

Türkiye’deki Sigorta Şirketi Çalışanlarının Algılanan Stres Düzeylerinin İncelenmesi (Investigation of Perceived Stress Levels of Insurance Company Employees in Turkey)

Nuriye VAROL GÖNEN ^a Muhammed Veysel KAYA ^b

^a Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu, Ankara, Türkiye. nuriye.varol@hbv.edu.tr

^b Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Yüksekokulu, Ankara, Türkiye. muhammed-kaya@hbv.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Stres İş stresi Sigorta Gönderilme Tarihi 1 Temmuz 2022 Revizyon Tarihi 20 Eylül 2022 Kabul Tarihi 25 Eylül 2022 Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	Amaç – Bu çalışmanın amacı, hayat ve emeklilik şirketlerinin üretim ve satış departmanı çalışanlarının algılanan stres düzeylerinin ölçülmesidir. Ayrıca çalışanların stres düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılaşp farklılaşmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Yöntem – Araştırma kapsamında Türkiye’de faaliyet gösteren hayat ve emeklilik şirketleri üretim departmanında çalışan 50 ve satış departmanında çalışan 50 personele olmak üzere toplamda 100 katılımcıya online anket yöntemiyle anket soruları yöneltilmiştir. Elde edilen veriler SPSS programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Ölçekler arasındaki ilişkileri saptamak için Mann-Whitney U testi ve Kruskal-Wallis H testi kullanılmıştır. Verilerin analiz edilmesinde ayrıca ki-kare testi kullanılmıştır. Bulgular – Yapılan analizler sonucunda, katılımcıların demografik özellikleri ve çalıştıkları departmanlar ile algılanan stres düzeyleri arasında istatistiksel anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Bu ilişkiye göre, erkek, bekar ve gelir düzeyi yüksek olan katılımcılar stres faktörüyle daha iyi başa çıkabildiği tespit edilmiştir. Çalışmada üretim ve satış departmanı çalışanlarının çalıştıkları departmana göre stres düzeyleri ölçülmüştür. Analiz sonucunda, satış departmanı çalışanlarının yapması gereken şeylerle başa çıkamadığını daha sık fark ettiği ve problemlerin üstesinden gelemeyecek kadar biriktiğini daha sık hissettiği tespit edilmiştir. Üretim departmanı çalışanlarının ise, her şeyin üstesinden daha sık geldiğini ve zamanı daha sık kontrol ettiğini hissettiği sonucuna varılmıştır. Tartışma – Hayat ve emeklilik sigorta şirketi çalışanlarının demografik özellikleri ve çalıştıkları departmanlar itibarıyla stres düzeyleri farklılaşabilir. Bu nedenler üzerinde durularak çalışanlar üzerindeki stres düzeyini azaltmaya yönelik çalışmalar yürütülebilir.

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Stress Work stress Insurance Received 1 July 2022 Revised 20 September 2022 Accepted 25 September 2022 Article Classification: Research Article	Purpose – The aim of this study is to measure the perceived stress levels of the production and sales department employees of life and pension companies. In addition, it was aimed to determine whether the stress levels of employees differ according to demographic characteristics. Design/methodology/approach – Within the scope of the research, survey questions were asked to a total of 100 participants, 50 of whom work in the production department of life and pension companies operating in Turkey, and 50 employees who work in the sales department, using the online survey method. The obtained data were analyzed by the SPSS program. Mann-Whitney U test and Kruskal-Wallis H test were used to determine the relationships between the scales. Chi-square test was also used to analyze the data. Findings – As a result of the analysis, a statistically significant relationship was determined between the demographic characteristics of the participants and the departments they work in and their perceived stress levels. According to this relationship, it was determined that male, single and high-income participants were able to cope with the stress factor better. In the study, the stress levels of the production and sales department employees were measured according to the department they work in. As a result of the analysis, it has been determined that sales department employees realize more often that they cannot cope with the things they need to do and more often feel that the problems accumulate too much to cope with. It was concluded that the production department employees felt that they were able to handle everything more often and control the time more often. Discussion – The stress levels of life and pension insurance company employees may differ depending on the demographic characteristics and the departments they work in. By focusing on these reasons, studies can be carried out to reduce the stress level on employees.

Önerilen Atf/Suggested Citation

Varol Gönen, N., Kaya, M. V. (2022). Türkiye’deki Sigorta Şirketi Çalışanlarının Algılanan Stres Düzeylerinin İncelenmesi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14 (3), 2431-2447.

1. GİRİŞ

İşletmelerin faaliyet gösterdikleri sektörlerde işlemlerini hızlı ve verimli bir şekilde yürütebilmesi işletmenin tüm departmanlarının faaliyetlerini etkin bir biçimde yerine getirebilmesine bağlıdır. Bu süreçte işletmede yer alan personellerin diğer çalışma arkadaşlarıyla, yöneticileriyle ve müşterilerle etkileşiminin yanı sıra iş performansı düzeyi de önemlidir. Ancak iş yaşamında bazen örgütün yapısı, fiziksel çevre şartları ya da bireylerin kendi özellikleri gibi faktörler nedeniyle çalışanlar stres ile karşı karşıya kalmaktadır.

Çalışmaya konu olan sigorta sektörü incelendiğinde, ürünlerin çeşitliliği ve içeriğinin oldukça farklı olması ayrıca pazarlanan hizmetin soyut olması personel üzerindeki iş stresini arttırmaktadır. Sigortacılık mesleğini yapan kişiler diğer birçok meslekte olduğu gibi farklı stres faktörleriyle başa çıkmaya çalışmaktadır. Günlük yaşamında birçok psikolojik stres faktörüyle baş etmek zorunda olan çalışanlar aynı zamanda iş stresini de yönetmeye çalışmaktadır. Sigortacılık sektörünün bir hizmet sektörü olması ve sunulan ürünün pazarlanması zor bir ürün olması sektörde çalışanların işini zorlaştırmaktadır. Sigorta verileri incelendiğinde sektör her geçen gün büyümektedir ancak bu büyüme istenen düzeyde değildir. Sigortacılık sektörü penetrasyon oranının ve sektör büyüme oranını etkileyen pek çok faktör bulunmaktadır. Bu faktörler arasında milli gelirin düşük olması, kişi başına milli gelirin düşük olması, yüksek enflasyon, ani ve şiddetli kur dalgalanmaları vb. sayılabilir. Tüm bu faktörlere ek olarak sektöre duyulan güvensizlik, satılan ürünün iyi tanıtılmaması ve müşteriye soyut bir ürünün pazarlanması sigortacılık mesleğini yapan kimselerin bu alanda çalışırken zorluklar yaşamasına neden olmaktadır.

Sektördeki tüm bu olumsuz faktörlerin yanı sıra bu sektörde çalışanların algılanan stres düzeylerinin ölçülmesi önemlidir. Buna bağlı olarak da çalışmanın amacı, hayat ve emeklilik şirketlerinin üretim ve satış departmanı çalışanlarının algılanan stres düzeylerinin ölçülmesidir. Ayrıca çalışanların stres düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılaşmış farklılaşmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Stres

Hem olumlu hem de olumsuz sonuçlarıyla birey ve örgütü etkileyen stres çeşitli şekillerde tanımlanmaktadır. Davis (1982) stresi, bir kişinin duygularında, düşünce süreçlerinde veya fiziki şartlarında, kişinin çevresi ile baş edebilme gücünü tehdit eden bir gerilim durumu olarak tanımlarken, Davies ve diğerleri (1990) stresi, vücudun tehdit edici bir durum karşısında bio-kimyasal tepkisi olarak tanımlamışlardır. Tüm bu tanımlamaların yanı sıra stres konusunda ilk çalışmaları yapan Haus Selye (1976) stresi, bedeninin fizyolojik bir tepkisi olarak tanımlamış ve stresi iki farklı tür olarak incelemiştir. Bunlardan ilki, bireylerin değişimlere kolay uyum sağlamasında yardımcı olan yararlı stres, diğeri ise aşırı baskı sonucunda etkinliğin kaybedilmesine, sağlığın bozulmasına neden olabilen zararlı strestir (Froyen, 1988).

Tıp uzmanları, sosyal bilimciler, antropologlar, psikologlar ve hatta zoologlar tarafından da tanımlanan stres birçok farklı bakış açısıyla tanımlanmıştır (Selye, 1956, s. 525). Selye (1956) stresi, vücudumuzun herhangi bir değişikliğe, tehdiye veya baskıya verdiği tepki olarak tanımlamıştır. Vücudumuz bu süreçte kendisini olası zararlara karşı koruyarak normale dönmeye çalışmaktadır. Bu da stresin amacının aslında bizi canlı ve sağlıklı tutmak olduğunu göstermektedir. Stresin bir diğer tanımını bir fizikçi olan Thomas Young maddenin içinde bir güç veya direnç olarak yapmıştır (Altuntaş, 2003). Doğan Cüceloğlu ise stresi “bireyin, fizik ve sosyal çevredeki uyumsuz koşullar nedeniyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayret” olarak tanımlamıştır (Cüceloğlu, 2009).

2.2. İş Stresi

Bir işletmenin verimliliğini etkileyen en önemli unsur insan gücü kaynağıdır. Çalışanlar gün içerisinde birçok stresle karşı karşıya kalmaktadır. Bunların bir kısmı da iş yerinde ve yaptıkları işten kaynaklı olabilmektedir. Bazen iş çevreleri nedeniyle bazen de işletmenin yöneticilerinin yapmış olduğu baskı ile oluşan stres yapılan işin devam ettirilmesini zor hale getirmektedir. İşletmenin verimliliğini artırmak için önce çalışma çevresinin çalışanlar üzerinde oluşturduğu stres düzeyinin azaltılması daha sonra yöneticilerin önderlik yeterliklerinin geliştirilmesi gerekmektedir. Stres ile etkili şekilde başa çıkılmadığında örgütsel ve bireysel etkililiğin düşmesi, iş görenlerin yaşamdan zevk almaması ve yakın ilişkiler kurmaktan çekinmeleri gibi olumsuz durumlar ortaya çıkmaktadır (Baltaş & Baltaş, 2008).

Günümüzde yaşadığımız streslerin çoğu zihnimizde üretilmektedir. Bir işletmede çalışan personelin yaşadığı iş stresi birçok nedene bağlı olabilmektedir. Örneğin, personel çalıştığı işi kaybetme, verilen görevi tamamlayamama, hazırlanması gereken raporun son teslim tarihine kadar yetiştirememe gibi birçok tehdit algılamakta ve bu durumlardan endişe duymaktadır. İş stresi kişinin yaşam kalitesini olumsuz etkileyen önemli faktörlerden biridir. İş stresinin kişinin hem psikolojik hem de fiziksel sağlığını olumsuz etkilediği ile ilgili bilgiler son yıllarda artış göstermiştir. Öte yandan var olan psikolojik ve fiziksel problemler de bireyde iş stresine ayrıca neden olabilir.

Stres tepkisi bir stres etkeni tarafından ateşlenmektedir. Bu etkenler arasında,

- Fiziksel tehditler,
- Kendi imajımıza yönelik tehditler,
- Bir arkadaş, akraba ya da iş arkadaşıyla kavga veya çatışma,
- Kısıtlı süre,
- Değer verdiğimiz bir şeyin veya birinin kaybı vb. sayılabilir.

İş yaşamında stresin ortaya çıkmasında etkili olan bu faktörler işin yapılış şekli ile ilgili olabileceği gibi, örgütün yapısından, fiziksel çevre şartlarından ya da bireylerin kendi özelliklerinden kaynaklanabilir (Özcan, 2008). Sigortacılık mesleğini yapan kişiler diğer birçok meslekte olduğu gibi farklı stres faktörleriyle karşı karşıya kalmaktadır. Sigortacılığın tarihi incelendiğinde, gelişimi kısıtlayan ve zorlaştıran pek çok sorunun olduğu ve hala devam eden etkilerin yer aldığı görülmektedir. Milli gelirin düşük olması, kişi başına milli gelirin düşük olması, yüksek enflasyon, ani ve şiddetli kur dalgalanmaları vb. sorunlar birçok sektörü olumsuz etkilediği gibi sigortacılık sektöründe de etkileri devam etmektedir. Tüm bu sorunlara ek olarak sektöre duyulan güvensizlik, satılan ürünün iyi tanıtılmaması ve müşterilere soyut bir ürünün pazarlanması sigortacılık mesleğini yapan kimselerin bu alanda çalışırken zorluklarla karşı karşıya kalmalarına neden olmaktadır.

2.3. Literatür Araştırması

Cortes ve diğerleri (2022) çalışanların algılanan stres düzeylerini inceledikleri çalışmada, cinsiyet, medeni durum, gelir gibi değişkenlerin stres düzeyi ile ilişkisini ölçmüştür. Çalışmada, kadınların algılanan stres düzeyinin erkeklerden daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, ekonomik düzeyi düşük olan ve bekar olanların da stres düzeyinin daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

Dedele ve diğerleri (2019) ise, farklı meslek grupları arasında algılanan stres düzeylerini incelemiştir. Çalışmada, beyaz yakalı ve mavi yakalı çalışanlar ele alınmış olup mavi yakalı çalışanların stres düzeyinin beyaz yakalı çalışanlardan daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Çalışmada ayrıca bireysel özelliklerle stres düzeyi arasındaki ilişkide incelenmiş olup, katılımcıların yaşları arttıkça stres düzeylerinin de arttığı gözlemlenmiştir. Eğitim düzeyi ile ilişkisine bakıldığında ise, yüksek eğitilmiş çalışanların düşük eğitilmiş çalışanlara göre daha düşük algılanan stres düzeyinde olduğu tespit edilmiştir.

Çelik ve Mertoğlu (2022) sağlık çalışanları ile yapmış oldukları çalışmada demografik değişkenler ile stres düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bu değişkenler arasında yer alan yaş değişkenine göre stres düzeyleri incelendiğinde 20-30 arası yaş grubunda olan sağlık çalışanlarının diğer yaş grubundakilere göre ölçek puan ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek olduğu belirlenmiştir. Çalışmada ayrıca sağlık çalışanlarının mesleklerine göre yaşadığı stres düzeyleri de analiz edilmiştir. Bu analiz sonucunda doktorların diğer meslek gruplarındaki sağlık çalışanlarına göre ölçek puan ortalamalarının yüksek olduğu ve bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir.

Arismunandar ve diğerleri (2022) ise, öğretmenlerin iş stres düzeylerini ve bunun etkilerini belirlemek için bir çalışma yapmışlardır. Araştırmada Güney Sulawesi'deki 357 öğretmene anket yöntemi ile sorular yöneltilmiştir. Katılımcıların anket sorularına verdikleri yanıtlar doğrultusunda, öğretmenlerin iş stresinin %49.9 ile orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada iş stresi, altı faktör ele alınarak incelenmiştir. Bu faktörler, refah, öğretmenlik, öğrenciler, ilişkiler ve çatışmalar, örgütsel çevre ve zaman boyutudur. Araştırmada yapılan faktör analizi sonucunda, altı göstergenin iş stresi kaynağı değişkeninde yalnızca bir faktörde birleştirildiği gözlemlenmiştir.

Li ve diğerleri (2022) yaptıkları çalışmada, algılanan stres ve depresyon arasındaki ilişkiye uykusuzluğun aracılık edip etmediğini ve bu aracılığın yılmazlık tarafından düzenlenip düzenlenmediğini incelemeyi amaçlamıştır. Toplam 606 sağlık personeline anket yöntemiyle yöneltilen ifadelerin analizi sonucunda, daha yüksek algılanan stres düzeyi, şiddetli uykusuzluk ve depresyon ile önemli ölçüde pozitif ilişkili olduğu ayrıca, uykusuzluk depresyonla pozitif olarak ilişkilirken, dayanıklılık algılanan stresin depresyon üzerindeki etkisini doğrudan ve dolaylı yollarla hafifletebileceği tespit edilmiştir.

Stefaniak ve diğerleri (2021) ise, değişen yaşlardaki bireyler arasındaki günlük stres farklılıklarını incelemişlerdir. Spesifik olarak, yaş grubunu “genç yetişkin, orta yaş, geç orta yaş, ileri yaş” stres türlerini de “aile, arkadaşlar, eş, sağlık, finans, iş” olarak belirlemişlerdir. Çalışmada ayrıca, toplam strese maruz kalma ve günlük stres yoğunluğu algıları arasında ilişki olup olmadığı araştırılmıştır. Katılımcılardan 8 hafta boyunca olumsuz küçük yaşam olaylarını ve algılanan stresi değerlendiren günlük anketler doldurması istenmiştir. Araştırma sonucunda, genç yetişkinlerin diğer katılımcılara göre daha yüksek oranda aile, eş, finans ve işle ilgili stres bildirdiği tespit edilmiştir. Ayrıca, toplam günlük stres genç yetişkinler de daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Velankani ve Clayton (2022) yapmış oldukları çalışmada, bir performans yönetim aracı olarak çalışan stres yönetimini incelemişlerdir. Araştırmada Hindistan’ın önde gelen bir üretim şirketinde çalışan 100 katılımcıya anket soruları yöneltilmiştir. Anket sorularına verilen yanıtlar incelendiğinde, katılımcıların %57’sinin orta düzeyde stres düzeyine sahip olduğu belirlenmiştir. Araştırmada ayrıca, ankete katılanların %69’unun düşük yaşam kalitesine sahip olduğu ve bu değişkenin stres düzeyi ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Göksu ve Kumcağz (2020) ise bireylerin algılanan stres düzeylerinin hem bireysel özellikleriyle analiz etmiş hem de bireylerin durumluk ve sürekli kaygısı arasındaki ilişkiyi analiz etmiştir. Analiz sonucunda katılımcıların algılanan stres düzeylerinin orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Stres düzeyinin cinsiyet değişkeni ile arasındaki ilişki incelendiğinde, kadınların kaygı düzeylerinin erkeklere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Cinsiyet değişkeniyle olduğu gibi medeni durum, yaş ve meslek değişkeniyle de bireylerin algılanan stres ve kaygı düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu bulunmuştur. Medeni durum değişkeni incelendiğinde, bekar katılımcıların algılanan stres düzeylerinin evli katılımcılara oranla daha yüksek olduğu görülmektedir.

Aydın ve Diğerleri (2020) ise strese bağlı işten ayrılma eğilimini incelemişlerdir. Elde edilen bulgulara göre, iş stresindeki artışın, işten ayrılma eğilimini arttırdığı, anksiyete, depresyon, olumsuz benlik, somatizasyon ve hostilite adını taşıyan beş ana stres semptom grubuna ilişkin verilerin işten ayrılma eğilimiyle olan ilişkide korelasyonlar pozitif yönde ve istatistiksel açıdan anlamlı olmakla birlikte, işten ayrılma eğilimlerinin arttığı anlaşılmıştır.

Sigorta şirketi çalışanlarıyla bir çalışma yapan Türkmen (2019) çalışanların örgütsel stres algıları ve iç girişimcilik davranışlarını incelemiştir. Çalışanların şirketteki pozisyonları ve çalışma süreleri ile örgütsel stres algıları ve iç girişimcilik davranışlarını anlamlı şekilde farklılaştığı sonucuna varan Türkmen, İş stresi ile iç girişimcilik davranışları arasında zayıf ve negatif bir ilişki tespit edilmiştir.

İş stresine ilişkin farklı araştırmalar, iş stresinin çalışanlar açısından olumlu veya olumsuz etkileri olabileceğini vurgulamıştır (Saputra, Rina, & Sodiq, 2019, s. 102). Çalışma ortamındaki normal stres durumunda ise çalışanlar stres ile mücadele etmekten çok performanslarını artırma çabası içine girmektedirler (Özbozkurt & Kızımızısaç, 2019, s. 290) .

Şanlı (2017) ise öğretmenlerin algılanan stres ölçeğinin boyutlarının hepsine dair görüşlerinin ortalamalarının ‘orta’ düzeyde olduğunu belirtmiştir. Şanlı’nın yapmış olduğu çalışmada stres düzeyi ile öğretmenlerin mesleki kıdemi arasındaki ilişkiyi incelenerek anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiş olup 1-10 yıl mesleki kıdeme sahip olan öğretmenlerin Stres/rahatsızlık algısı’ düzeyleri daha yüksek olduğu ortaya konulmuştur.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bu çalışmada, hayat ve emeklilik sigorta şirketlerinin üretim ve satış departmanlarında çalışanların algılanan stres düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Bu çerçevede oluşturulan hipotezler şöyledir:

H1: Algılanan stres düzeyi ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H2: Algılanan stres düzeyi çalışılan departmana göre istatistiksel açıdan anlamlı şekilde farklılaşmaktadır.

Çalışmanın temel hipotezleri doğrultusunda hayat ve emeklilik sigorta şirketi çalışanlarının algılanan stres düzeylerinin cinsiyete ve çalışılan departmana göre farklılaşıp farklılaşmadığı tespit etmek amacıyla Mann-Whitney U testi ve Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. Araştırmada analizler SPSS programı yardımıyla gerçekleştirilerek sonuçlar aktarılmıştır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırma evreni olarak Türkiye’de faaliyet gösteren hayat ve emeklilik şirketlerinde çalışanlar belirlenmiştir. Örneklem seçme yöntemi olarak Basit Tesadüfi Örnekleme Metodu kullanılmıştır. Türkiye’de faaliyet gösteren hayat ve emeklilik şirketi çalışan sayısı 2021 yılsonu itibarıyla 1932 erkek ve 2482 kadın çalışan olmak üzere toplamda 4414 olarak belirlenmiş olup (TSB, 2021) bu evren doğrultusunda örneklem %95 güven aralığı ve %10 hata payı ile 100 katılımcı olması gerektiği ortaya çıkmıştır (Arıkan, 2021).

3.3. Veri Toplama Aracı

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Etik Kurulu’nun 20.04.2022 tarihli 05 nolu kararı ile etik kurul onayı ile araştırma verileri toplanmaya başlanmış ve bu amaçla iki bölümden oluşan online bir anket formu oluşturulmuştur. Hazırlanan anket formunun birinci bölümü katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirlemek için sorulan 5 sorudan oluşmaktadır. İkinci bölümü ise katılımcıların stres düzeylerini belirlemek amacıyla Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983, s. 394-395) tarafından geliştirilen “Algılanan Stres Ölçeği” ifadelerinden oluşmaktadır. Eskin, Harlak, Demirkıran ve Dereboy (2013, s. 138) tarafından Türkçe’ye uyarlanan “Algılanan Stres Ölçeği”nden yararlanılarak oluşturulan anket sorularının güvenilirlik analizi sonucu Cronbach α katsayısı 0.70 olarak hesaplanmıştır.

Bu ölçekte stres faktörünü ölçmeye yönelik 7 ifade ve baş etme faktörünü ölçmeye yönelik 7 ifade bulunmaktadır. Ölçekte Türkiye’de faaliyet gösteren hayat ve emeklilik şirketleri üretim ve satış departmanında çalışanların geride kalan bir ay içinde ifadelerde bulunan duygu veya düşünceleri yaşama sıklıklarını 1 = Hiç ile 5 = Çok sık arasında olmak üzere ifade etmeleri istenmiştir. Araştırma anketi Türkiye’de faaliyet gösteren hayat ve emeklilik şirketleri üretim departmanında çalışan 50 ve satış departmanında çalışan 50 personele online anket yöntemiyle uygulanmıştır. Elde edilen veriler SPSS programı aracılığıyla analiz edilmiştir.

3.4. Verilerinin Analizi

Araştırmada toplanan anket verileri SPSS (Statistical Package for Social Sciences) programına kodlanarak girilmiş ve analiz bu program üzerinden yapılmıştır. Türkiye’de faaliyet gösteren hayat ve emeklilik şirketi çalışanlarının anket sorularına verdikleri yanıtlardan elde edilen veriler, çapraz tablolar kapsamında oransal dağılımları yapılarak karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir.

4. BULGULAR

Verilerin, analiz öncesi normal dağılıp dağılmadığını görmek ve uygulanacak testlerin parametrik ya da parametrik olmayan (non-parametrik) test olup olmasına karar verebilmek için ise Normallik Testi (Normality Test) uygulanmıştır. Örneklem büyüklüğü 30’dan küçük ($n < 30$) olan durumlarda Shapiro Wilk testi, örneklem büyüklüğü 30 ve üstü ($n \geq 30$) olan durumlarda ise Kolmogorov Smirnov testi ile normal dağılıma uygunluk test edilmektedir (Cevahir, 2020, s. 14). Çalışmada, normallik dağılımına uygunluğu belirleyebilmek için Kolmogorov Smirnov testi uygulanmıştır.

Tablo 1. Normallik testi

	İstatistik	P
Geçen ay, hayatınızda ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıktığınız ne sıklıkta hissettiniz?	.238	.000
Geçen ay, ne sıklıkta her şeyin üstesinden geldiğinizi hissettiniz?	.277	.000
Geçen ay, ne sıklıkta gündelik zorlukların üstesinden geldiğinizi hissettiniz?	.298	.000
Geçen ay, kişisel sorunlarınızı ele alma yeteneğinize ne sıklıkta güven duydunuz?	.218	.000
Geçen ay, ne sıklıkta zamanınızı nasıl kullanacağınızı kontrol edebildiniz?	.225	.000
Geçen ay, hayatınızdaki zorlukları ne sıklıkta kontrol edebildiniz?	.210	.000
Geçen ay, ne sıklıkta yapmanız gereken şeylerle başa çıkamadığınızı fark ettiniz?	.242	.000
Geçen ay, hayatınızdaki önemli şeyleri kontrol edemediğini ne sıklıkla hissettiniz?	.211	.000
Geçen ay ne sıklıkta sinirli ve stresli hissettiniz?	.192	.000
Geçen ay, ne sıklıkta kontrolünüz dışında gelişen olaylar yüzünden öfkeleniniz?	.193	.000
Geçen ay, beklenmedik bir şeylerin olması nedeniyle ne sıklıkta rahatsızlık duydunuz?	.225	.000
Geçen ay, ne sıklıkta problemlerin üstesinden gelemeyeceğiniz kadar biriktiğini hissettiniz?	.175	.000
Geçen ay her şeyin yolunda gittiğini ne sıklıkta hissettiniz?	.216	.000
Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta başarmak zorunda olduğunuz şeyleri düşünürken buldunuz?	.241	.000

Tablo 1 incelendiğinde, katılımcılara yöneltilen soruların normal dağılmadığı görülmektedir. Normal dağılım olduğunu varsaymak için $p>0.05$ olması gerekmektedir. Bu nedenle verilerin analizinde parametrik olmayan (non-parametrik) test uygulanmasına karar verilmiştir.

Ölçekler arasındaki ilişkileri saptamak için Mann-Whitney U testi ve Kruskal-Wallis H testi kullanılmıştır. Verilerin analiz edilmesinde ayrıca ki-kare testi kullanılmıştır. Ki-kare testi, gözlenen frekanslar (G) ile beklenen frekanslar (B) arasındaki ilişkinin istatistiki olarak anlamlı olmadığı temeline dayanır. Ayrıca iki değişken arasında bağ olup olmadığını test etmek için de bu yöntem kullanılmaktadır (Güngör & Bulut, 2008, s. 84-89).

Analizde kullanılan ölçeğin Güvenilirlik analizinde Alfa katsayısı (Cronbach Alpha Coefficient) esas alınmıştır. Güvenilirlik analizi, ölçeğe göre hazırlanmış anketlere verilen yanıtların tutarlı olup olmadığını ölçmektedir.

Tablo 2. Çalışmanın güvenilirlik analizi sonucu

Cronbach's Alpha Değeri	Geçerli Örneklem Sayısı	Soru Sayısı
0.70	100	14

Hayat ve emeklilik şirketi çalışanlarına yönelik yapılan anketin güvenilirlik analizi sonuçları 0.70 olarak hesaplanmıştır. İstatistiki bakımdan güvenilirlik kat sayısının $0.7 \leq \alpha \leq 0.9$ arasında olması güvenilirliğinin iyi ölçekte olduğunu göstermektedir. Bu katsayı ile çalışma güvenilir bir anket kategorisini girmektedir.

Tablo 3. Katılımcıların demografik özelliklerinin oransal dağılımı

	Sayı	%
Cinsiyet		
Erkek	58	58.0
Kadın	42	42.0
Yaş		
18-25	28	28.0
26-45	72	72.0
46-64	0	0
65 ve +	0	0
Medeni Durum		
Evli	56	56.0
Bekar	44	44.0
Öğrenim Durumu		
Lisansüstü	19	19.0
Lisans	70	70.0
Ön Lisans	7	7.0
Ortaöğretim	4	4.0
Departman		
Üretim	50	50.0
Satış	50	50.0
Gelir		
0-4250	3	3.0
4251-8500	37	37.0
8501-17.000	37	37.0
17.001 ve +	13	13.0

Tablo 3. incelendiğinde, çalışmada 58 kadın ve 42 erkek katılımcı olduğu görülmektedir. Bu katılımcıların %72'si 26-45 yaş grubu içerisinde yer almakta iken %28 ise 18-25 yaş grubundadır. Katılımcıların medeni durumlarına bakıldığında 56 evli katılımcı 44 bekar katılımcı olduğu görülmektedir. Tabloda yer alan bir diğer değişken ise öğrenim durumudur. Çalışmaya en yüksek katılımı %70 ile lisans mezunu katılımcıların sağladığı görülmektedir. Bu oranı %19 ile lisansüstü mezunlar %7 ön lisans mezunları ve %4 ortaöğretim mezunları takip etmektedir. Çalışmanın önemli bir değişkeni olan katılımcıların çalıştıkları departman incelendiğinde katılımcıların %50'sinin üretim %50'sinin ise satış departmanında çalıştığı gözlemlenmiştir. Son olarak katılımcıların gelir durumlarına bakıldığında, %37'sinin 4251-8500 TL arasında, %37'sinin 8501-17.000 TL arasında, %13'ünün 17.000 ve üzeri gelire sahip olduğu görülürken %3'ünün ise 0-4250 TL arasında gelire sahip olduğu tespit edilmiştir. Algılanan stres ölçeğine ilişkin ifadeler ile demografik değişkenler arasında ki-kare (X^2) ilişki analizi yapılmıştır. $p<0.10$, $p<0.05$ ve $p<0.01$ düzeylerinde istatistiksel olarak ilişkili olanlar aşağıda tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 4. Katılımcıların hayatlarında ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıkma sıklığı ile cinsiyet arasında ki-kare (X^2) ilişki analizi

		Geçen ay, hayatınızda ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıktığınız ne sıklıkta hissettiniz?					Toplam	
		Hiçbir Zaman	Neredeyse Hiçbir Zaman	Bazen	Oldukça Sık	Çok Sık		
Cinsiyet	Erkek	Sayı	7	0	24	25	2	58
		%	12.1	0.0	41.4	43.1	3.4	100.0
	Kadın	Sayı	4	4	12	17	5	42
		%	9.5	9.5	28.6	40.5	11.9	100.0
Toplam	Sayı	11	4	36	42	7	100	
	%	11.0	4.0	36.0	42.0	7.0	100.0	

$X^2 = 9.306$

Tablo 4'e bakıldığında, katılımcıların hayatlarında ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıkma sıklığı ile cinsiyet arasında orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($p=0.054 < 0.10$). Erkeklerin başa çıkma oranı %87.9 kadınlar ise %81 olup erkeklerin hayatındaki önemli değişikliklerle başa çıkmada daha iyi bir orana sahip olduğu belirlenmiştir.

Tablo 5. Katılımcıların sınırlı ve stresli hissetme sıklığı ile cinsiyet arasında ki-kare (X^2) ilişki analizi

		Geçen ay ne sıklıkta sınırlı ve stresli hissettiniz?					Toplam	
		Hiçbir Zaman	Neredeyse Hiçbir Zaman	Bazen	Oldukça Sık	Çok Sık		
Cinsiyet	Erkek	Sayı	6	11	21	18	2	58
		%	10.3	19.0	36.2	31.0	3.4	100.0
	Kadın	Sayı	5	5	14	9	9	42
		%	11.9	11.9	33.3	21.4	21.4	100.0
Toplam	Sayı	11	16	35	27	11	100	
	%	11.0	16.0	35.0	27.0	11.0	100.0	

$X^2 = 8.862$

Tablo 5'e göre, sınırlı ve stresli hissetme sıklığı ile cinsiyet arasında orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($p=0.065 < 0.10$). Erkeklerin sınırlı ve stresli hissetme oranı %70.6 iken kadınların oranı %76.1 olup kadınların erkeklere oranla daha fazla sınırlı ve stresli hissettiği belirlenmiştir.

Tablo 6. Katılımcıların hayatlarında ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıkma sıklığı ile medeni durum arasında ki-kare (X^2) ilişki analizi

		Geçen ay, hayatınızda ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıktığınızı ne sıklıkta hissettiniz?					Toplam	
		Hiçbir Zaman	Neredeyse Hiçbir Zaman	Bazen	Oldukça Sık	Çok Sık		
Medeni Durum	Evli	Sayı	3	0	23	25	5	56
		%	5.4	0.0	41.1	44.6	8.9	100.0

Bekar	Sayı	8	4	13	17	2	44
	%	18.2	9.1	29.5	38.6	4.5	100.0
Toplam	Sayı	11	4	36	42	7	100
	%	11.0	4.0	36.0	42.0	7.0	100.0

$X^2 = 10.572$

Tablo 6 incelendiğinde, katılımcıların hayatında ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıkma sıklığı ile medeni durum arasında istatistiksel anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($p=0.032<0.05$). Değişikliklerle evli olan katılımcılar %94.6 oranında başa çıkarken bekar katılımcılar %72.6 oranında başa çıkmaktadır. Evlilerin hayatlarındaki önemli değişikliklerle bekarlara oranla daha sık başa çıktığı belirlenmiştir.

Tablo 7. Katılımcıların başarmak zorunda olduğu şeyleri düşünme sıklığı ile medeni durum arasında ki-kare (X^2) ilişki analizi

		Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta başarmak zorunda olduğunuz şeyleri düşünürken buldunuz?					Toplam	
		Hiçbir Zaman	Neredeyse Hiçbir Zaman	Bazen	Oldukça Sık	Çok Sık		
		Medeni Durum	Evli	Sayı	3	4		21
		%	5.4	7.1	37.5	39.3	10.7	100.0
	Bekar	Sayı	2	1	8	19	14	44
		%	4.5	2.3	18.2	43.2	31.8	100.0
Toplam		Sayı	5	5	29	41	20	100
		%	5.0	5.0	29.0	41.0	20.0	100.0

$X^2 = 9.950$

Tablo 7'ye bakıldığında, katılımcıların başarmak zorunda olduğu şeyleri düşünme sıklığı ile medeni durum arasında istatistiksel anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p=0.041<0.05$). Evlilerin oranı %87.5 olup bekarların oranını ise %93.2'dir. Bekarların evlilere oranla başarmak zorunda olduğu şeyleri daha sık düşündüğü söylenebilir.

Tablo 8. Katılımcıların hayatında ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıkma sıklığı ile çalışılan departman arasında ki-kare (X^2) ilişki analizi

		Geçen ay, hayatınızda ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıktığınızı ne sıklıkta hissettiniz?					Toplam	
		Hiçbir Zaman	Neredeyse Hiçbir Zaman	Bazen	Oldukça Sık	Çok Sık		
		Departman	Üretim	Sayı	1	2		21
		%	2.0	4.0	42.0	48.0	4.0	100.0
	Satış	Sayı	10	2	15	18	5	50
		%	20.0	4.0	30.0	36.0	10.0	100.0
Toplam		Sayı	11	4	36	42	7	100
		%	11.0	4.0	36.0	42.0	7.0	100.0

$X^2 = 10.506$

Tablo 8'e göre, katılımcıların hayatında ortaya çıkan önemli değişikliklerle etkili bir şekilde başa çıkma sıklığı ile çalışılan departman arasında istatistiksel anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($p=0.033<0.05$). Satış departmanında çalışanların başa çıkma oranı %94 iken üretim departmanında çalışanların oranının %76 olduğu görülmektedir. Üretim departmanı çalışanlarının önemli değişikliklerle başa çıkmada daha başarılı olduğu söylenebilir.

Tablo 9. Katılımcıların her şeyin üstesinden geldiğini hissetme sıklığı ile çalışılan departman arasında ki-kare (X^2) ilişki analizi

		Geçen ay, ne sıklıkta her şeyin üstesinden geldiğinizi					Toplam	
		Hiçbir Zaman	Neredeyse Hiçbir Zaman	Bazen	Oldukça Sık	Çok Sık		
Departman	Üretim	Sayı	1	2	13	31	3	50
		%	2.0	4.0	26.0	62.0	6.0	100.0
	Satış	Sayı	6	1	16	17	10	50
		%	12.0	2.0	32.0	34.0	20.0	100.0
Toplam	Sayı	7	3	29	48	13	100	
	%	7.0	3.0	29.0	48.0	13.0	100.0	

$X^2= 12.068$

Tablo 9'a bakıldığında, katılımcıların her şeyin üstesinden geldiğini hissetme sıklığı ile çalışılan departman arasında istatistiksel anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir ($p=0.017<0.05$). Üretim departmanı çalışanlarının oranı %94 olup satış departmanı çalışanlarının oranı %86'dır. Üretim departmanı her şeyin üstesinde satış departmanına göre daha sık gelmektedir.

Tablo 10. Katılımcıların yapması gereken şeylerle başa çıkamama sıklığı ile çalışılan departman arasında ki-kare (X^2) ilişki analizi

		Geçen ay, ne sıklıkta yapmanız gereken şeylerle başa çıkamadığınızı fark ettiniz?					Toplam	
		Hiçbir Zaman	Neredeyse Hiçbir Zaman	Bazen	Oldukça Sık	Çok Sık		
Departman	Üretim	Sayı	5	8	29	8	0	50
		%	10.0	16.0	58.0	16.0	0.0	100.0
	Satış	Sayı	6	11	17	4	12	50
		%	12.0	22.0	34.0	8.0	24.0	100.0
Toplam	Sayı	11	19	46	12	12	100	
	%	11.0	19.0	46.0	12.0	12.0	100.0	

$X^2= 17.028$

Tablo 10 incelendiğinde, katılımcıların yapması gereken şeylerle başa çıkamama sıklığı ile çalışılan departman arasında yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($p=0.002<0.01$). Üretim departmanı çalışanları %74 oranında yapması gerekenlerle başa çıkamazken satış departmanı çalışanları %88 başa çıkamamaktadır. Satış departmanında çalışanlarının yapmaları gereken şeylerle başa çıkamadığını üretim departmanı çalışanlarından daha sık fark ettikleri söylenebilir.

Tablo 11. Katılımcıların problemlerin üstesinden gelemeyecek kadar biriktiğini hissetme sıklığı ile çalışılan departman arasında ki-kare (X^2) ilişki analizi

		Geçen ay, ne sıklıkta problemlerin üstesinden gelemeyeceğiniz kadar biriktiğini hissettiniz?					Toplam	
		Hiçbir Zaman	Neredeyse Hiçbir Zaman	Bazen	Oldukça Sık	Çok Sık		
Departman	Üretim	Sayı	5	19	12	13	1	50
		%	10.0	38.0	24.0	26.0	2.0	100.0
	Satış	Sayı	11	9	19	6	5	50
		%	22.0	18.0	38.0	12.0	10.0	100.0
Toplam	Sayı	16	28	31	19	6	100	
	%	16.0	28.0	31.0	19.0	6.0	100.0	

$X^2 = 12.648$

Tablo 11'e göre, katılımcıların problemlerin üstesinden gelemeyecek kadar biriktiğini hissetme sıklığı ile çalışılan departman arasında istatistiksel anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p=0.013<0.10$). Üretim departmanı çalışanlarının oranı %52 iken satış departmanı çalışanlarının oranı %60'tır. Satış departmanı çalışanlarının problemleri üstesinden gelemeyeceği kadar biriktiğini hissetme sıklığı üretim departmanı çalışanlarından daha fazladır.

Tablo 12. Katılımcıların her şeyin yolunda gittiğini hissetme sıklığı ile çalışılan departman arasında ki-kare (X^2) ilişki analizi

		Geçen ay her şeyin yolunda gittiğini ne sıklıkta hissettiniz?					Toplam	
		Hiçbir Zaman	Neredeyse Hiçbir Zaman	Bazen	Oldukça Sık	Çok Sık		
Departman	Üretim	Sayı	1	5	23	18	3	50
		%	2.0	10.0	46.0	36.0	6.0	100.0
	Satış	Sayı	10	5	10	19	6	50
		%	20.0	10.0	20.0	38.0	12.0	100.0
Toplam	Sayı	11	10	33	37	9	100	
	%	11.0	10.0	33.0	37.0	9.0	100.0	

$X^2 = 13.512$

Tablo 12 incelendiğinde, katılımcıların her şeyin yolunda gittiğini hissetme sıklığı ile çalışılan departman arasında yüksek düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p=0.009<0.01$). Üretim departmanı çalışanları %88 oranıyla her şeyin yolunda gittiğini daha sık hissetmektedir. Satış departmanı ise %70 oranıyla üretim departmanına göre daha düşük bir orana sahiptir.

Tablo 13. Katılımcıların sinirli ve stresli hissetme sıklığı ile gelir arasında ki-kare (X^2) ilişki analizi

		Geçen ay ne sıklıkta sinirli ve stresli hissettiniz?					Toplam	
		Hiçbir Zaman	Neredeyse Hiçbir Zaman	Bazen	Oldukça Sık	Çok Sık		
Gelir	0-4.250	Sayı	0	0	0	2	1	3
		%	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	100.0
	4.251-8500	Sayı	3	5	11	9	9	37
		%	8.1	13.5	29.7	24.3	24.3	100.0
	8501-17.000	Sayı	3	6	18	9	1	37
		%	8.1	16.2	48.6	24.3	2.7	100.0
	17.001 ve +	Sayı	5	5	6	7	0	23
		%	21.7	21.7	26.1	30.4	0.0	100.0
	Toplam	Sayı	11	16	35	27	11	100
		%	11.0	16.0	35.0	27.0	11.0	100.0

$X^2 = 22.459$

Tablo 13'e göre, katılımcıların sinirli ve stresli hissetme sıklığı ile gelir arasında istatistiksel anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p=0.033<0.05$). 0-4250 arasında gelire sahip olanlar %100 iken 4251-8500 arası gelire sahip olanlar %78.3, 8501-17.000 arası gelire sahip olanlar %75.6 ve 17.000 ve üzerinde gelire sahip olanlar %56.5 olduğu görülmektedir. Oranlara göre, gelir düzeyi düşük ve orta olan katılımcıların yüksek olan katılımcılara göre daha sık sinirli ve öfkeli hissettiği görülmektedir.

Tablo 1.'de katılımcılara yöneltilen soruların normal dağılmadığı görülmektedir. Normal dağılım olduğunu varsaymak için $p>0.05$ olması gerekmektedir. Bu nedenle verilerin analizinde parametrik olmayan (non-parametrik) test uygulanmasına karar verilmiştir. Algılanan stres ölçeğine ilişkin ifadeler ile demografik değişkenler arasında Mann-Whitney U testi ve Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. $p<0.05$ olup istatistiksel ölçek farkı bulunanlar aşağıda tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 14. Katılımcıların kendilerini başarmak zorunda olduğu şeyleri düşünürken bulma sıklığı ile cinsiyet arasında mann-whitney u testi

	Cinsiyet	N	Ortalama Sıra	Mann-Whitney U	p
Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta başarmak zorunda olduğunuz şeyleri düşünürken buldunuz?	Erkek	58	44.84	889.500	0.016
	Kadın	42	58.32		
	Toplam		100		

Tablo 14 incelendiğinde, katılımcıların kendilerini başarmak zorunda olduğu şeyleri düşünürken bulma sıklığı cinsiyet değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ($p=0.016$). Kadınlar erkeklere oranla başarmak zorunda olduğu şeyleri daha sık düşünmektedir.

Tablo 15. Katılımcıların hayatındaki önemli şeyleri kontrol etme sıklığı ile yaş arasında mann-whitney u testi

	Yaş	N	Ortalama Sıra	Mann-Whitney U	p
Geçen ay, hayatınızdaki önemli şeyleri kontrol edemediğini ne sıklıkla hissettiniz?	18-25	28	59.50	756.000	0.044
	26-45	72	47.00		
	Toplam		100		

Tablo 15'e göre, katılımcıların hayatındaki önemli şeyleri kontrol etme sıklığı yaş değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ($p=0.044$). 18-25 yaş grubunda yer alan katılımcılar 26-45 yaş grubunda yer alan katılımcılara oranla hayatındaki önemli şeyleri daha sık kontrol etmektedir.

Tablo 16. Katılımcıların kendilerini başarmak zorunda olduğu şeyleri düşünürken bulma sıklığı ile medeni durum arasında mann-whitney u testi

	Medeni Durum	N	Ortalama Sıra	Mann-Whitney U	p
Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta başarmak zorunda olduğunuz şeyleri düşünürken buldunuz?	Evli	56	43.38	833.000	0.003
	Bekar	44	59.57		
	Toplam	100			

Tablo 16'ya bakıldığında, katılımcıların kendilerini başarmak zorunda olduğu şeyleri düşünürken bulma sıklığı medeni durum değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ($p=0.003$). Bekar katılımcılar evli katılımcılara oranla başarmak zorunda olduğu şeyleri daha sık düşünmektedirler.

Tablo 17. Katılımcıların zamanını nasıl kullanacağını ve hayatındaki zorlukları kontrol edebilme sıklığı ile çalışılan departman arasında mann-whitney u testi

	Departman	N	Ortalama Sıra	Mann-Whitney U	p
Geçen ay, ne sıklıkta zamanınızı nasıl kullanacağınızı kontrol edebildiniz?	Üretim	50	43.03	876.500	0.006
	Satış	50	57.97		
	Toplam	100			
Geçen ay, hayatınızdaki zorlukları ne sıklıkta kontrol edebildiniz?	Üretim	50	44.20	935.000	0.021
	Satış	50	56.80		
	Toplam	100			

Tablo 17'e göre, katılımcıların zamanını nasıl kullanacağını kontrol edebilme sıklığı çalıştığı departman değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ($p=0.006$). Ayrıca katılımcıların hayatındaki zorlukları kontrol edebilme sıklığı çalıştığı departman değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı şekilde farklılaşmaktadır ($p=0.021$). Satış departmanında çalışan katılımcılar üretim departmanında çalışan katılımcılara oranla zamanını nasıl kullanacağını ve hayatındaki zorlukları daha sık kontrol edebilmektedir.

Algılanan stres ölçeğine ilişkin ifadeler ile öğrenim durumu ve gelir arasında Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. İfadeler ile öğrenim durumu değişkeni arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. $p<0.05$ olup istatistiksel ölçek farkı bulunanlar aşağıda tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 18. Katılımcıların algılanan stres düzeyine ilişkin ifadeler ile gelir arasında kruskal wallis h testi

	Gelir	N	Ortalama Sıra	Kruskal-Wallis H	p
Geçen ay ne sıklıkta sınırlı ve stresli hissettiniz?	0-4.250	3	82.33	10.312	0.016
	4.251-8500	37	58.09		
	8501-17.000	37	46.59		
	17.001 ve +	23	40.41		

	Toplam	100			
	0-4.250	3	68.50	10.184	0.017
Geçen ay, ne sıklıkta kontrolünüz dışında gelişen olaylar yüzünden öfkelenirsiniz?	4.251-8500	37	59.28		
	8501-17.000	37	48.43		
	17.001 ve +	23	37.35		
	Toplam	100			
	0-4.250	3	57.17	8.574	0.036
Geçen ay, beklenmedik bir şeylerin olması nedeniyle ne sıklıkta rahatsızlık duydunuz?	4.251-8500	37	60.55		
	8501-17.000	37	44.89		
	17.001 ve +	23	42.48		
	Toplam	100			
	0-4.250	3	48.33	9.560	0.023
Geçen ay, kendinizi ne sıklıkta başarmak zorunda olduğunuz şeyleri düşünürken buldunuz?	4.251-8500	37	60.78		
	8501-17.000	37	41.09		
	17.001 ve +	23	49.37		
	Toplam	100			

Tablo 18 incelendiğinde, katılımcıların sinirli ve stresli hissetme sıklığı, kontrolü dışında gelişen olaylar yüzünden öfkelenme sıklığı, beklenmedik şeylerin olması nedeniyle rahatsızlık duyma sıklığı ve başarmak zorunda olduğu şeyleri düşünürken bulma sıklığı gelir değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı şekilde farklılaşmaktadır. Gelir düzeyi düşük ve orta olan katılımcılar yüksek gelire sahip olan katılımcılara oranla daha sık sinirli ve stresli hissetmekte, kontrolü dışında gelişen olaylar nedeniyle daha sık öfkelenmekte, beklenmedik şeylerin olması nedeniyle daha sık rahatsızlık duymakta ve başarmak zorunda olduğu şeyleri daha sık düşünmektedir.

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışma, sigorta şirketi çalışanlarının demografik özelliklerinin ve çalıştıkları departmanın algılanan stres düzeyleri üzerindeki rolüne dair güncel kanıtlar sunmaktadır. Sigortacılık mesleğini yapan kişiler diğer birçok meslekte olduğu gibi farklı stres faktörleriyle karşı karşıya kalmaktadır. Günlük yaşamında birçok psikolojik stres faktörüyle baş etmek zorunda olan çalışanlar aynı zamanda iş stresini de yönetmeye çalışmaktadır. Sigortacılık sektörünün bir hizmet sektörü olması ve sunulan ürünün pazarlanması zor bir ürün olması sektörde çalışanların işini zorlaştırmaktadır. Sigorta verileri incelendiğinde sektör her geçen gün büyümektedir ancak bu büyüme istenen düzeyde değildir. Sigortacılık sektörü penetrasyon oranının ve sektör büyüme oranını etkileyen pek çok faktör bulunmaktadır. Bu faktörler arasında milli gelirin düşük olması, kişi başına milli gelirin düşük olması, yüksek enflasyon, ani ve şiddetli kur dalgalanmaları vb. sayılabilir. Tüm bu faktörlere ek olarak sektöre duyulan güvensizlik, satılan ürünün iyi tanıtılmaması ve müşteriye soyut bir ürünün pazarlanması sigortacılık mesleğini yapan kimselerin bu alanda çalışırken zorluklarla karşı karşıya kalmalarına neden olmaktadır. Sektördeki tüm bu olumsuz faktörlerin yanı sıra bu sektörde çalışanların algılanan stres düzeylerinin ölçülmesi önemlidir.

Çalışmada katılımcılara stres faktörünü ölçmeye yönelik 7 soru ve baş etme faktörünü ölçmeye yönelik 7 soru yöneltilmiştir. Türkiye’de faaliyet gösteren hayat ve emeklilik şirketleri üretim ve satış departmanında çalışanlara yöneltilen bu sorularla katılımcılardan geride kalan bir ay içinde bulunan duygu veya düşünceleri yaşama sıklıklarını ifade etmeleri istenmiştir. Elde edilen veriler SPSS programı aracılığıyla analiz edilmiştir.

Ölçekler arasındaki ilişkileri saptamak için Mann-Whitney U testi ve Kruskal-Wallis H testi kullanılmıştır. Verilerin analiz edilmesinde ayrıca ki-kare testi kullanılmıştır. Analizde kullanılan ölçeğin Güvenilirlik analizinde Alfa katsayısı (Cronbach Alpha Coefficient) esas alınmıştır. Hayat ve emeklilik şirketi çalışanlarına yönelik yapılan anketin güvenilirlik analizi sonucu 0.70 olarak hesaplanmıştır. İstatistiki bakımdan güvenilirlik kat sayısının $0.7 \leq \alpha \leq 0.9$ arasında olması güvenilirliğinin iyi ölçekte olduğunu göstermektedir. Algılanan stres ölçeğine ilişkin ifadeler ile demografik değişkenler arasında ki-kare (X^2) ilişki analizi yapılmıştır. $p < 0.10$, $p < 0.05$ ve $p < 0.01$ düzeylerinde olanlar istatistiksel olarak ilişkili olarak yorumlanmıştır. Yapılan analiz sonucunda H1 hipotezi kabul edilerek algılanan stres düzeyi ile cinsiyet arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca, önemli değişikliklerle başa çıkma sıklığı ile cinsiyet, medeni durum ve çalışılan departman değişkenleri arasında istatistiksel anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Erkek, evli ve üretim departmanında çalışanların önemli değişikliklerle başa çıkma sıklığının daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Cortes ve diğerleri (2022) çalışanların algılanan stres düzeylerini inceledikleri çalışmada benzer sonuçlara ulaşmıştır. Yaptıkları araştırmada cinsiyet, medeni durum, gelir gibi değişkenlerin stres düzeyi ile analizi sonucunda kadınların ve bekarların algılanan stres düzeyinin daha fazla olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Sinirli ve stresli hissetme sıklığı ile cinsiyet değişkeninde olduğu gibi gelir değişkeni ile de istatistiksel anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Gelir düzeyi düşük olan katılımcılar daha sık sinirli ve stresli hissetmektedir. Cortes ve diğerleri (2022) çalışmasında benzer sonuçlar elde ederek ekonomik düzeyi düşük olanların stres düzeylerinin daha fazla olduğu sonucuna ulaşmıştır. Göksu ve Kumcağız (2020) da bireylerin algılanan stres düzeylerinin bireysel özellikleriyle ilişkisini inceledikleri çalışmada benzer şekilde cinsiyet değişkeni ve stres düzeyi arasında ilişki tespit etmiştir. Göksu ve Kumcağız yapmış oldukları analiz sonucunda, kadınların stres/kaygı düzeylerinin erkeklere göre daha yüksek olduğunu belirlemişlerdir.

Çalışma da ayrıca üretim ve satış departmanı çalışanlarının çalıştıkları departmana göre stres düzeyleri ölçülmüştür. Analiz sonucunda, H2 hipotezi kabul edilerek algılanan stres düzeyinin çalışılan departmana göre istatistiksel açıdan anlamlı şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. Satış departmanı çalışanlarının yapması gereken şeylerle başa çıkamadığını daha sık fark ettiği ve problemlerin üstesinden gelemeyecek kadar biriktiğini daha sık hissettiği belirlenmiştir. Üretim departmanı çalışanlarının ise, her şeyin üstesinden daha sık geldiğini ve zamanı daha sık kontrol ettiğini hissettiği sonucuna varılmıştır. Dedele ve diğerleri (2019) ise, farklı meslek grupları arasında algılanan stres düzeylerini incelemiştir. Çalışmada, beyaz yakalı ve mavi yakalı çalışanlar ele alınmış olup mavi yakalı çalışanların stres düzeyinin beyaz yakalı çalışanlardan daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Algılanan stres ölçeğine ilişkin ifadeler ile demografik değişkenler arasında Mann-Whitney U testi ve Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. $p < 0.05$ düzeyinde olanlar istatistiksel olarak fark bulunmakta olarak yorumlanmıştır. Analiz sonucunda, katılımcıların kendilerini başarmak zorunda olduğu şeyleri düşünürken bulma sıklığının cinsiyet ve medeni duruma göre istatistiksel açıdan anlamlı bir şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. Kadın ve bekar katılımcıların başarmak zorunda olduğu şeyleri daha sık düşündüğü belirlenmiştir. Katılımcıların hayatındaki önemli şeyleri kontrol etme sıklığı yaş değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı şekilde farklılaşmaktadır. 18-25 yaş grubunda yer alan katılımcılar 26-45 yaş grubunda yer alan katılımcılara oranla hayatındaki önemli şeyleri daha sık kontrol etmektedir. Çelik ve Mertoğlu (2022) sağlık çalışanları ile yapmış oldukları çalışmada yaş değişkenine göre stres düzeyleri incelendiğinde yaş aralığında farklı ancak yakın sonuçlar elde ederek 20-30 arası yaş grubunda olan sağlık çalışanlarının diğer yaş grubundakilere göre ölçek puan ortalamalarının istatistiksel olarak anlamlı derecede yüksek olduğu belirlenmiştir.

Algılanan stres ölçeğine ilişkin ifadeler ile öğrenim durumu ve gelir arasında Kruskal-Wallis H testi yapılmıştır. $p < 0.05$ düzeyinde olanlar istatistiksel olarak fark bulunmakta olarak yorumlanmıştır. İfadeler ile öğrenim durumu değişkeni arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ancak, Dedele ve diğerleri (2019) yapmış oldukları çalışmada farklı bir sonuç elde ederek yüksek eğitimli çalışanların düşük eğitimli çalışanlara göre daha düşük algılanan stres düzeyinde olduğunu tespit etmişlerdir. Katılımcıların sinirli ve stresli hissetme, kontrolü dışında gelişen olaylar yüzünden öfkelenme, beklenmedik şeylerin olması nedeniyle rahatsızlık duyma ve başarmak zorunda olduğu şeyleri düşünürken bulma sıklığı gelir değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı şekilde farklılaşmaktadır. Gelir düzeyi düşük ve orta olan katılımcılar yüksek gelire sahip olan katılımcılara oranla daha sık sinirli ve stresli hissetmekte, kontrolü dışında gelişen olaylar nedeniyle daha sık öfkelenmekte, beklenmedik şeylerin olması nedeniyle daha sık rahatsızlık duymakta ve başarmak zorunda olduğu şeyleri daha sık düşünmektedir.

Hayat ve emeklilik sigorta şirketi çalışanlarının demografik özellikleri ve çalıştıkları departmanlar itibariyle stres düzeyleri farklılaşabilir. Bu nedenler üzerinde durularak çalışanlar üzerindeki stres düzeyini azaltmaya yönelik çalışmalar yürütülebilir. Araştırma bulguları incelendiğinde, kadın, bekar ve gelir düzeyi düşük olan katılımcıların algılanan stres düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde benzer sonuçlara varıldığı belirlenmiştir. Bu bulgu doğrultusunda stresi azaltmaya yönelik yapılacak araştırmalarda bu gruplar üzerine yoğunlaşılabilir. Ayrıca departmanların stres düzeyleri incelendiğinde satış departmanının algılanan stres düzeyinin daha fazla olduğu belirlenmiştir. Bu departmanda çalışanlar için stres düzeyini azaltmaya yönelik bir çalışma yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Altuntaş, E. (2003). *Stres Yönetimi*. İstanbul: Alfa Yayın.
- Arıkan, R. (2021). *Soru ve Cevaplara Araştırmacılık Rapor Yazma* (1 b.). Nobel Akademik Yayıncılık.
- Arismunandar, A., Nurhikmah, H., Wahed, A., & Haris, H. (2022). The source of teacher work stress: a factor analysis approach. *Cakrawala Pendidikan: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 41(1), 112-128.
- Baltaş, Z., & Baltas, A. (2008). *Stres ve başa çıkma yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cevahir, E. (2020). *SPSS ile Nicel Veri Analizi Rehberi*. İstanbul: Kibele Yayınları.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior*(24), 385-396.
- Cortes, M., & Diğerleri. (2022). Association Between Perceived Stress and Health-Risk Behaviours in Workers. *Psychology, Health & Medicine*, 27(4), 746-760.
- Cüceloğlu, D. (2009). *İnsan ve Davranış* (18 b.). Remzi Kitabevi.
- Çelik, A., & Mertoğlu, S. (2022). COVID-19 Pandemisi Nedeniyle Sağlık Çalışanlarının Algıladıkları Stres Durumunun Belirlenmesi: İzmir Örneği. *COVID-19 Pandemisinde Araştırma-Yayın ve Eğitim Süreçlerine Bakış Kongresi*, (s. 51-58).
- Çetin Aydın, G., Aytaç, S., & Şanlı, Y. (2020). Hemşirelerde Algılanan Stres ve Stres Semptomlarının İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkisi. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 526-538.
- Davies, B., Ellison, L., Osborne, A., & West-Burnham, J. (1990). *Education Management for the 1990s*. Longman Group.
- Davis, K. (1982). *İşletmede İnsan Davranışı Örgütsel Davranış*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi.
- Dedele, A., Miškinyte, A., Andrušaityte, S., & Bartkute, Ž. (2019). Perceived Stress Among Different Occupational Groups and the Interaction with Sedentary Behaviour. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(4595).
- Eskin, M., Harlak, H., Demirkıran, F., & Dereboy, Ç. (2013). Algılanan Stres Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması. *New Symposium Journal*, 51(3).
- Froyen, A. (1988). *Classroom Management*. Ohio: Merrill Publishing Company.
- Göksu, Ö., & Kumcağız, H. (2020). Covid-19 Salgınında Bireylerde Algılanan Stres Düzeyi. *Turkish Studies*, 15(4), 463-479.
- Güngör, M., & Bulut, Y. (2008). Ki-Kare Testi Üzerine. *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*.
- Li, P., & Diğerleri. (2022). Relationship between perceived stress and depression in Chinese front-line medical staff during COVID-19: A conditional process model. *Elsevier*, 311, 20-46.
- Özbozkurt, O., & Kızımızısaç, E. (2019). Stres Oluşturan Etmenlerin İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Mersin İlinde Kuyumculuk Sektörü Yöneticileri Üzerine. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 14(55), 288-298.
- Özcan, Ş. (2008). İş Başarımını Etkileyen Örgütsel Stres Faktörleri ve Mülki İdare Amirleri Üzerine Bir Araştırma. İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Saputra, R., Rina, H., & Sodik, J. (2019). The Effect Of Work Motivation And Work Stress On Teacher Performance. *Jurnal Tarbiyah*, 1(26), 95-113.
- Selye, H. (1956). What is stress. *Metabolism*, 5(5), 525-530.

- Stefaniak , A. R., Blaxton , J. M., & Bergeman, C. S. (2021). Age Differences in Types and Perceptions of Daily Stress. *The International Journal of Aging and Human Development*, 94(2), 215-233.
- Şanlı, Ö. (2017). Öğretmenlerin Algılanan Stres Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(61), 385-396.
- TSB. (2021). *Türkiye Sigorta Birliği*. 03 20, 2022 tarihinde <https://www.tsb.org.tr/tr/istatistikler> adresinden alındı
- Türkmen, V. (2019). Örgütsel Stres ve İç Girişimcilik İlişkisi: Bir Sigorta Şirketinde Araştırma. Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Velankani, C. A., & Clayton, M. F. (2022). Employee Stress and its Impact on their Job Performance. *Journal of Academia and Industrial Research (JAIR)*, 10(3), 34-38.