği anlaşılmıştır.

Müşteri yoğunluğunu fiziksel duruma etkisi incelendiğinde, çalışanların 310'ununu (% 39,04) çok etkilediği, 288'ini (% 36,27) etkilediği, 40'ının (% 5,04) kararsız olduğu, 80'inini (% 10,08) etkilemediği ve 76'sını (9,57) hiç etkilemediği anlaşılmıştır.

Müşteri yoğunluğunun psikolojik duruma etkisi incelendiğinde, çalışanların 256'sını (% 32,24) çok etkilediği, 308'ini (% 38,79) etkilediği, 100'ünün (% 12,59) kararsız olduğu, 90'ını (% 11,34) etkilemediği ve 40'ını (% 5,04) hiç etkilemediği anlaşılmıştır.

**Tablo 3.** Algılanan Stresin Cinsiyete ile Karşılaştırılması

Cinsiyet		n	$\bar{X}$	SS	t	p
Stres	Kadın	221	3,81	0,64	-2,21	0,028
	Erkek	573	3,91	0,59		

Tablo 3'den görüleceği stres sonuçlarının çalışanların cinsiyetine göre anlamlı farklılık gösterdiği anlaşılmıştır. ( $t=-2,21$ ;  $p<0,05$ ). Erkek çalışanların stres algıları, kadın çalışanların stres algılarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir.

**Tablo 4.** Algılanan Stres Medeni Hal ile Karşılaştırılması

Medeni Hal		n	$\bar{X}$	SS	t	p
Stres	Evli	488	3,90	0,89	1,89	0,092
	Bekar	285	3,59	1,11		

Tablo 4 incelendiğinde; stres sonuçlarının çalışanların medeni haline göre anlamlı farklılık göstermediği ( $p>0,05$ ) tespit edilmiştir.

**Tablo 5.** Algılanan Stresin Yaş Aralığı ile Karşılaştırılması

Yaş Aralığı		n	$\bar{X}$	SS	F	p	Anlamlı Fark
Stres	A) 18-29	228	3,81	1,11	4,02	0,009	C,D>A
	B) 30-42	400	3,77	0,99			
	C) 43-55	122	4,01	0,81			
	D) 56-60	44	4,38	0,49			

Tablo 5 incelendiğinde; stres sonuçlarının çalışanların yaş aralığına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ( $F=4,02$ ;  $p<0,05$ ). Yapılan çalışmada 43 yaş ve üstü çalışanların stres algıları, 18-39 yaş arası çalışanların algılarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir.

**Tablo 6.** Algılanan Stresin Eğitim Durumu ile Karşılaştırılması

Eğitim Durumu		n	$\bar{X}$	SS	F	p	Anlamlı Fark
Stres	A) İlköğretim	188	4,18	0,67			D,E>A
	B) Lise	326	3,99	0,82			

Stres	C) Ön lisans	200	4,09	0,71	6,99	<b>0,000</b>
	D) Lisans	66	3,71	0,89		
	E) Lisansüstü	17	3,59	1,06		

Tablo 6 incelendiğinde; stres algılarının çalışanların eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği anlaşılmıştır. (F=6,99; p<0,05). Yapılan çalışmada lisans ve lisansüstü mezunu çalışanların stres algıları, ilköğretim mezunu çalışanların algılarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir.

**Tablo 7.** Algılanan Stresin İşyerindeki Ünvan ile Karşılaştırılması

	İşyerindeki Ünvan	n	$\bar{X}$	SS	F	p	Anlamlı Fark
Stres	A) Eleman	276	3,75	1,01	4,42	<b>0,000</b>	<b>F,G&gt;A</b>
	B) Kasiyer	99	3,89	0,99			
	C) Ekip Lideri	88	4,01	1,13			
	D) Uzman Yrd.	70	3,98	0,88			
	E) Uzman	65	4,02	0,77			
	F) Departman Lideri	80	3,81	0,91			
	G) Müdür	40	3,99	0,69			
	H) Diğer	76	3,91	0,89			

Tablo 7 incelendiğinde; stres algılarının çalışanların işyerindeki ünvanına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (F=4,42; p<0,05). Yapılan çalışmada müdür ve departman lideri ünvanındaki çalışanların örgütsel stres algıları, eleman ünvanlı çalışanların stres algılarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir.

**Tablo 8.** Algılanan Stresin İşyerindeki Çalışma Yılı ile Karşılaştırılması

	İşyerindeki Çalışma Yılı	n	$\bar{X}$	SS	F	p
Stres	A) 1 yıldan az	82	3,71	1,01	1,88	0,098
	B) 1-4 yıl	378	3,61	1,02		
	C) 5-9 yıl	284	3,61	0,79		
	D) 10 yıl ve üzeri	50	3,81	0,59		

Tablo 8'e bakıldığında; stres algılarının çalışanların işyerindeki çalışma yılına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir. (p>0,05).

**Tablo 9.** Algılanan Stresin Toplam Çalışma ile Karşılaştırılması

	Toplam Çalışma Yılı	n	$\bar{X}$	SS	F	p
Stres	A) 1 yıldan az	138	3,89	1,03	2,38	0,115
	B) 1-4 yıl	408	3,61	1,02		
	C) 5-9 yıl	178	3,79	0,89		
	D) 10 yıl ve üzeri	70	3,78	0,67		

Tablo 9'dan; stres algılarının toplam çalışma yılına göre anlamlı farklılık göstermediği ( $p>0,05$ ) tespit edilmiştir.

**Tablo 10.** Algılanan Stresin Haftalık Ortalama Çalışma Süresi ile Karşılaştırılması

Haftalık Ort. Çalışma Süresi		n	$\bar{X}$	SS	F	p
Stres	A) 45 saatten az	40	3,71	0,81		
	B) 45 saat	538	3,81	0,91	0,91	0,398
	C) 45 saatten fazla	212	3,79	0,89		

Tablo 10 incelendiğinde; stres algılarının çalışanların haftalık ortalama çalışma sürelerine göre anlamlı farklılık göstermediği ( $p>0,05$ ) tespit edilmiştir.

**Tablo 11.** Algılanan Stresin Müşteri Yoğunluğunun Fiziksel Duruma Olumsuz Etkisi ile Karşılaştırılması

Alt Boyut	Müşteri Yoğunluğunun Fiziksel Duruma Olumsuz Etkisi	n	$\bar{X}$	SS	F	p	Anlamlı Fark
Stres	A) Çok Etkiler	310	4,09	0,51			A,B>D, E
	B) Etkiler	288	4,10	0,69			
	C) Kararsızım	40	3,81	0,61	5,41	0,001	
	D) Etkilemez	80	3,90	0,62			
	E) Hiç Etkilemez	76	3,77	0,96			

Tablo 11 incelendiğinde; stres algılarının müşteri yoğunluğunun fiziksel duruma olumsuz etkisine göre anlamlı farklılık gösterdiği ( $F=5,41$ ;  $p<0,05$ ) anlaşılmıştır.

Yapılan çalışmada müşteri yoğunluğunun fiziksel duruma olumsuz etkisine çok etkiler ve etkiler cevabı veren çalışanların stres algısının, etkilemez ve hiç etkilemez cevabı veren çalışanlara göre daha yüksek olduğu anlaşılmıştır.

**Tablo 12.** Algılanan Stresin Müşteri Yoğunluğunun Psikolojik Duruma Olumsuz Etkisi ile Karşılaştırılması

Müşteri Yoğunluğunun Psikolojik Duruma Olumsuz Etkisi		n	$\bar{X}$	SS	F	p	Anlamlı Fark
Stres	A) Çok Etkiler	256	4,15	0,71			A,B>D, E
	B) Etkiler	308	4,01	0,68			
	C) Kararsızım	100	3,89	0,55	8,01	0,000	
	D) Etkilemez	90	3,79	0,77			
	E) Hiç Etkilemez	40	3,61	0,99			



Tablo 12 incelendiğinde; stres algılarının müşteri yoğunluğunun psikolojik duruma olumsuz etkisine göre anlamlı farklılık gösterdiği ( $F=8,01$ ;  $p<0,05$ ) anlaşılmıştır.

Yapılan çalışmada müşteri yoğunluğunun psikolojik duruma olumsuz etkisine çok etkiler ve etkiler cevabı veren çalışanların stres algısının, etkilemez ve hiç etkilemez cevabı veren çalışanlara göre daha yüksek olduğu anlaşılmıştır.

#### 4. SONUÇ

Stres her zaman hayatın bir parçası olmakla birlikte birçok ciddi hastalığında alt sebebi olarak değerlendirilmektedir. İş hayatı kişilerin günlük rutininin büyük bir kısmını oluşturmakta ve iş kaynaklı meydana gelen stres de en az kişilerin özel hayatındaki stres kadar önem arz etmektedir. İşyerinde stresin yaygın bir sorun olduğu ve birçok bağlamda tanımlandığı artık yaygın olarak bilinmektedir. Ayrıca psikolojik açıdan işyerindeki stres, çevresel arz ile bireysel ihtiyaçlar arasındaki dengesizlikten ve ayrıca çevresel talepler ile bireysel motivasyon ve yetenekler arasındaki dengesizlikten kaynaklanmaktadır (Cox ve ark., 2000).

Bu çalışmada büyük market zincirlerinde çalışan kişilere ait demografik özellikler ve algılanan stres arasındaki ilişki değerlendirilmiştir. Çalışmaya 794 farklı kişi katılmıştır. Demografik özelliklerin değerlendirilmesinde çalışanların cinsiyeti, medeni durumu, yaş aralığı, eğitim durumu, haftalık çalışma süresi, işyerindeki ünvanı, toplam çalışma yılı, işyerindeki çalışma yılı, müşteri yoğunluğunun fiziksel duruma olumsuz etkisi ve müşteri yoğunluğunun psikolojik duruma olumsuz etkisi incelenmiştir. Herbir demografik özelliğin algılanan stres ile arasındaki anlamlılık ilişkisi anova ve T testleriyle incelenmiş bazı demografik özelliklerin büyük market zincirlerinde çalışan kişilerin algılanan stresi ile arasında anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmıştır.

Yapılan çalışmanın sonuçları incelendiğinde stresin cinsiyetle arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve erkeklerin stres algısının kadınların stres algısına göre daha fazla olduğu anlaşılmıştır. Bunun sebebinin anlaşılması için ek çalışma gerekse de ülke şartları düşünüldüğünde, erkeklerin kadınlara nazaran ekonomik gücü kendi başına sağlamak istemesinin erkeklerdeki stres algısını artırdığı yorumu yapılabilir. Algılanan stresin büyük market zincirlerindeki çalışanların yaş gruplarıyla ilişkisi değerlendirildiğinde 18-29 yaş aralığındaki kişilerle 30-55 yaş arası çalışanların stres algıları arasında anlamlı farklılık olduğu anlaşılmıştır. Yani 30-55 yaş aralığındaki çalışanların stres algısı 18-29 yaş arasındaki çalışanlara kıyasla daha fazladır. Bu durum 18-29 yaş aralığında olan çalışanların genellikle ebeveynleriyle yaşıyor olması, kazanılan maaşın sadece kendi tarafından kullanılması gibi birçok farklı sebeple hayatı daha rahat yaşadığı ve 30 yaşından sonra ise hayat şartlarının değişmesi durumunun kişilerin algıladığı stresin artmasına sebep olduğu düşünülmektedir. Ayrıca yine 55 yaş üstü kişilerin de algılanan stresinin diğer yaş gruplarına göre anlamlı bir fark göstermediği anlaşılmıştır. Stresin işyerindeki ünvan ve eğitim durumu arasında da anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür. Demografik verilerden anlaşılacağı üzere önlisans, lisans ve lisansüstü mezuniyeti olan çalışanların işyerindeki ünvanlarının da daha üst seviyelerde olduğu ve daha fazla sorumluluk aldığı bilinmektedir. İşyerinde ünvan durumunun üst seviyeye doğru çıkması ve eğitim seviyesinin yükseldiği durumlarda stres algısının arttığı anlaşılmıştır. Özellikle lisans ve lisansüstü mezuniyeti bulunan çalışanların ilköğretim mezunu çalışanlara kıyasla stres algılarının daha yüksek olduğu anlaşılmıştır. Şüphesiz bu durum lisans ve lisansüstü mezuniyeti olan kişilerin daha fazla sorumluluk alınan pozisyonlarda çalıştığından kaynaklanmaktadır. Yani daha fazla sorumluluk olarak çalışan grubun, sorumluluk duygusu ve iş yükünün fazla olması sebebiyle stres algısının fazla olduğu açıktır.

Büyük market zincirlerinde yapılan bu çalışmada demografik özellikleri spesifik olarak diğer sektörlerden ayıran en önemli değişkenler müşteri yoğunluğunun fiziksel duruma olumsuz etkisi ve müşteri yoğunluğunun psikolojik duruma etkisidir. Her iki değişkenin algılanan stres ile arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Müşteri yoğunluğunun fiziksel ve psikolojik durumu olumsuz olarak etkilediğini söyleyen çalışanların stres algısının etkilemez ya da hiç etkilemez diyen

çalışanlara göre daha fazla olduğu anlaşılmıştır. Ayrıca bu soruya kararsızım cevabı veren çalışanlarında stres algısında anlamlı bir ilişki olmadığı bellidir. Yani verilerden de anlaşılacağı üzere büyük market zincirlerinde artan müşteri yoğunluğunun çalışanların psikolojik ve fiziksel durumunu olumsuz olarak etkilediği açıktır. Fiziksel ve psikolojik durumun olumsuz olarak etkilenmesi de algılanan stresin daha fazla olmasına sebep olmaktadır.

Diğer demografik özelliklerden medeni hal, işyerindeki çalışma yılı, toplam çalışma yılı, haftalık çalışma süresi incelendiğinde büyük market zincirlerinde çalışan kişilerin algılanan stresi ile bu demografik özellikler arasında anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmıştır. Yani büyük market zincirlerinde çalışan kişilerin medeni hali, haftalık çalışma süresi, işyerindeki çalışma yılı ve toplam çalışma yılının algıladıkları stresi üzerinde herhangi bir etkisi olmadığı anlaşılmıştır.

Büyük market zincirlerinde çalışan stresinin azaltılması için yapılacak en önemli iyileştirme özellikle müşteri yoğunluğunun arttığı dönemlerde ekstra personel ile çalışma, yoğun dönemlerin sonrasında çalışanlar için ekstra izin uygulamaları önerilebilir. Amaç çalışanın iyilik ve sağlık halinin üst seviyede tutulması ve yoğunluğun yaratmış olduğu psikolojik ve fiziksel olumsuz etkiyi en aza indirmek olmalıdır.

Çalışmanın sonuçları stres sebeplerinin anlaşılması, stres kaynaklı hastalıkların ve stres kaynaklı işyerinde meydana gelebilecek diğer problemlerin önüne geçilmesi açısından oldukça önemlidir. Birçok demografik özelliğin büyük market zincirlerinde çalışan kişilerin algılanan streslerini arttırdığı açıktır. Ayrıca farklı sektörlerde farklı demografik özelliklerle karşılaştırılacak şekilde yapılması önerilebilir. Çalışmanın sadece büyük market zincirlerindeki çalışanlar için değil diğer tüm sektörlerdeki çalışanlar için uygulanabilecek olması çalışmanın önemini daha da arttırmaktadır.

## KAYNAKÇA

Baltaş, Z., Atakuman, Y. & Duman, Y. (1998). “Standardization of the Perceived Stress Scale: Perceived Stress in Turkish Middle Managers”, Stress and Anxiety Research Society, 19th International Conference, İstanbul.

Cohen, S., Kamarck, T. & Melmerstein, R. (1983) “A Global Measure of Perceived Stress”, Journal of Health and Social Behavior, 24: 385-396.

Cox, T., Griffiths, A., Rial-González, E. (2000). “Research on Work-related Stress, European Agency for Safety and Health at Work”, 21: 35-41.

de Lange, A. H., Taris, T. W., Kompier, M. A., Houtman, I. L., Bongers, P. M. (2003).

“The very best of the millennium”: Longitudinal research and the Demand Control (support) Model”, Journal of Occupational Health Psychology, 8(4): 282–305.

Eskin, M., Harlak, H., Demirkıran, F. & Dereboy, Ç. (2013). “Algılanan stres ölçeğinin Türkçe’ye Uyarlanması: Güvenirlik ve geçerlik analizi”, Yeni Symposium Journal, 51 (13): 132-140.

Health and Safety Executive (2001). “Tackling Work Related Stress”, <http://www.hse.gov.uk/pubns/indg430.pdf>, (23.06.2018).

International Labour Organisation (2009). “Psychosocial hazards and mental stress”, [http://www.ilo.org/safework/info/WCMS\\_108557/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/safework/info/WCMS_108557/lang--en/index.htm), (17.05.2018).

Imtiaz, S. & Ahmad, S. (2009). “Impact of stress on employee productivity, performance and turnover; an important managerial issue.”, International Review of Business Research Papers, 5(4): 468-77.

Jarczok, M. N., Jarczok, M.; Mauss, D., Koenig, J.; Li, J., Herr, R. M. & Thayer, J. F. (2013). “Autonomic Nervous System Activity And Workplace Stressors – A Systematic Review.”, *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, 37 (8): 1810–1823.

Nakao, M. (2010). “Work-related stress and psychosomatic medicine. *BioPsychoSocial medicine*, 4 (1): 4.

NIOSH (1998). “Stress at Work. Ohio: National Institute for Occupational Safety and Health”, Contract No: 99–101.

Putnam, K. & McKibbin, L. (2004). “Managing Workplace Depression: An Untapped Opportunity for Occupational Health Professionals.” *AAOHN Journal*, 52(3):122-9.

Savcı, M. & Aysan, F. (2014). “Üniversite Öğrencilerinde Algılanan Stres Düzeyi İle Stresle İle Başa Çıkma Stratejileri Arasındaki İlişki”, *Uluslararası Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2014:46

Tagay, Ö., Çalışandemir, F. & Ünüvar, P. (2018). “Genç Yetişkinlerin Algılanan Stres Düzeyleri İle Akılcı Olmayan İnançları Ve Benlik Saygıları Arasındaki İlişki”, *International Journal of Education Technology and Scientific Researches*, 2018(7):170.