



# Kesit Akademi Dergisi

The Journal of Kesit Academy

ISSN: 2149 - 9225

Yıl: 4, Sayı:17, Aralık 2018, s. 314-331

**Yasemin Ceren ERİŞ**

Kırıkkale Üniversitesi Yönetim ve Organizasyon ABD yüksek lisans mezunu,  
yceris@gmail.com

**Doç. Dr. Recep YÜCEL**

Kırıkkale Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü,  
akademik71@gmail.com

## **ÖRGÜTSEL STRES VE ÖRGÜTSEL STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ: İSTANBUL'DA BİR PERAKENDE MAĞAZASI VE ŞUBELERİNDE ARAŞTIRMA<sup>1</sup>**

### **Özet**

Örgütsel stresin kaynağını; iş görenin iş koşulları, ortamı ve durumundaki baskı, zorlanma ya da sessizlik oluşturmaktadır. Örgütsel stres; iş görenin, fiziksel ve psikolojik sorunlar yaşamasına neden olurken; aynı zamanda, kalıcı ruh ve bedensel hastalıklara da sebep olmaktadır. Bu araştırma, İstanbul'a bağlı, Pendik, Kartal ve Tuzla İlçelerinde perakende sektöründeki LCW mağazalarındaki iş görenlerin; örgütsel stres ve bu stres ile nasıl başa çıktıklarını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu amaçla 300 iş görene anket uygulanmıştır. Araştırmanın verileri, SPSS paket program 22.0 ile analiz edilmiştir. Araştırmada; T testi, ANOVA ve faktör analizlerine ilişkin istatistiksel analizler kullanılmıştır. Sonuç olarak, iş görenlerin örgütsel stres tutumlarının, demografik değişkenlere göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Böylece; iş görenlerin örgütsel stresle başa çıkma yöntemleri tutumlarının da demografik değişkenlere göre farklılık gösterdiği ortaya konulmaya çalışılmıştır.

**Anahtar kelimeler:** Örgütsel Stres, Örgütsel Stresle Başa Çıkma, Perakende Sektörü

**Jel Kodu:** M00, M10, M19

<sup>1</sup> Bu makale "Örgütsel Stres ve Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: İstanbul'da Bir Perakende Mağazası ve Şubelerinde Araştırma" isimli yüksek lisans tezinden özetlenmiştir

ORGANIZATIONAL STRESS AND COPING METHODS WITH  
ORGANIZATIONAL STRESS: RESEARCH IN A RETAIL STORE AND  
BRANCHES IN ISTANBUL

**Abstract**

**Abstract:** The source of organizational stress comprises the working conditions of the employee; and strain, pressure or silence in his\her status and working environment. The stress causes the employee to experience physical and psychological problems, causes permanent illnesses. This research conducted with the employees who work in LCW stores of Pendik, Kartal and Tuzla, in Istanbul, aims to define how these employees deal with the organizational stress. The research data was obtained from the questionnaires applied to 300 employees. The data of the study were analyzed by SPSS package program 22.0. Statistical analyzes relevant to T-test, ANOVA and factor analysis were used. The findings of the research show employees' attitudes for organizational stress differ according to the demographic variables. Consequently, it has been tried to show that the attitudes of the employees towards the methods dealing with organizational stress vary due to demographic variables.

**Keywords:** Organizational Stress, Coping with Organizational Stress, Retail Sector

**Jel Kodu:** M00, M10, M19

## 1.GİRİŞ

Sosyal yaşamda olduğu kadar, iş yaşamının bir parçası olan stres, günümüzde çağın hastalığı olarak kabul görmektedir. Bireyler farkında olmadan; çalışma koşulları, rekabet, teknolojik değişimler, ücret yetersizliği, ulaşım sorunları ve benzeri durumlardan ötürü kendilerini gergin ve mutsuz hissederler. Hissedilen bu baskı; bireyleri fiziken, zihnen ve ruhen etkisi altına almaktadır. Bu olumsuz duygu dünyası, onları strese sokar. Perakende sektörü, hızla değişen ve gelişen bir iş alanı olduğu için, çok fazla işe alım ve işten çıkarma faaliyetleri birlikte yürütülmektedir. İş yükü fazlalığı ve müşterileri memnun etme sanatı, çalışanları oldukça zorlayan bir durumdur. Bu zorlanma, çalışanların enerjilerini ve işe karşı olan isteklerini yok ettiği gibi; beden ve ruhen yaşanan hastalıkları ortaya çıkarmaktadır. Bu sektörün çalışma şartları, diğerlerine oranla daha farklı ve zorlayıcı olduğu için; çalışanlar ilk zamanlar uyum sağlamakta zorlanırlar ve kendilerini gergin hissederler. Bu yüzden, örgütte yaşanan stres yok edilemez fakat azaltılabilir. Çalışan, örgütteki görev dağılımına göre, örgütsel stresle başa çıkma yöntemlerini uygulayabilmelidir.

## 2.ÖRGÜTSEL STRES KAVRAMI VE ÖNEMİ

Çalışanlar, kişisel amaçlarını gerçekleştirmek ve hedeflerine ulaşabilmek için çaba göstermek zorundadırlar. Bu süreçte insanlar, ortak çıkara dayanan işbirliği sürecinin içine girmişlerdir. Bu durum onları, örgüt oluşturmaya yöneltmiştir. Örgütler; kişilerin ortaya çıkardığı birer sos-

yal sistemdir ve kişiler bu sistem içinde etkileşim halinde yaşamaktadırlar. Bu durumda örgüt-insan ilişkilerinin değerini artırmaktadır (Ergun, 2008, s.6).

“İş stresi; kişinin görevini yerine getirirken gerek işin kendine özgü yapısından gerekse çalışanın kendi kişiliğinden kaynaklanan bir uyumsuzluk ve buna karşılık verdiği tepki olarak tanımlanabilir”. Her gün kendini değiştiren iş dünyası, örgütte yaşanan belirsizlikler ve ekonomik krizler iş görenler için, stres yaratan nedenlerin başında gelir (Erdoğan vd., 2009, s.449).

Stres, bireyin özel ve iş yaşamında da önemli bir yere sahiptir. Stresin iş hayatına yansımaları, örgütsel stres olarak kabul edilebilir. “Örgütsel stres; endüstri toplumlarındaki hızlı değişimin, çalışan bireyler üzerinde yarattığı olumsuz etki olarak tanımlanabilir” (Aşkun, 2006, s.100). “Örgütsel stres, örgütte ya da işle ilgili olarak herhangi bir beklentiye karşı bireysel enerjinin harekete geçmesi olarak tanımlanmaktadır” (Pehlivan, 1995, s.11).

Palletier'e göre iş stresi; iş arkadaşları ile işveren ve iş gören arasındaki iletişim sorunları, örgütsel tatminsizlik ve zamanı iyi yönetememekten dolayı ortaya çıkar. Beehr ve Newman ise iş stresini; örgüt çalışanları için, ruhen ve bedenen ortaya çıkan olumsuz değişikliklerin, dışarıya uyarlanma süreci olduğunu savunurlar (Pehlivan, 1995, s.11-12).

Örgütsel streste, iki önemli unsur vardır. Birincisi, iş stresi, insan sağlığını doğrudan etkilemektedir. Yapılan birçok araştırmaya göre, iş yeri ve meslek özellikleri bireyin ruhsal rahatsızlıklarıyla yakından ilgilidir. İkinci ise, örgütsel stresle başa çıkma yöntemlerinin eksik olması ve çalışanların bu yöntemlere ihtiyaç duymasıdır. Onlar; hayatlarındaki bu hızlı değişime ayak uydurmak zorunda oldukları için, bir süre sonra omuzlarında yük hissederek ve kendilerini ruhen tükenmiş, zorlanmış ve yorgun bulurlar. Birey, örgüt ve dışında kalan zaman dilimini verimli bir şekilde kullanabilmelidir (Ertekin, 1993, s.7-18).

Voltaire'e göre; çalışma zorlaştıkça, bireyde can sıkıntısı ve kötü alışkanlık ortaya çıkar. Marx ise; çalışma koşullarının yorucu olduğunu, bu yorgunluğun bireyi mutsuzluğa sürüklediğini ve ruhen tükettiğini bahsetmiştir. Beden ve ruh sağlığını bozan faktörler ortadan kaldırmalı, kişi bedenen ve ruhen kendisine uygun işte çalışmalıdır. Böylece, örgütsel stres biraz da olsa azaltılmış olur (Köknel, 1998, s.249-250). Barutçugil örgütsel stres; “Organizasyonlarda, işe bağlantılı olarak yaşanan gerilimler, endişe ve kaygılar” olarak tanımlamıştır. Eğer çalışanlar işe gelmiyorsa, sık sık mazeret buluyorlarsa, görevlerini yerine getirmiyorlarsa yani kısaca ortada gerilim varsa örgütsel stresin içindedir demektir. Örgütsel stres, zaman baskısından, sezgilerden, durumlara bağlı olarak yaşanan ve etkilerin yarattığı gerilimlerden dolayı ortaya çıkar. Organizasyonlarda büyüme, küçülme, birleşme gibi işletme fonksiyonları, çalışanlar arasında bir değişikliğe yol açar. Bu değişiklik, kişilerin stres düzeylerinde dalgalanmalar yaratabilir (Barutçugil, 2004, s.154-159).

Sağlıklı bir örgütte; amaçlar iş görenler tarafından paylaşılmıştır, çalışanlar arasında iletişim kuvvetlidir, bir kriz durumunda yönetici soğukkanlılığını koruyarak takımını oluşturur ve kriz atlatılınca kadar ortaklaşa hareket edilir. Sağlıklı örgütler; daha katılımcı, uzmanlığın gücünden yararlanan, başarının ve yenilginin paylaşıldığı kuruluşlardır (Balcı, 1995, s.86).

Kısa zaman zarfında, çalışma koşullarının değişiklik göstermesi ile çalışanların bu değişimleri benimseyebilmeleri zor ve yorucu bir süreçtir. Bu durum çalışanlar için, kaosun meydana gelmesi demektir (Çoşkun vd., 2002, s.129).

Eğer sağlıklı bir örgüt ortamı oluşturulmazsa, çalışanlar büyük bir kaosun içinde kendilerini bulurlar. Bu durum ekip olarak çalışanları, örgütsel stresin içine sokar. Mesleki rol, çalışma ortamı, takım arkadaşları; çalışana huzursuzluk ve mutsuzluk verir. Bu zorlanma; çalışanı gündün güne bedenen ve ruhen yıpratır, çalışanlar kendilerini bitkin, moralsiz ve sosyal ortamdan uzak hissederler.

### **3.ÖRGÜTSEL STRESLE BAŞA ÇIKMA YÖNTEMLERİ**

Günümüzde daima stresle iç içe yaşayan kişilerin, stres oluşturan kaynakları algılamaları ve bunlarla baş edebilmeleri oldukça önemlidir. Kişiler, stres ile mücadele etmek için birçok yöneme başvurumaktadırlar. Bu yöntemler, bireysel ve örgütsel yöntemler olmak üzere 2' ye ayrılır.

#### **3.1. Bireysel Yöntemler**

##### **3.1.1.Beden ile İlgili Yöntemler**

*Doğru solunum:* Doğru solunum; stresi, gerginliği, endişeyi alırken aynı zamanda zihni sakinleştirir ve ruhu olumlu yönde etkileyebilir. Doğru ve derin nefes alındığında, her şeyin bir çözümü olduğunun farkına varılır ve bedenen iyi hissedilebilir. Soluma, bedenin enerji elde etmesinde ve vücudun temizlenmesinde önemli bir role sahiptir. Solunum, omuz ve göğüs kafesini oynatmadan, karın bölgesinin şişirilip indirilmesiyle meydana gelmektedir (Erşahin, 2011, s.243-246).

*Beslenme Alışkanlıkları:* Doğru beslenme, beden ve ruh sağlığını etkilemektedir. Dolayısıyla "Son yıllarda yapılan araştırmalara göre, beslenme ile stres arasında bir ilişki olduğu ortaya çıkmaktadır. Bunlara örnek tuz oranı yüksek gıdalar, karbonhidrat ve kolesterolü artırıcı yağlı yiyecekler, baharatlı yiyecekler örnek verilebilir. Tuz vücutta su tutulumuna neden olarak tansiyonu yükseltir" (Aydın, 2013, s.71).

*Egzersiz ve Beden Hareketleri:* Bu hareketlerle, stresin fiziksel etkileri azaltılabilir ve böylece enerji yeniden üretilip beden canlandırılabilir. Çok gergin durumlarda; beden egzersizleri stresi tamamen ortadan kaldırmaz, yalnızca azaltır. Tekrarlarla, olumlu etki daha artar ve hızlanır (Bozkurt vd., 2010, s.32). Egzersiz yapanların, yapmayanlara göre daha sağlıklı ve stresten uzak oldukları söylenebilir. Düzenli yapılan egzersizler, ilaçlardan daha etkilidir. Yaşa, cinsiyete, çalışma koşullarına göre egzersizler farklılık gösterebilir (Erdoğan, 1996, s.319-321).

##### **3.1.2.Davranış ile İlgili Yöntemler**

*Zaman Yönetimi:* Teknolojinin gelişmesiyle, bundan 30-40 yıl önce insanların yapmak zorunda oldukları pek çok görev, günümüzde makineler tarafından yapılmaktadır. Ne yazık ki bütün bu kolaylıklara rağmen; insanlar hala zamansızlıktan yakınmakta, işleri zamanında yerine getirememekte, bu da onlarda strese sebep olmaktadır (Şatırer, 2011, s.29). Stres ile başa çıkma yolları

kitabında da bahsedildiği gibi; kişiler, günlük iş listesi oluşturmalı, listeye hayaller değil gerçekler yazılmalı, ayrıca işler öncelik derecesine ve zaman planlarına göre belirlenmelidir. (St Clements University Komisyon, 2014, s.111). Böylece stres; doğru, verimli ve yerinde kullanılarak hafifletilebilir.

*Meditasyon ve Yoga:* "Meditasyonun ana amacı kişinin zihninin boşaltılmasını sağlamak ve diğer bir amacı da kişinin bedensel sakinliğe erişmesini sağlamaktır. Meditasyon hem bireylerin stresli durumlardan uzaklaşmalarına hem de stres belirtilerinin azalmasına yardım eden bir yöntemdir" (Altun, 2017, s.83). "Yoga ise, çok kuvvetli bir irade eğitimidir ve az bir beslenme ile desteklenir. Özellikle sabahın erken saatlerinde en sıcak ve en soğuk günlerde yapılan eğitimlerde, dayanıklı ruh ve beden oluşturmaya çalışılır." Yoga; uzun süreli düşünüş ve trans oluşturarak, kişileri huzur ve sükûnete kavuşturmayı ve onlarda beden üzerinde kontrol sağlamayı amaçlar" (Özbek, 2008, s.69).

*Öfkeyi Kontrol Altına Alma:* "Öfke kimi durum ve olaylar karşısında gösterilen doğal bir tepkidir. Öfkenin olumlu bir yanı da vardır, çünkü öfke aynı zamanda bizi önceden önlem almaya ve kontrolü ele almaya yöneltir" (Losyk, 2006, s.193). Önemli olan, öfkeyi doğru bir şekilde yönetebilmektir. Çok öfkeli durumlarda, o ortamdan uzaklaşmalı ve sakinleşmeyi beklemek doğru olacaktır. Bunun için, derin nefes almak ve yürümek öfkeden uzaklaşmaya yardımcı olabilir.

### **3.1.3.Zihin ile İlgili Yöntemler**

*Dini hayat:* "Din, bireyin karşılaştığı çözümü zor psikolojik problemler ve sıkıntılara karşı bir denge unsurudur. Ayrıca din, insan için üzüntü ve ızdırapları azaltan, ona teselli veren bir umut kaynağıdır" (Haktanır, 2016, s.63). Bireyler; farklı din mensuplarına sahip olsalar da, bu farklı dinlerin tek ortak yönleri dua ve ibadetlerdir. Müslüman bir kimse camiye gittiği gibi, Hıristiyan da kilisede ibadetini gerçekleştirir. Dua ve ibadetin belli bir zamanı ve yeri yoktur, Tanrı ile kul arasındaki ilişkinin ne kadar güçlü ve gerçek olduğu çok önemlidir. İhtiyaç duyulan ve duyulmayan her an dua edilmeli ve Tanrı'ya sahip olunan her şey için şükredilmelidir. "Doğal neşe sistemimizi yeniden açma girişimimizde en güçlü gerçemiz aynı zamanda en basit olanıdır: Şükrettiğimiz, minnet duyduğumuz veya bizi sevindiren şeylerin bir listesini çıkarmak" (Mckenna, 2014, s.134).

*Olumlu Hayal Kurma Tekniği:* "Bu teknikte, bireyler geçmişte yaşadıkları olumsuzlukları düşündüklerinde, o anı adeta tekrar yaşamakta, üzerinde yorum yaparak yeniden stresli bir yapıya ulaşmaktadırlar. Buna karşılık geçmişte yaşanan olumlu zamanları hayal etmek, unutulmuş hazları yeniden yaşamak ve rahatlamak için bir yol olarak karşımıza çıkmaktadır. Hayal kurma, bazen gelecekte özlenen ve gerçekleştirilebilecek davranışları da içerebilmektedir. Önemli olan olumlu sahneleri tekrar yaşamak veya yaşamayı düşünmek şeklinde ortaya çıkmaktadır" (İlğöz, 2014, s.98). Böylece kişiler sakinleşmiş, rahatlamış ve stresten arınmış bir biçimde kaldıkları yerden devam edebilirler.

### **3.2.Örgütsel Yöntemler**

*Katılımlı Yönetim:* “Herhangi bir sorunun giderilmesi için insanlara ne yapacaklarını ve nasıl yapacaklarını söylemek yerine, çözüm için onlarla iş birliğine gidilmelidir. Günümüz iş dünyasında iş görenleri yönetime katmak, onların yaptıkları işlerden keyif almalarını sağlamak ve verimliliklerini arttırmak etkin liderlik ve yönetim anlayışının bir gereği haline gelmiştir” (Çelik, 2010, s.289). İş görenler, kendilerini ilgilendiren her konu da söz sahibi olmak isteyebilirler. Onlara kendi kararları sorulduğu için, değerli ve iyi hissedeceklerdir. Bu durum ise, örgütün performansını ve verimini arttıracaktır (Balci, 2014, s.67).

*Çalışma Şartlarının İyileştirilmesi:* İyi çalışma koşulları; ülkeden ülkeye ve toplumdan topluma değiştiği gibi, kişiden kişiye değişiklik gösterebilir. Çalışma şartlarında; yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve kariyer geçmişi farklılık yaratan kriterler arasındadır. Çalışma şartları, teknik ve toplumsal olmak üzere ikiye ayrılır. Teknik şartlar, ısı, aydınlatma, temizlik gibi çevresel faktörler iken; toplumsal şartlar örgüt iklimi, örgüt içindeki iletişim gibi faktörlerdir (Bingöl, 1990, s.173).

*Örgütsel ve Duygusal İklim Kontrolü:* Örgütlerde değişim, kaçınılmaz bir stres faktörüdür. Çalışanlar, örgütteki değişimlere ayak uydurmakta zorlanabilirler. Onlara destek olmak ve değişimi benimsetmek, yöneticilerin esas görevlerinden biridir. Yöneticiler ve çalışanlar arasındaki etkileşim, değişimi benimsetmek açısından çok önemlidir. Örgütte yapılacak herhangi bir değişim, çalışanlara doğru ve açık bir şekilde anlatılmalı ve onların fikirleri alınmalıdır. Böylece stres azaltılabildiği gibi, çalışan kendini iyi hissedecek ve örgüt ortamından soğuma yaşamayacaktır (Özkalp vd., 2013, s.161; Albrecht, 1979, s.145).

*Çatışmaları Azaltmak ve Önlemek:* Örgütlerde stres düzeyinin yüksek olmasından dolayı birçok kişinin kalp, felç gibi hastalıklara maruz kaldığı ve genç yaşta ölüm oranının fazla olduğunu ortaya koymuştur. İnsan bedenindeki stres, farklı hastalıklara yol açtığı gibi bedenen yaşanan çöküşlerin nedeni olarak karşımıza çıkmaktadır. Örgütlerde yöneticiler; sadece yapılan ve yapılacak olan işi değil, çalışanların beden ve ruh sağlıklarını düşünmek zorunda oldukları için, stresi iki kat daha fazla hissedebilirler. Yöneticiler ilk olarak, kendi işlerinin sorumluluğunu alarak baskı altında kalırlar. İkinci olarak; çalışanlar stresle karşı karşıya ise, huzursuz, verimleri ve performansları azalıyor, aralarında çatışmalar çıkıyorsa bu durumu düzeltmek için bir zorlanma altına girerler. Bu anlamda, örgütte çalışan herkes iki yönlü düşünmeli ve ortaya çıkan çatışmaları azaltmak veya önlemek için çözüm yolları bulmalıdırlar. İnsanlar örgütsel stresten ve çatışmadan kaçmamalı, işi stres olarak görmemeyi öğrenmek zorundadırlar. Ayrıca örgütlerini ve görevlerini tatmin sağlayacak şekilde tasarımları ve zevk alacak şekilde planlamaları, iş stresini azaltmaya ve psikolojik açıdan rahatlamaya olanak sağlayacaktır (Gümüş, 1995, s.321-323).

*Ekip Çalışması ve Sosyal Destek:* Örgütlerde belli görevleri yerine getirmek için, işverenler ve iş görenler beraber bir çalışma yaşamı oluştururlar. Bu çalışma yaşamında, onlar arasında bir ilişki doğar ve bu kurulan ilişkiler, örgütten verim almakla yakından ilgilidir. Ekip çalışmalarındaki iş ilişkileri; işbirliği sağlayıcı olmalıdır, psikolojik ve sosyal yönden tatmin sağlamalıdır ve karşılıklı demokratik ilişkiler içermelidir. Ekip çalışmalarında onlar, birbirlerine karşı ilgili

olmalı, bireysel farklılıkları kabul edip değiştirmeye çalışmadan bunun yerine ortak bir çözüm üretebilmeli ve insan onurunu kırıcı davranışlardan kaçmalıdırlar (Bilen, 2009, s.203-206).

“Bazı durumlarda strese karşı yalnız başına mücadele etmek iyi iken bazı durumlarda ise sosyal destek olarak mücadele etmek daha iyidir” (Canpolat, 2006, s.31). Eğer kimsenin çözemeyeceği bir sorun ise, çalışanlar kendi içinde sabırla o sorunu çözmelidirler. Eğer iş yerindeki bir sorun ise, onlar iş arkadaşlarından yardım alabilir. Böylece kendilerini güvende hisseder ve stres düzeyleri azalmaya başlayabilir.

*Meslek ve Stres Danışmanlığı:* Çalışanların yaptıkları işlerin, kendilerine uygun olmadığını düşündükleri vakit, onlara yardım eden uzmanlar meslek danışmanlarıdır. Meslek danışmanları, onların yeteneklerini ve becerilerini değerlendirerek, en uygun mesleği veya pozisyonu söylerler. Böylece onlar, duruma göre aynı örgütte başka bir pozisyona alınabilirler veya iş değiştirebilirler. Çalışanların, örgütte stres ile yaşamayı öğrenmeleri kolay değildir. Böyle durumlarda bir uzman yardımı, bu durumu kolaylaştıracaktır. Örgütlerin içinde olan psikologlar ve rehber danışmanlar; onları dinleyip, çözüm bulmak için belli seminerler, yaratıcı dramalar veya toplu görüşmeler yapabilirler. Bu teknikler onların, daha verimli ve örgütsel stresi kontrol altına almalarına yardımcı olacaktır (Palaz, 2015, s.41-42).

#### **4.ÖRGÜTSEL STRES VE STRESLE BAŞA ÇIKMA: PERAKENDE SEKTÖRÜ**

Perakendecilik, mal veya hizmetlerin üreticiden satın alınarak tüketicilere ulaştırma sistemidir ve bunların, direk onlara ulaştırılmasıyla ilgili faaliyetlerin bütünüdür (Atikeler, 2008, s.7). Perakendecilik; toptan satış değildir, tam aksine mal veya hizmetlerin ufak birimler halinde tüketiciye doğrudan satılma işlemidir ve arz talep kanalında önemli bir yere sahiptir. Mal veya hizmetler; üreticiden dağıtıcıya, dağıtıcıdan ise perakendeciye ulaşır. Perakendeci ise, bu ürün veya hizmetleri tüketiciyle buluşturan merkezdir (Ong, 2007, s.5-6).

Perakende sektörü, pazarlama faaliyetlerinin en son noktası olarak kalmayıp, ürünlerin tüketicilerle bulunduğu yer değil; aynı zamanda onları mutlu etme ortamı olabilir. Onlar, sadece gereksinim duyduğu ürünü almakla kalmayabilir; aynı zamanda bütün gün yaşadığı stresi, gerginliği ve olumsuz enerjisi, orada üstünden atmaya çalışabilir. Perakende, hiç uyumayan bir sektördür. Hizmet, tüketici daha içeri girmeden başlayabilir ve satış sonrası servis ile devam edebilir (Soysal, 1999, s.16-18). Perakendeci tüketiciye; uygun yer, ürün çeşidi, toptan malın bölünerek satılması, stokta ürün tutma, ürünün satış sonrası hizmet garantisi, ürünün kredili veya düşük fiyatla satın alınması gibi olanaklar sağlayabilir (İriç, 2012, s.59).

“Müşteri memnuniyeti kavramının öne çıkması, perakendeciliği sadece üreticilerden alınan malların kullanımına hazır halde satışa sunmak noktasının ötesine taşımıştır. Perakendeciler sattıkları ürün ve hizmetlere katma değer ekleyen, pazarlama çalışmalarını üstlenen, müşteri tatminini ön plana alan bir süreç yaratarak, tüketicilerin beklentilerini maksimum seviyede karşılamak amacıyla hareket etmektedirler. Perakendecilik, üretici ve tüketici arasında bir köprü görevi üstlenmeyi gerektirir. Bu aşamada tüketiciyi anlamak, tüketici gruplarının beklentilerini en iyi şekilde karşılayacak üretimlerin sağlanmasına aracılık etmek veya gerçekleştirmek ve

müşteri ilişkileri sürecini en doğru şekilde yönetmek, perakendecinin çalışma alanlarındandır" (Süer, 2014, s.32-33).

Tüketicilerin ihtiyaç ve zevklerine göre, ürün çeşidinin fazlalaşması ve aynı yerde toplanması, onları perakendeye çeken sebepler arasında yer alabilir. Böylece onlar, hem yerden hem de zamandan tasarruf ederek istediklerine kolayca ulaşabilirler.

Ürünlerin toptan değil bölünerek satılması, müşterilere her zaman daha cazip gelebilir. Toptan mal bölünerek satıldığı için, satıcı daha düşük fiyatla ve kredili ödeme seçeneğiyle, her zaman bir adım öne geçebilir. Belli zamanlarda yapılan, kampanya fiyatları veya kişiye özel indirimler, onların ilgisini çekebilir. Ülkemizde ki ekonomik koşullardan dolayı, küçük bir miktar ödeyerek istediklerine sahip olan tüketiciler, kendilerini mutlu ve stresten uzak hissedebilirler. Çünkü istediğini satın alamama onlarda, ruhen üzüntü ve sıkıntıya yol açarken bu durum stresle sonuçlanabilir.

Perakende sektörünün başka bir olumlu yanı ise, stokta ürün bulundurma özelliğidir. Mağaza içi deneme ürünleri, tüketicilerin o ürünü inceleyip, gerekirse satış temsilcisine soru sorarak, onun ne işe yaradığını ve hoşlarına gidip gitmediğine karar vermek içindir. Ürünü almaya karar verdikten sonra, iç veya alt depo denilen bölgelerden, ürünün hiç kullanılmamış hali onlara sunulur. Böylece onlar, ilk kendi kullanacakları ürüne daha olumlu yaklaşabilir ve içlerinde mutluluk hormonu salgılayabilir. Ayrıca ürünlerin; temiz, paketlenmiş ve kullanılmamış hali depolarda olduğu sürece, tüketici vakit kaybetmeden ürününe ulaşabilir ve zaman tasarrufundan yararlanabilir. Belli kilogramı geçmeyecek ürünler, her mağazanın deposunda yeterli miktarda bulunmalı ve satışı alındıktan sonra, onlara teslim edilmelidir. Belli bir kilogramın üstünde ki ürünler ise, onların vereceği adrese en kısa sürede kargo yapılmalıdır. Bu süre, üç iş gününü geçmemelidir. Hızlı ve zahmetsiz ürününe kavuşan tüketicinin, memnuniyet çizelgesi üst sıraya doğru çıkabilir.

"Satış sonrası servis, tüketicilerin satış sonrası çeşitli sorunlarına çözüm getiren fonksiyonlardan oluşur. Çağdaş pazarlamanın görevi, ürünün satılmasıyla son bulmaz. Satış sonrası servis, satışın devamlılığını sağlamak amacıyla alıcıya teknik bir mal satın alındıktan sonra, bu malın en verimli, en sağlıklı ve en uzun sürede kullanılabilmesi için, üretici ya da satıcı işletme tarafından sağlanan eylemleri kapsar" (Özgüner, 2002, s.38). Perakendecilik, her ne kadar mal veya hizmetlerin üreticiden satın alınıp tüketiciye satılma işlemi olsa da; satış gerçekleşikten sonra tüketiciyle iletişim kesilmez. O, aldığı ürün için, sonraki zamanlarda mutlaka karşısında birilerini arayabilir. Satış sonrası servis garantisi, onun içini rahatlatır ve onu mutlu eder. O, aldığı ürünle ilgili her hangi bir sorun yaşadığında, bu sorunu çözecek birilerinin olması, onda güven duygusu barındırabilir.

## **5.METODOLOJİ**

Araştırmanın temel amacı, son zamanlarda perakende sektörü üzerinde çokça durulan örgütsel stres ve onunla başa çıkma uygulamalarının personel üzerindeki etkisini incelemektir. Çalışmanın araştırma kısmında; nicel araştırma ve verilerin elde edilmesinde ise anket yöntemi kullanılmıştır. Bu araştırmanın çalışma evrenini; İstanbul İl'ine bağlı Pendik, Kartal ve Tuzla İl-



çe'lerinde bulunan perakende sektöründeki LC WAIKIKI mağazalarında görevli toplam 486 personel oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, bu mağazalarda görevli ve ankete geri dönüş yapan 300 personel oluşturmaktadır. Bu personeller; mağazalarda çalışan satış, kasa ve depo elemanlarıdır.

Anket formu toplam üç bölümden ve 44 sorudan oluşmuştur. Anketin birinci bölümünde; yer alan ilk 5 soru, kişisel bilgiler içermektedir. İkinci bölümde ki 19 soru; Palaz (2015) ten alınmış olup, çalışanların örgütsel stres durumlarına ilişkin tutumlarına yöneliktir. Üçüncü bölümdeki 20 soru ise; çalışanların örgüt içi stres durumlarında başa çıkma yöntemlerini kullanma düzeylerini saptamaya yöneliktir ve buradaki 11 soru Şatırer (2011) den alınmış, 3 tane soru yine aynı tezden alınarak bu teze uygun bir şekilde değiştirilmiş ve kalan 6 soru ise araştırmacı ve tez danışmanı tarafından çalışmanın literatürüne uygun görülerek eklenmiştir. Ayşen Palaz ve Hüseyin Şatırer'le iletişim kurularak, çalışmalarından faydalanılacağına ilişkin gerekli izin alınmıştır. Araştırmada; T testi, ANOVA ve faktör analizlerine ilişkin istatistiksel analizler kullanılmıştır.

Yanıtlar, 5'li Likert ölçeğine göre derecelendirilmiş olup; 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Fikrim Yok, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum şeklindeki ifadelerle ankete katılanlar tarafından değerlendirilmiştir. Araştırma sonuçlarının değerlendirilmesinde anket aracılığıyla örneklem grubundan elde edilen sayısal veriler, istatistiksel yöntemle çözümlenmiş ve bulgular değerlendirilerek sonuca ulaşılmıştır. Bulgular yapılandırılırken ve sonuçlandırılırken SPSS 22.0 paket programı ile analiz edilmiştir.

### **5.1.Bulgular**

Araştırmaya toplam 300 kişi katılmıştır. Katılımcıların; %50'si erkek, %50'si kadındır. Katılımcıların %83,3'ü bekâr, %16,7'si ise evlidir. Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında; lise mezunu %66,7, üniversite mezunu %28,3 ve yüksek lisans mezunu oranı %5'tir. Katılımcıların %56,7'si satış elemanı, %16,7'si kasa elemanı ve %26,6'si depo elemanıdır. Katılımcıların %36,7'si 1 yıldan az, %36,3'ü 1-5 yıl arası, %21,7'si 6-10 yıl arası ve %5,3'ü ise 10 yıl ve üzeri mesleki deneyim süresine sahip olduğu anlaşılmıştır.

Örgütsel Stres (ÖS) Ölçeğinin; ölçek maddelerine ait madde toplam korelasyon değerleri hesaplanmış ve incelenmiştir. Madde toplam korelasyon değeri 0,35'in altında bulunan 6 madde (ös1, ös2, ös6, ös7, ös9 ve ös19) ölçekten çıkarılarak faktör analizine dahil edilmemiştir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı hesaplanmış ve KMO katsayısı 0,72 olarak bulunmuş, Bartlett testi katsayısı hesaplanmış ve elde edilen katsayının anlamlı olduğu görülmüştür ( $\chi^2= 5812,15$ ;  $p<0,001$ ). Öz-değer faktör grafiği incelendiğinde, ÖS ölçeğinin tek faktörlü olmasına karar verilmiştir. ÖS ölçeğinin tek faktörlü yapısı, toplam varyansın %63,32'sini açıklamaktadır. Tek faktörlü ölçeklerde açıklanan varyansın %30 olması yeterli görülmektedir (Büyüköztürk, 2003, s.195). Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı 0,89 olarak bulunmuştur. Elde edilen bu değer, ölçeğin genelinin iç tutarlılıklarının yeterli düzeyde olduğunu göstermiştir (Tavşancıl, 2005, s.29).

Örgütsel Stres ile Başa Çıkma (ÖSB) Ölçeğinin; ölçek maddelerine ait madde toplam korelasyon değerleri hesaplanmış ve incelenmiştir. Madde toplam korelasyon değeri 0,35'in altında

bulunan 7 madde (ösb6, ösb7, ösb12, ösb13, ösb15, ösb19 ve ösb20) ölçekten çıkarılarak faktör analizine dahil edilmemiştir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı hesaplanmış ve KMO katsayısı 0,53 olarak bulunmuş, Bartlett testi katsayısı hesaplanmış ve elde edilen katsayının anlamlı olduğu görülmüştür ( $\chi^2= 3960,76$ ;  $p<0,001$ ). Öz-değer faktör grafiği incelendiğinde, ölçeğin üç faktörlü olmasına karar verilmiştir. Birinci, ikinci ve üçüncü faktör sırası ile dış yardım arama, kabul ve planlama ve zihinsel egzersiz olarak isimlendirilmiştir. Ölçeğin üç faktörlü yapısı toplam varyansın %74,04'ünü açıklamaktadır. Dış yardım arama, kabul ve planlama ve zihinsel egzersiz faktörlerine ait Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı sırası ile 0,76; 0,86 ve 0,70 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen değerler, Örgütsel Stres ile Başa Çıkabilme Ölçeği faktörlerinin iç tutarlılıklarının yeterli düzeyde olduğunu göstermiştir (Tavşancıl, 2005, s.29).

Dış yardım arama faktöründe ki maddelerden bazıları şu şekildedir: "İş arkadaşlarınızdan duygusal destek almaya çalışır mısınız?", "Yöneticilerden ve çalışma arkadaşlarınızdan ne yapabileceğiniz konusunda tavsiyeler alır mısınız?", "Sorununuzla ilgili yapılması gerekenleri üst yönetimle paylaşır mısınız?"

Kabul ve planlama faktöründe ki maddelerden bazıları şunlardır: "Yapılacaklar işleri zamanında yapar mısınız ve planlı olur musunuz?", "Sorununuzu en iyi nasıl çözebileceğinizi düşünür müsünüz?", "Sorununuzla yaşamayı ve örgütsel stresi yönetmeyi öğrenir misiniz?"

Zihinsel egzersiz faktöründe ki maddelerden bazıları şunlardır: "Başınıza gelenlerden bir şeyler öğrenmeye çalışır mısınız?", "Sorun hakkında hissettiklerinizi meslek ve stres danışmanlarına iletir misiniz?", "Gevşemek ve sakinleşmek için meditasyon ya da yoga yapar mısınız?"

Yukarıda yazılan ifadelerin derecelendirmeleri; Palaz (2015) ve Şatırer (2011) den yararlanılarak oluşturulmuştur.

**Tablo 1.** Örgütsel Stres Ölçeğinden Alınan Puanların Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Değişken	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	Ss	t	p
Örgütsel Stres	Kadın	150	28,91	5,55	- 10,44	0,00
	Erkek	150	39,61	11,27		

Tablo-1'e göre; katılımcıların Örgütsel Stres ölçeğinden almış oldukları puanlar cinsiyete göre farklılaşmaktadır ( $t=-10,44$ ;  $p<0,05$ ). Erkeklerin Örgütsel Stres puan ortalamaları ( $\bar{X}=39,61 \pm 11,27$ ), kadınlarınkinden ( $\bar{X}=28,91 \pm 5,55$ ) anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Bu sonuca dayanılarak, erkeklerin örgütsel stres düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir.

**Tablo 2.** Örgütsel Stres İle Başa Çıkma Ölçeğinden Alınan Puanların Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Değişken	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	Ss	t	P
Dış Yardım Arama	Kadın	150	18,68	2,23	9,60	0,00
	Erkek	150	15,23	3,80		

**Örgütsel Stres ve Örgütsel Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: İstanbul'da Bir Perakende Mağazası ve Şubelerinde Araştırma**

Kabul ve Planlama	Kadın	150	13,41	4,16	3,38	0,00
	Erkek	150	11,84	3,85		
Zihinsel Egzersiz	Kadın	150	7,40	1,11	2,67	0,01
	Erkek	150	7,05	1,14		

Tablo-2'ye göre; katılımcıların dış yardım arama ( $t=9,60$ ;  $p<0,05$ ), kabul ve planlama ( $t=3,38$ ;  $p<0,05$ ), zihinsel egzersiz ( $t=2,67$ ;  $p<0,05$ ) puanların ortalaması cinsiyete göre anlamlı bir fark göstermektedir. Araştırmaya katılan kadınların dış yardım arama ( $\bar{X}=18,68 \pm 2,23$ ), kabul ve planlama ( $\bar{X}=13,41 \pm 4,16$ ) ve zihinsel egzersiz ( $\bar{X}=7,40 \pm 1,11$ ) puanları erkeklerinkinden daha yüksektir. Bu sonuca dayanılarak, kadınların örgütsel stres ile başa çıkmak için; dış yardım arama, kabul ve planlama ve zihinsel egzersize yönelik çabaları daha yüksek bulunmuştur.

**Tablo 3.** Örgütsel Stres Ölçeğinden Alınan Puanların Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

Değişken	Medeni durum	N	$\bar{X}$	Ss	t	P
Örgütsel Stres	Bekâr	250	34,90	9,73	2,43	0,02
	Evli	50	31,04	12,72		

324

Tablo-3'e göre, katılımcıların Örgütsel Stres ölçeğinden almış oldukları puanların ortalaması medeni duruma göre anlamlı bir fark göstermektedir ( $t=2,43$ ;  $p<0,05$ ). Bekâr katılımcıların Örgütsel Stres puan ortalamaları ( $\bar{X}=34,90 \pm 9,73$ ), evli katılımcılarındakinden ( $\bar{X}=31,04 \pm 12,72$ ) anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Bu sonuca dayanılarak, bekâr katılımcıların örgütsel stres düzeylerinin daha yüksek olduğu anlaşılmıştır.

**Tablo 4.** Örgütsel Stres İle Başa Çıkma Ölçeğinden Alınan Puanların Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

Değişken	Medeni durum	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Dış Yardım Arama	Bekâr	250	16,85	3,52	-1,15	0,25
	Evli	50	17,48	3,74		
Kabul ve Planlama	Bekâr	250	12,00	3,50	-6,33	0,00
	Evli	50	15,76	5,24		
Zihinsel Egzersiz	Bekâr	250	7,22	1,12	-0,36	0,72
	Evli	50	7,28	1,23		

Tablo-4'e göre, katılımcıların dış yardım arama ( $t=-1,15$ ;  $p>0,05$ ) ve zihinsel egzersiz ( $t=-0,36$ ;  $p>0,05$ ) puanların ortalaması medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Diğer yandan, katılımcıların kabul ve planlama ( $t=3,38$ ;  $p<0,05$ ) puan ortalaması medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Evli katılımcıların kabul ve planlama puan ortalamaları ( $\bar{X}=15,76 \pm 5,24$ ), bekâr katılımcılarındakinden ( $\bar{X}=12,00 \pm 3,50$ ) anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Bu sonuca dayanılarak, evli katılımcıların örgütsel stres ile başa çıkma ile ilgili kabul ve planlama düzeyleri daha yüksektir.

**Tablo 5.** Örgütsel Stres Ölçeğinden Alınan Puanların Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

Değişken	Eğitim Durumu	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Örgütsel Stres	Lise	200	30,70	6,65	-9,62	0,00
	Lisans ve lisansüstü	100	41,38	12,60		

Tablo-5'e göre, katılımcıların Örgütsel Stres ölçeğinden almış oldukları puanların ortalaması eğitim durumuna göre farklılaşmaktadır ( $t=-9,62$ ;  $p<0,05$ ). Lisans ve lisansüstü mezunu katılımcıların Örgütsel Stres puan ortalamaları ( $\bar{X}=41,38 \pm 12,60$ ), lise mezunu katılımcılarındakinden ( $\bar{X}=30,70 \pm 6,60$ ) anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Bu sonuca dayanılarak, lisans ve lisansüstü mezunu katılımcıların örgütsel stres düzeylerinin daha yüksek olduğu anlaşılmıştır.

**Tablo 6.** Örgütsel Stres İle Başa Çıkma Ölçeğinden Alınan Puanların Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

Değişken	Eğitim Durumu	N	$\bar{X}$	Ss	T	P
Dış Yardım Arama	Lise	200	18,24	2,61	10,29	0,00
	Lisans ve lisansüstü	100	14,38	3,81		
Kabul ve Planlama	Lise	200	12,57	3,64	-0,35	0,73
	Lisans ve lisansüstü	100	12,74	4,86		
Zihinsel Egzersiz	Lise	200	7,35	1,11	2,68	0,01
	Lisans ve lisansüstü	100	6,98	1,16		

Tablo-6'ya göre, katılımcıların kabul ve planlama ( $t=-0,35$ ;  $p>0,05$ ) puan ortalaması eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Diğer yandan, katılımcıların dış yardım arama ( $t=10,29$ ;  $p<0,05$ ) ve zihinsel egzersiz ( $t=2,68$ ;  $p<0,05$ ) puanların ortalaması eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Lise mezunu katılımcıların dış yardım arama ( $\bar{X}=18,24 \pm 2,61$ ) ve zihinsel egzersiz ( $\bar{X}=7,35 \pm 1,11$ ) puan ortalamaları, lisans ve lisansüstü me-

zunu katılımcılarınınkinden anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Bu sonuca dayanılarak, lise mezunu katılımcıların örgütsel stres ile başa çıkma ile ilgili dış yardım arama ve zihinsel egzersiz çabaları daha yüksektir.

**Tablo 7.** Örgütsel Stres Ölçeğinden Alınan Puanların İş Pozisyonuna Göre Karşılaştırılması

Değişken	İş Yeri Pozisyon	N	$\bar{X}$	Ss	F	P	Gruplar Arası Fark*
Örgütsel Stres	1. Satış elemanı	170	30,55	4,62	893,95	,00	3>1
	2. Kasa elemanı	50	22,60	4,27			3>2
	3. Depo elemanı	80	49,43	,92			1>2

\*Tamhane T2 çoklu karşılaştırma testi

Tablo-7'ye göre, katılımcıların Örgütsel Stres ölçeğinden almış oldukları puanların ortalaması iş pozisyonuna göre farklılaşmaktadır (F=893,95;  $p<0,05$ ). Farklılığın kaynağını belirlemek için Tamhane T2 Çoklu karşılaştırma testi kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, "depo elemanı" olarak çalışan katılımcıların örgütsel stres puan ortalaması ( $\bar{X}=49,43 \pm 0,92$ ), "kasa" ( $\bar{X}=22,60 \pm 4,27$ ) ve "satış" ( $\bar{X}=30,55 \pm 4,62$ ) elemanı olarak çalışan katılımcılarınınkinden anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur. Ayrıca, "satış" elemanı olarak çalışan katılımcıların örgütsel stres puan ortalaması, "kasa" elemanı olarak çalışan katılımcılarınınkinden daha yüksektir.

**Tablo 8.** Örgütsel Stres İle Başa Çıkma Ölçeğinden Alınan Puanların İş Pozisyonuna Göre Karşılaştırılması

Değişken	İş Pozisyonu	N	$\bar{X}$	Ss	F	P	Gruplar Arası Fark*
Dış Yardım Arama	1. Satış elemanı	170	18,41	2,37	290,31	,00	2>1
	2. Kasa elemanı	50	19,60	1,21			2>3
	3. Depo elemanı	80	12,21	1,83			1>3
Kabul ve Planlama	1. Satış elemanı	170	11,86	2,84	300,59	,00	2>1
	2. Kasa elemanı	50	19,80	1,74			2>3
	3. Depo elemanı	80	9,75	1,30			1>3
Zihinsel Egzersiz	1. Satış elemanı	170	7,35	1,08	12,41	,00	1>3
	2. Kasa elemanı	50	7,60	1,21			2>3
	3. Depo elemanı	80	6,73	1,06			

\*Tamhane T2 çoklu karşılaştırma testi

Tablo-8'e göre, katılımcıların dış yardım arama (F=290,31;  $p<0,05$ ), kabul ve planlama (F=300,59;  $p<0,05$ ) ve zihinsel egzersiz (F=12,41;  $p<0,05$ ) puan ortalamaları iş pozisyonuna göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Farklılığın kaynağını belirlemek için Tamhane T2 Çoklu karşılaştırma testi kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, "kasa" elemanı olarak çalışan katılımcıların dış yardım arama ( $\bar{X}=19,60 \pm 1,21$ ) ve kabul ve planlama ( $\bar{X}=19,80 \pm 1,74$ ) puan ortalamaları, "satış" ve "depo" elemanı olarak çalışan katılımcılarınınkinden daha yüksektir. Ayrıca, "satış" elemanı

olarak çalışan katılımcıların dış yardım arama ( $\bar{X}=18,41 \pm 2,37$ ) ve kabul ve planlama ( $\bar{X}=11,86 \pm 2,84$ ) puan ortalamaları, "depo" elemanı olarak çalışan katılımcılarınkinden daha yüksek bulunmuştur. Son olarak, "satış" ve "kasa" elemanı olarak çalışan katılımcıların zihinsel egzersiz puan ortalamaları, "depo" elemanı olarak çalışan katılımcılarınkinden daha yüksek bulunmuştur.

**Tablo 9.** Örgütsel Stres Ölçeğinden Alınan Puanların Mesleki Deneyime Göre Karşılaştırılması

Değişken	Mesleki Deneyim	N	$\bar{X}$	Ss	F	P	Gruplar Arası Fark*
Örgütsel Stres	1. 1 yıldan az	110	30,74	4,60	50,33	,00	3>1 3>2
	2. 1-5 yıl arası	109	31,47	9,82			
	3. 6 yıl ve üzeri	81	42,80	11,86			

\*Tamhane T2 çoklu karşılaştırma testi

Tablo-9'a göre, katılımcıların Örgütsel Stres ölçeğinden almış oldukları puanların ortalaması mesleki deneyime göre farklılaşmaktadır ( $F=50,33$ ;  $p<0,05$ ). Farklılığın kaynağını belirlemek için Tamhane T2 Çoklu karşılaştırma testi kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, mesleki deneyim süresi "6 yıl ve üzeri" olan katılımcıların örgütsel stres puan ortalaması ( $\bar{X}=42,33 \pm 11,86$ ), mesleki deneyim süresi "1 yıldan az" ( $\bar{X}=30,74 \pm 4,60$ ) ve "1-5 yıl arası" ( $\bar{X}=31,47 \pm 9,82$ ) olan katılımcılarınkinden anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur.

**Tablo 10.** Örgütsel Stres İle Başa Çıkma Ölçeğinden Alınan Puanların Mesleki Deneyime Göre Karşılaştırılması

Değişken	Mesleki Deneyim	N	$\bar{X}$	Ss	F	P	Gruplar Arası Fark*
Dış Yardım Arama	1. 1 yıldan az	110	18,29	2,37	51,88	,00	1>3 2>3
	2. 1-5 yıl arası	109	17,80	3,23			
	3. 6 yıl ve üzeri	81	14,00	3,65			
Kabul ve Planlama	1. 1 yıldan az	110	12,00	2,85	4,59	,01	2>1
	2. 1-5 yıl arası	109	13,55	4,57			
	3. 6 yıl ve üzeri	81	12,22	4,59			
Zihinsel Egzersiz	1. 1 yıldan az	110	7,35	1,08	3,98	,02	1>3 2>3
	2. 1-5 yıl arası	109	7,32	1,15			
	3. 6 yıl ve üzeri	81	6,93	1,16			

\*Tamhane T2 çoklu karşılaştırma testi

Tablo-10'a göre, katılımcıların dış yardım arama ( $F=51,88$ ;  $p<0,05$ ), kabul ve planlama ( $F=4,59$ ;  $p<0,05$ ) ve zihinsel egzersiz ( $F=3,98$ ;  $p<0,05$ ) puan ortalamaları mesleki deneyime göre anlamlı bir farklılık göstermiştir. Farklılığın kaynağını belirlemek için Tamhane T2 Çoklu karşılaştırma testi kullanılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, mesleki deneyim süresi "1 yıldan az" ve "1-5 yıl arası" olan katılımcıların dış yardım arama ve zihinsel egzersiz puan ortalamaları, mesleki de-

neyim süresi "6 yıl ve üzeri" olan katılımcılarınınkinden anlamlı olarak daha yüksektir. Ayrıca, mesleki deneyim süresi "1-5 yıl arası" olan katılımcıların kabul ve planlama puan ( $\bar{X}=13,55 \pm 4,57$ ) ortalamaları, mesleki deneyim süresi "1 yıldan az" olan katılımcılarınınkinden ( $\bar{X}=12,00 \pm 2,85$ ) anlamlı olarak daha yüksek bulunmuştur.

## 6.SONUÇ

Örgütsel stres ve hakkında öğrenilen bilgiler ve deneyimler, personelin örgütsel stresle başa çıkma yöntemlerini bertaraf etmede, önemli düzeyde katkılar sağlar. Çalışmada yapılan araştırmanın amacı doğrultusunda, toplam 20 hipotez oluşturulmuştur. Araştırmanın analizi sonucunda;  $H_{0.1}$ ,  $H_{0.2}$ ,  $H_{0.3}$ ,  $H_{0.4}$ ,  $H_{0.5}$ ,  $H_{0.6}$ ,  $H_{0.8}$ ,  $H_{0.9}$ ,  $H_{0.10}$ ,  $H_{0.11}$ ,  $H_{0.12}$ ,  $H_{0.14}$ ,  $H_{0.15}$ ,  $H_{0.16}$ ,  $H_{0.18}$ ,  $H_{0.19}$ ,  $H_{0.20}$  hipotezleri ret;  $H_{0.7}$ ,  $H_{0.13}$ ,  $H_{0.17}$  hipotezleri ise kabul edilmiştir. Öte yandan; stres ve onunla başa çıkma yöntemlerinin neler olduğuna ilişkin hususların, tez çalışmasının araştırma kısmının sonuçları ile bir kez daha altı çizilmiştir.

Sonuç olarak; çalışmanın kuramsal kısmı da dikkate alınarak, araştırma kısmına konu olan perakende sektörü mağaza personeli, stresi önceden anlamaya ve algılamaya çalışmalıdır. Ayrıca, örgütsel stres konusunda personel; eğitilmeli, belirli bir düzeyde strese karşı hazırlıklı olmalı, yönetici ve çalışma arkadaşları arasında stres yaratan hususlar paylaşılmaya özen gösterilmelidir. Kısacası; sosyal, teknolojik, ekonomik, iletişim, ulaşımdaki gelişmeler ve değişimlerin bu denli devam etmesi halinde gerçekleşen küresel ve acımasız rekabet sonucu; iş dünyasında stres ve onunla mücadele yöntemleri kaçınılmaz olacaktır. Çünkü bugün olduğu gibi, gelecekte de çalışma yaşamında stresin, daha çok artacak bir olgu olacağı söylenebilir. Bu nedenle, belirli bir düzeyde strese alışmak ve onunla yaşamayı öğrenmek gereklidir. Ayrıca, genel değerlendirmeler ve araştırma sonuçlarına bakılarak; konu ile ilgili benzeri yönde yapılacak çalışmalara yönelik perakende sektöründeki girişimci, yönetici, iş görenlere bazı öneriler aşağıda sunulmuştur:

- Personele gerektiği durumlarda, idari yetkisi olan mağaza yöneticilerinin, örgütsel stresle başa çıkma konusunda eğitim vermesi; mağaza içi başarı açısından büyük yarar sağlayabilir.
- Erkek personel kadınlara göre çalışma yaşamında daha fazla strese girdikleri için; yöneticiler, onların görev ve sorumluluklarını gözden geçirerek, stres ve strese başa çıkma yöntemlerini tekrar revize edebilirler.
- Bekâr personel evlilere göre çalışma yaşamında daha fazla strese girdikleri için; yöneticiler, evlilere oranla daha az sorumlulukları olduğunu her fırsatta hatırlatılabilir ve ileride daha fazla sorumluluk aldıklarında stresle doğru bir şekilde başa çıkabilmeleri için, önceden kişiye yönelik eğitimler verilebilirler.
- Lisans ve lisansüstü mezunu personel, çalışma yaşamında daha fazla strese girdikleri için; yöneticiler çalışanlarına, yaptıkları işi yetersiz görmemeleri gerektiğini ve her sektörde olduğu gibi perakende sektöründe de yükselme imkânlarının olduğunu anlatabilirler.
- Personel, örgüt içindeki pozisyonlarına göre, farklı örgütsel stres kaynaklarıyla karşılaşabilirler. Bu yüzden; yöneticiler, belli aralıklarla personelin iş pozisyon-

larını değiştirerek, mağazanın tüm pozisyonlarında çalışmalarını sağlayabilir ve örgütsel stres düzeylerini azaltabilir.

- f. Mesleki deneyime oranla, örgüt içindeki stres arttığı için; yöneticiler, en az 6 yıl ve üstü çalışanlara, şartlarda değişiklikler yaparak, onları rutin çalışmadan uzaklaştırabilir ve stres düzeylerini azaltabilir.
- g. Depo personeli, diğer pozisyonlardaki personele göre; örgütsel stresle başa çıkma yöntemlerini daha az bilmektedir. Böyle durumlarda, yöneticiler, depo personeli ile daha çok ilgi ve iletişim kurarak, onları yalnız bırakmamaya özen gösterilebilirler.
- h. Gelişmiş ülkelerde perakende sektöründe uygulanan örgütsel stresle başa çıkma yöntemleri incelenerek, ülkemizde de özümsemesi sağlanabilir.

#### KAYNAKLAR

- Albrecht, K. (1979). Gerilim ve Yönetici, Yön Ajans Yayınları, İstanbul.
- Altun, B. (2017). Kurumsal Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma: Beylikdüzü Belediyesinde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aşkun, N. C. (2006). Örgütsel Stres ile Kariyer Planlaması Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Atikeler, G. (2008). Perakende Sektöründe Teknolojik Yenilikler ve Bir Araştırma, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aydın, Z. (2013). Yoğun Bakım Ünitesinde Yatan Hasta Yakınlarında Stres ve Baş Etme Yolları, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Balci, A. (1995). Örgütsel Gelişme, Personel Eğitim Merkezi Yayınları, Ankara.
- Balci, A. (2014). Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Barutçugil, İ. (2004). Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi, Kariyer Yayınları, İstanbul
- Bilen, M. (2009). Sağlıklı İnsan İlişkileri Ailede Kurumlarda Toplumlarda, Ankara Basım Sanayi Yayınları, Ankara.
- Bingöl, D. (1990). İşyeri Disiplini ve Çalışma Barışı, Özgün Matbaacılık, İstanbul.
- Bozkurt, T., & Uluğ, M., & Turpoğlu, A., & Oktuğ, Z., & İçelloğlu, S., & Özden, M.S., & Soysal, Ö. (2010). Stres, Kültür Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Büyüköztürk, Ş. (2003). Veri Analizi El Kitabı, Pegem Yayınları, Ankara.
- Canpolat, Ö. (2006). Çalışanların Stres Düzeylerini Etkileyen Faktörler ve İş Sağlığı Hemşiresinin Stres ile Baş Etmede Etkililiği, Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmit.



- Coşkun, R., & Altunışık, R., & Dalay, İ. (2002). *Stratejik Boyutuyla Modern Yönetim Yaklaşımları*, Beta Yayınları, İstanbul.
- Çelik, A. (2010). *Kriz ve Stres Yönetimi*, Gazi Kitapevi, Ankara.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, Avcıol Basım Yayın, İstanbul.
- Erdoğan, T., & Ünser, S., & Süt, N. (2009). "Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4 (2): 449.
- Ergun, G. (2008). *Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansı ile Etkileşiminin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Erşahin, C. (2011). *Stres Kendine Güven Mücadele Ruhu*, Tutku Yayınevi, Ankara.
- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara.
- Gümüş, M. (1995). *Yönetimde Başarı İçin Altın Kurallar*, Alfa Yayın Dağıtım, İstanbul.
- Haktanır, M. (2016). *İş Stresi Yaratan Faktörler ve Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- İlgöz, M. (2014). *Stres Kaynakları, Sonuçları ve Stresle Mücadele*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- İriç, E. (2012). *Perakende Sektöründe Yeşil Pazarlamanın Önemi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Köknel, Ö. (1998). *Zorlanan İnsan*, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul.
- Losyk, B. (2006). *Sakin Ol Sinirlerine Hakim Ol*, MESS Yayınları, İstanbul.
- Mckenna, P. (2014). *Stres Kontrolü*, Pegasus Yayınları, İstanbul.
- Ong, H. (2007). *İstanbul'da Yapılacak Yeni Hipermarket Yatırımları İçin İlçeler Bazında En Uygun Lokasyonun Belirlenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Özbek, A. (2008). *Katılımcı Liderlik Anlayışının Stres Yönetimine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Özgüner, H. (2002). *Pazarlamada Satış Sonrası Servisin Önemi ve Dayanıklı Tüketim Mallarında Bir Uygulama Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Özkalp, E., & Varoğlu, A., & Varoğlu, D., & Kirel, A.Ç., & Acar, P. (2013). *Örgütsel Davranış*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Palaz, A. (2015). *Çalışma Hayatında Stres ve Stresle Mücadele (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Pehlivan, İ. (1995). Yönetimde Stres Kaynakları, Pegem Yayınları, Ankara.
- Soysal, S. (1999). Mağazacılık, Mükemmel Müşteri Hizmeti ve Etkili Satış Teknikleri, Remzi Kitapevi, İstanbul.
- St Clements University Komisyon, Stres ile Başa Çıkma Yolları, Türkiye Enformasyon Bürosu Yayınları, Ankara.
- Süer, A. (2014). Alışveriş Merkezleri ve Perakende Sürdürülebilirlik, Yakamoz Yayınları, İstanbul.
- Şatırcı, H. (2011). Satış Elemanlarının Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yolları (Isparta İli Organize Perakende Sektörü Üzerine Bir Araştırma), Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Tavşancıl, E. (2005). Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.