

“SATIŞ ELEMANLARININ STRES DÜZEYLERİNİN PERFORMANSLARINA ETKİSİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA”

Ece Armağan

Adnan Menderes Üniversitesi,
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
Yrd. Doç. Dr.
earmagan@adu.edu.tr

Sibel Kubak,

Adnan Menderes Üniversitesi,
Sosyal Bilimler Enstitüsü
1230200110@stu.adu.edu.tr

ÖZET

Stres, içinde bulunulan çağın önemli hastalıklarından biridir. Temelde bireyin tüm iç ve dış dünyasında sürekli yaşadığı ve hissettiği değişim ve sorunlara uyum süreci olarak ifade edilmektedir. Çalışanların rahat, huzurlu bir iş yaşantısına sahip olabilmeleri için yaşadıkları stresi azaltmaya ve stresin kendilerini olumsuz yönde etkilemesini engelleyici yollar bulmaya olan ihtiyaçları ortaya çıkmıştır. Çalışmanın amacı, çalışanların stres düzeyinin performanslarına etkisini araştırmaktır. Satış elemanının performans düşüklüğü mağazanın satışlarını olumsuz etkileyeceği gibi, müşteri memnuniyetini azaltacak uzun vadede bu firma açısından olumsuz sonuçlara yol açacak ve satış elemanı işsiz kalma riski ile karşı karşıya kalabilecektir. Çalışmada anket yöntemi ile birincil veri toplanarak Aydın ilindeki bir alışveriş merkezindeki satış elemanlarının stres düzeyleri ve performansları arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi ile 164 satış elemanından toplanan veriler SPSS ile analiz edilmiştir. Yaş, medeni durum ve çalışma süresi ile stres düzeyi arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Çalışanların farklı stres düzeyleri ile algıladıkları performansa ait genel tutum ortalaması arasında istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Anahtar Kelimeler: Satış elemanı, Stres Yönetimi, Performans,

Alan Tanımı: Pazarlama, Stres Yönetimi (İşletme ve Yönetim)

“A PRACTICE ON THE EFFECT OF THE STRESS LEVEL OF SALESPERSONS' PERFORMANCE”

ABSTRACT

Stress is one of the significant illnesses of our modern world. It is defined as the change of the person that he /she has been feeling within himself/herself and the world around him/her and adaptation process against the problems. To have a comfortable and peaceful environment for sales assistants, there came along some needs to decrease the effect of the stress on them and to find some ways to prevent the disadvantages of the stress. The aim of this project is to do a research on the effect of the stress level of the sales assistants' performance. Just like the lack of performance of sales assistant may affect sales of the company, they may cause decrease in dissatisfaction of the customers over the long term and they may encounter unemployment. In this project, by gathering primary data in a shopping centre in Aydın with sample survey, the relationship between the stress level of sales assistants and their performances have been searched. By the help of convenience sampling the data gathered from 164 sales assistants have been analyzed with SPSS programme. The relation between the level of stress and age, marital status and working hours has been accepted in parallel. There is no suggestive proof statistically between different stress levels of sales assistants and the common attitude average of their perceived performance.

Key Words: Salesperson, Stress management, Performance

Jel code: M31

1.GİRİŞ

Stres kavramı, bireysel ve örgütsel açıdan incelenen ve sosyal bilimlerde alanının önde gelen konularından biridir. Günümüzde çalışanlar ve yöneticiler sok rekabetli, değişken, belirsiz hatta karmaşanın hakim olduğu iş ortamlarında çalışmaktadırlar. Dünyada ve ülkede yaşanan ekonomik durum, teknoloji, küreselleşmenin etkisi, sosyal değişimler, büyük şehirlerin karmaşası ve içinde bulunulan çevredeki olumsuzluklar da stresin başlıca kaynaklarıdır. Özellikle, stres yaratan faktörler, çalışanların kontrol altına alamayacakları nitelikte ise, diğer bir deyimle bu faktörle, yakın ve genel çevre koşullarından kaynaklamakta ise, çalışanlar iş ortamlarına özveri ve uyum göstermekte zorlanacaklardır. Kendi plan ve programlarını düşündükleri gibi gerçekleştiremeyen ve dış koşullar nedeniyle onları değiştirmek durumunda kalan çalışanlar, büyük stres ve gerilim yaşamaktadırlar. Son yirmi yılda satış ve satış yönetimindeki değişim çoğu meslekte çok daha büyük boyutlarda yaşanmaktadır. Bu hızlı ve çalkantılı değişimler satış elemanlığı mesleğinin giderek daha karmaşık ve stresli bir mesleğe dönüştürmektedir (Moncrief vd., 1997). Satış gücü, bir işletmenin yoğun

rekabet ortamında pazar payını koruyabilmesi ve artırabilmesi açısından önemli role sahip, iyi çalışan firmaların satışçıları kaybetmeleri büyük bir sorundur.

Bu çalışmada satış elemanları özelinde stresin boyutları ve algılanan performansla ilişkisi incelenmiş, Aydın ilinde yer alan bir alışveriş merkezindeki çalışan satış elemanları üzerine bir araştırma yürütülmüştür. Satış elemanlarının içinde buldukları stres düzeyi üçe ayrılmış, demografik özellikler ve algılanan performans ile ilişkiler aranmıştır.

2.STRES KAVRAMI

Stres birçok araştırmacı ve bilim insanına göre, günümüzün sosyal ve psikolojik vebası olarak değerlendirilmektedir (Korkmaz ve Ceylan, 2012: 314). Stres, genel olarak birey ve çevresiyle ele alınmakta, kişinin bedensel ve ruhsal zorlanması, baskı ve gerilim altında tutulması ile ortaya çıkan bir durum olarak değerlendirilmektedir (Akdemir, 2010).

Stres kelime olarak gerilim, gerginlik, bunalım, şiddet, zorlama gibi anlamları içermekte, genel anlamda bir etki tepki olayı olarak görülmektedir. Stres, kişinin fizyolojik ve psikolojik dengesini bozan bir durumdur (Akova ve Işık, 2008). Stres tümüyle engellenerek ortadan kaldırılması gerekli bir durum değildir (Örücü vd, 2011).

İş ortamında çalışanların yaşadıkları stres iş stresi olarak tanımlanmakta ve kişilerin kendilerine, işin niteliğine, iş dışı faktörlerin etkisine bağlı olarak çalışanların yaşadıkları stres seviyesi değişmektedir (Turunç ve Çelik, 2010: 186). İş stresi, hem organizasyondaki kişiler için hem de organizasyonun kendisi için önemli bir problem teşkil etmektedir (Özkaya vd., 2008: 164).

İş yerindeki stres kaynaklarının başlıcaları; rollerdeki belirsizlik, kişilerarası çatışmalar, sorumluluk, yoğun iş yükü ve mekan ve yer sorunlarıdır. Rolün açıkça tanımlanmadığı veya üstlenilen rolün yeterince bilinmediği durumlarda rol belirsizliği görülür (Karagül, 2011: 18). Çeşitli çalışmalarda rol çatışması ve rol belirsizliği düşük iş tatmini ile ilişkili bulunmuştur (Conley ve Woosley, 2000; Koustelios et al, 2004; Nwadiani, 2006; Chang and Lu, 2007). Satış elemanına yüklenen görevleri yerine getirebilmesi için ihtiyacı olan bilgiye sahip olamaması veya ona yüklenen farklı rollerle ilgili beklentilerin belirsiz olması durumunda rol belirsizliği yaşanacaktır (Singh, 1998: 70; Aktaran Yapraklı ve Yılmaz 2007).

Kişilerarası çatışmalar da iş stresi kaynağıdır. Örgüt içinde ilişkilerin iyi olması, örgütsel başarının ve örgüt içi amaçların gerçekleştirilmesi açısından son derece önemliken, ilişkilerin olumsuz bir seyir izlemesi örgüt iklimini olumsuz etkileyerek iş stresini artıracaktır (Gümüştökin ve Gültekin, 2009: 155). Keza diğer insanların sorumluluğunu üstlenmiş olmak, ya da onların hayatında önemli etkiler yapabilecek kararları alma durumunda olmak da, kişide gerginlik yaratan, sürekli bir stres kaynağıdır. Yoğun iş yükü pek çok yöneticinin yakından tanıdığı bir yaşantıdır. Bir çok yönetici, kantitatif iş yükünün kurbanı yani az bir zamanda çok fazla iş yapma durumundadır. Bazen da kantitatif (niceliksel) iş yükü olarak tanımlayabilecek bir durum ortaya çıkar. Yani, yapılması gereken iş, kişide olmayan ya da iyice emin olmadığı becerileri, yetenekleri ve bilgileri gerektirebilir. Stres de çıktıda düşüş, ürün ya da hizmet kalitesinde azalma gibi sonuçlara yol açar (Keshavarz ve Mohammadi, 2011). Satış elemanlarının iş yükünün fazla olmasına; satış elemanına verilen bölgenin çok geniş veya çok fazla müşteri ile ilgilenmek zorunda kalması yol açmaktadır (Yapraklı ve Yılmaz, 2007: 159). İşgörenin içinde bulunduğu çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar bireylerin stresle karşı karşıya kalmalarına yol açan bir diğer önemli faktördür. Bu koşulların en uygun düzeye ulaşması işgörenin moral yapısını etkileyeceği gibi, örgütle bütünleşmesini de kolaylaştırmaktadır (Aydın vd., 2011: 390). Örgütlerdeki işyeri düzeni ve iş disiplininin sağlanamaması, işyerinde birtakım huzursuzlukları ve verimsizlikleri beraberinde getirebilecektir (Karagül, 2011).

İş stresini oluşturan kimi faktörler fiziksel şartlardan kaynaklanmaktadır; bunların başında gürültü gelmektedir. Gürültünün insan üzerinde, gürültülü ortamlarda bireylerin işitme kaybına uğrama ihtimali, gürültü nedeniyle insanların birbirlerinin seslerini bastırmaya çalışması ve her iki tarafta birbirini anlayamaması ve aşırı gürültü, verimlilik ve kendini iyi hissetme duygusu üzerinde olumsuz etki yaparak stres yaratması gibi olumsuzlukları vardır (Pehlivan, 2000:30). İş hayatında temel sorunlardan bir diğeri de aydınlatmadır. Çalışanların görsel yorgunluğu sonucunda işin verimliliği azalır, hata oranı ve israf artar. Yetersiz bir ışık görme görme alanını daralttığı gibi, nesnelerin açık bir şekilde görülüp algılanmasına da imkan vermez (Eroğlu, 2000:314). Çalışma yerinin sık sık havalandırılması ve normal düzeyde ısıtılması önemlidir. Normal seviyenin dışındaki sıcaklık düzeyleri, sinirlilik durumu, verim düşüklüğü, çabuk yorulma, kaza, baş ağrısı ve tatminsizlik yaratır.

3. PERFORMANS KAVRAMI

Performans, kişinin işini yerine getirmek için harcadığı tüm çabalar karşısında elde ettiği başarı düzeyidir (Carolyn, 1990:270).

Çalışanlarının performansını değerlendirme ve geliştirme tüm yöneticilerin öncelikli görevleridir. Bunu yerine getirmeyen yöneticiler yalnızca kısa süreli sonuçlar elde ederler. Oysa önemli olan sürekliliktir.

Her çalışan kendini gösterebileceği ve yeteneklerini geliştirebileceği bir ortamda çalışmak ister ve eğer buna sahip olabilirse performansını ve enerjisini işletmenin başarısı için sarf etmeye gayret eder (Katerberg, 1983:250).

Yüksek performansı organizasyonları gerçekleştirmenin temel koşulu yüksek performans becerilerine yani yetkinliklerine sahip bireylerle çalışmaktır. Yüksek performanslı bireyler dünyalarındaki her şeye karşı pozitif bir yaklaşımı benimseyen ve yaşamlarındaki onca iyi şeye odaklanan ve bunları daha da iyileştirmeye çalışan bireylerdir (Sharma, 2005:53). Bunu gerçekleştirebilmek için çalışanların işletme amaçları ile kendi amaçları arasında bir denge kurmaları ve işletme amaçlarını kendi amaçları gibi benimsemeleri gerekir (Amar, 1994).

Bireysel performans, bir bakıma, organizasyonun amaçlarına ulaşabilmesi için bireyin kullandığı yetkinlikler olarak tanımlanabilir. Bu yetkinlikler, yalnızca işe yönelik görevleri değil, işe yönelik olmayan görevleri ve davranışları da içermektedir. Doğrudan işe yönelik olmayan yetkinlikler arasında, takım çalışması, müşteri odaklılık, istekli ve coşkulu olma, bireysel disiplin sayılabilir. Yetkinlik kişinin işletme amaçlarını gerçekleştirme derecesidir (Gunther ve Grath, 1995:251).

Stres ile performans arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Yapılan araştırmalara göre stres ile performans arasında; negatif ilişki modeli, pozitif ilişki modeli, ters U tipi ilişki modeli ve ilişki bulunmaması modeli olmak üzere kavramsal düzeyde dört farklı ilişki tipi olduğundan söz edilmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005:283; Yılmaz, 2006).

4. SATIŞ ELEMANLARININ STRES DÜZEYLERİNİN ALGILANAN PERFORMANSA ETKİSİ

Günümüz pazarlarında yoğun rekabet ortamında birçok firmanın amaçlarına ulaşması satış elemanlarının performanslarına bağlı olmaktadır. Bu bağlamda bu

çalışmanın amacı, satış elemanlarının stres düzeylerini belirlemek ve stres düzeyi ile demografik değişkenler arasında ilişki olup olmadığını araştırmak ve farklı stres düzeyleri ile algılanan performans arasındaki ilişki olup olmadığını incelemektir.

4.1. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmada satış elemanlarının stres düzeylerini belirlemek ve bunun algılanan performans üzerinde etkisini araştırılacaktır. Bu amaçla daha sonraki bilimsel çalışmalara da temel oluşturacak nitelikte tanımlayıcı araştırma modeli uygun görülmüştür.

Veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Uygulanan ankette demografik sorulara ilave olarak stres değerlendirme ölçeği ve algılanan performans ölçeği olmak üzere iki ölçek (Paşa, 2007) kullanılmıştır. Birinci ölçek olan stres değerlendirme ölçeğinde 20, ikinci ölçek olan algılanan performans ölçeğinde 14 yargı bulunmaktadır. Bu yargılar beşli Likert ölçeği ile sorulmuştur. Anketin veri toplama aşaması Haziran-Ağustos 2013 arasındaki zaman diliminde tamamlanmıştır.

4.2. Verilerin Analizi ve Bulgular

Aydın ilindeki bir alışveriş merkezindeki satış elemanlarının stres düzeylerinin iş tatminine olan etkisini ortaya koymayı amaçlayan bu çalışmada verilerin analizi SPSS 19 paket programı yardımı ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırma kapsamındaki ankete verilen cevaplar sonucunda satış elemanlarının bazı demografik özellikleri ile ilgili bilgiler Tablo 1’de yer almaktadır. Tablo 1, çalışmanın sonunda yer almaktadır.

Araştırmada kullanılan 20 yargıdan oluşan stress ölçeğinin cronbach alfa değeri .892; algılanan performans ölçeği .915’dir.

Tüketicilerin stres düzeylerini belirlemek üzere, cevaplayıcılar tarafından, her bir maddeye verilen cevapların ortalamalarının toplamları alınmıştır. Tablo 2’de bu ortalamalar sunulmuştur. Stres düzeyini gösterir ifadeler içerisinde çalışanlar “çoğu kişiye güvenilmemesi gerektiğini düşünüyorum” ifadesine en yüksek katılımı göstermişlerdir. Stresin en önemli nedenlerinden birinin dışsal faktörlerden biri olan çevreye güvensizlik olması düşündürücüdür. Bunu zaman

zaman baş ağrması ve enerji azalması takip etmektedir. Yapılan çeşitli çalışmalarla paralellik göstermektedir (Keshavarza ve Mohammadi, 2011).

Düzy belirlenirken ölçeğin 20 maddesinden her birine verilen en yüksek değer 5’li Likert ölçeğindeki kesinlikle katılıyorum ifadesidir. Ölçeğe göre, en yüksek stres düzeyine sahip bir bireyin alacağı en yüksek puan $20 \times 5 = 200$ ’dür. Tablo 2’den anlaşıldığı gibi, bu ortalamalar ile bunları toplamı olan ve araştırmanın sonucu olarak elde edilen satış elemanı stres seviyesi 200 puan üzerinden 54.13’ür. Bu da %27.065’lik bir stres düzeyini ifade etmektedir. Bu sonuç, tüketicilerin düşük düzeyde bir stres düzeyi içerisinde bulduklarını göstermektedir.

Satış elemanlarının stres düzeyini anlamaya yönelik sorulara verilmiş olan yanıtlar analiz kolaylığı sağlamak ve farklı stres düzeylerini değerlendirebilmek için katılımcıların skorlarına göre üç gruba ayrılmıştır. Gruplandırma yapılırken beşli Likert ölçeği esas alınmış, her iki uca (1 ve 5) eşit mesafede bulunan 3 değerinin her iki taraftan 0,5 birim alınarak oluşturulan aralık gruplamanın orta değeri olarak kabul edilmiş, bu aralığın altı düşük stres, üzeri yüksek stres düzeyi olarak alınmıştır. Buna göre “stres eğilimi düşük” olarak ifade edilen grubun bulunduğu birinci aralık (1–2,5 aralığı), $20 \times 2,5 = 50$ (1-50) olarak alınmış; “orta stres eğilimli” olarak adlandırılan grubun bulunduğu ikinci aralık (2,5–3,5 aralığı), $20 \times 3,5 = 70$ (51–70 olarak alınmış); “stres eğilimi yüksek” olarak adlandırılan üçüncü grubun bulunduğu aralık ise 71’den başlayıp (3,5–5 aralığı), $20 \times 5 = 200$ üst sınırı ile sınırlandırılmıştır (71-200).

Sözü edilen gruplandırılmış stres düzeyleri dağılım sonuçları Tablo 3’dedir. Buna göre en kalabalık grup %50.6 ile “düşük stres düzeyindeki satış elemanlarının oluşturduğu gruptur. Araştırma kapsamındaki satış elemanlarının %33.5’inin stres seviyeleri orta, %15.9’unun ise yüksektir. Tablo 3 çalışmanın sonundadır.

Satış elemanlarının bazı sosyo–demografik özellikleri ile stres düzeyleri arasında ilişkileri gösteren Tablo 4 çalışmanın sonunda verilmiştir. Yapılan ANOVA analizine göre yaş, medeni durum ve çalışma süresi ile stres düzeyi arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Eğitim düzeyi, mağazadaki görevi, gelir ve cinsiyet ile stres düzeyi ile arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Çalışmanın sonunda yer alan tablo 5’e göre, satış elemanlarının stres düzeylerine göre algıladıkları performans arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için yapılan

ANOVA analizine göre stres düzeyi ile algılanan performansa ait genel tutum ortalaması arasında istatistiksel bakımdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır İş stresinin iş performansı ile ilişkisi bulunmadığı görüşü; birey ile örgütü arasında psikolojik bir anlaşma olduğu yaklaşımına dayanmaktadır. Bu görüşe göre bireyler, belli bir performans için ücret almakta olduklarını bilen, dolayısıyla rasyonel düşünen varlıklardır. O nedenle ilk ilgilendikleri şey, bu performansı gösterebilmektir. Bu modelde, bireyin performansına engel olabilecek güçlükler gözardı edilmekte, stresin varlığı ya da yokluğunun performansı etkilemeyeceği varsayılmaktadır (Gümüstekin ve Öztemiz, 2005:283; Tokay, 2001:68; Yılmaz, 2006). Türkiye’de yapılmış çalışmalarda benzer bir sonuca ulaşılmıştır (Turunç ve Çelik, 2010; Örucü vd., 2011).

Stres düzeyleri ile algılanan performansın sadece iki ifadesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. “İşimin bana verdiği kişisel gelişme ve yükselme imkanı performansımı etkiler” ifadesine stres düzeyi düşük ve orta olanlar daha düşük katılım göstermişlerdir (tukey testi). Yüksek oranda stres altındakiler bu ifadeye daha çok inanmaktadır. Satış çevresinin hızla değişim gösterdiği bir ortamda satış elemanları bu değişime kendilerinin de uymak zorunda olduğunu düşünmektedirler. Özellikle stres düzeyi yüksek olan satışçılar performanslarıyla doğru orantılı olarak kendilerine verilen gelişme ve yükselme imkanını daha iyi kullanmaya gayret etmektedirler.

“Amirlerimden gördüğüm destek ve rehberlik performansımı etkiler”, görüşü için düşük ve orta düzey stres altındakiler daha düşük katılım gösterirken yüksek düzey stres altındakiler daha çok katılmışlardır (tukey testi). Amirlerin astlarına karşı sergiledikleri adil davranış, saygı ve çalışana verilen önem arttıkça çalışan performansı bundan olumlu etkilenir. Yüksek düzeyde stres bu konudaki performansa tetikleyici bir etki yapmaktadır.

5. SONUÇ

Özellikle hizmet sektörü içerisinde önemli bir yere sahip olan perakendecilik alanında çalışan satış elemanları genellikle müşteriyle yüz yüze gelerek bir performans sergilemektedirler.

Aydın’da bir alışveriş merkezinde yapılan bu çalışmada mağazalarda görev yapan personelin stres düzeyleri incelenmiş ve araştırma kapsamındaki çalışanların yarısının düşük stres düzeyinde oldukları anlaşılmaktadır. Bu son derece olumlu bir bulgudur. Aydın’daki bir AVM’de çalışan örneklem grubunun cevapları

dikkate alındığında stresli durumlarda literatürde geçen stresin yıpratıcı etkilerinden pek fazla etkilenmedikleri anlaşılmaktadır. Satış elemanlarının stres oluşturan faktörlerden çok fazla etkilenmemelerinin kişisel özelliklerinin yanı sıra amirleriyle ilişkilerinin iyi olmasından, yaptıkları işi severek yapmalarından, AVM ve çalışılan mağazanın atmosferinden de kaynaklanabileceği düşünülmektedir. Aydın'ın genelde iklim özelliklerinin uygun olması ve AVM'nin kapalı bir ortam olmayıp açık alan yaratılarak dizayn edilmesinin de bu durumda etkisi olabileceği düşünülmektedir. Bu gelecek araştırmalarda gündeme getirilebilecek bir araştırma önerisidir.

Bilindiği üzere satış elemanlarının psikolojik durumları ve davranışları müşteri memnuniyetini doğrudan etkilemektedir. Çalışanların işini stres altında yapması, olumsuz ruhsal bir durum ve davranış içerisinde olması, müşteri tatminini sağlama konusunda başarılı olunamayacağına bir göstergesidir. Mağazaların çalışma ortamı ve koşulları sonucunda ortaya çıkan stres etmenlerini belirleyip ortadan kaldırmak için çaba göstermeleri bir zorunluluktur.

Araştırma sonucunda çalışanların yaş, medeni durum ve çalışma süresi ile stres düzeyi arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Stres düzeyi ile algılanan performansa ait genel tutum ortalaması arasında ilişki bulunamamıştır. Bu durumda satış elemanlarının amirleriyle ve mağazada diğer çalışanlarla psikolojik bir anlaşma içerisinde oldukları anlaşılmaktadır. Gösterdikleri satış performansından ötürü iş tatmini de yaşamaktadırlar. Satış elemanları performanslarına engel olabilecek güçlükleri bertaraf edebilmektedirler.

KAYNAKLAR

Akdemir, Bünyamin. “Kriz Sürecinde İşten Çıkarılan ve Çalışan İşgörenlerin Stres Faktörlerinin Karşılaştırılmasına İlişkin Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 39:1, 2010, 125-140.

Akova, Orhan, Kerim Işık. “Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15:1, 2008, 17-44.

Amar, A.D., “Motivating Employees in 1990s,” The Mid-Atlantic Journal of Business”, 1994.

Carolyn, R. Morillo. “The Reward Event and Motivation” The Journal Of Philosophy,87:4, 1990, 270.

Chang K., Lu, L. “*Characteristics of Organizational Culture, Stressors and Wellbeing: The case of Taiwanese Organizations*”, Journal of Managerial Psychology, 22(6), 2007, 549-568.

Conley S. ve Woosley, S. A. “*Role Stress, Higher Order Needs And Work Outcomes*”, Journal of Educational Administration, 38(2), 2000, 179-201.

Eroğlu, Feyzullah, Davranış Bilimleri, İstanbul: Beta Yayınları, 2000.

Gunther, Rita McGrath. “*Defining and Developing Competence, Strategic Performance*”, The Academy of Management Journal, 26:2, 1995.

Gümüştekin Eren Gülten ve Fikret Gültekin. “*Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri*”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 23, Nisan 2009.

Gümüştekin, Eren G. ve A. B. Öztemiz, “*Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi*”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14(1), 2005, 271–288.

Karagül, Mustafa. *Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi: Malatya Adliyesi Örneği, Balıkesir Üniversitesi, SBE, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir, 2011.*

Katerberg, Ralph. “*An Examination of Level and Direction of Effort and Job*”, Management Journal, 16:4, 1983, 251.

Keshavarz, Mohsen & Reza Mohammadi. “*Occupational Stress and Organizational Performance, Case Study: Iran*”, Procedia-Social and Behavioral Sciences 30, 2011, 390–394.

Korkmaz Murat ve Bilal Ceylan. “*Örgütsel Stres Yönetimi ve Stresin İstanbul Büyükşehir Belediyesi Çalışanlarının İş Performansı Üzerine Etkisinin Uygulamalı Olarak İncelenmesi*”, Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5:10, Aralık 2012, 313-344.

Koustelios A., Theodorakis, N. & Goulimaris, D. “*Role Ambiguity, Role Conflict And Job Satisfaction Among Physical Education Teachers In Greece*”, The International Journal Of Educational Management, 18(2), 2004, 87-92.

Moncrief, William C., Emin Babakus, David W. Cravens, & Mark Johnston. “*Examining the Antecedents and Consequences of Salesperson Job Stress*”, European Journal of Marketing, 31:11/12, 1997, 786-798.

Nwadiani, M. “*Level of Perceived Stress Among Lectures in Nigerian Universities*”, Journal of Instructional Psychology, Retrieved June 2, 2006.

Örücü, Edip, Recep Kılıç, Adem Ergül. “*Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*”, Akademik Bakış Dergisi, 26, Eylül–Ekim 2011.

Özkaya, Meltem Onay, Volkan Yakın ve Tuğba Ekinci. “*Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi*”, Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma”, Yönetim Ve Ekonomi, 2008, 15:1.

Paşa, Muammer, Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri ve Bir Uygulama, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bursa, 2007.

Patton, W.E. “*Drug Abuse in the Salesforce*”, Journal of Personal Selling and Sales Management, Vol. 8, August, 1988, 21-33.

Pehlivan, İnyet, İş Yaşamında Stres, Ankara: Pegem Yayıncılık, 2000.

Sharma, Robin S. Ferrari’sini Satan Bilge, İstanbul: Goa Yayınları, 2005.

Tokay, T. Örgütsel Stres ve Performans İlişkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2001.

Turunç, Ömer ve Mazlum Çelik. “*Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi*”, Yönetim ve Ekonomi, 17:2, 2010.

Yapraklı Şükrü ve Mustafa Kemal Yılmaz. “*Çalışanların İş Stresi Algularının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi: Erzurum’da İlaç Mümesilleri Üzerinde Bir Saha Araştırması*”, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 21:1, Ocak 2007.

Tablo 1.Satış Elemanlarının Demografik Özelliklerinin Dağılımı (n=164)

	Sayı	%		Sayı	%
Cinsiyet			Gelir		
Kadın	78	47.6	1000 TL ve daha az	58	35.4
Erkek	86	52.4	1001-1500 TL	79	48.2
Medeni Durum			1501-2000 TL	17	10.4
Bekar	85	51.8	2001-2500 TL	5	3.0
Evli	67	40.9	2500 ve üzeri	5	3.0
Dul/boşanmış	12	7.3	Görevi		
Yaş			Satış Danışmanı	72	43.9
20-29	105	64.0	Satış Şefi	23	14.0
30-39	45	27.4	Vitrin sorumlusu	2	1.2
40-49	12	7.3	Müdür	31	18.9
50-59	2	1.2	Kasiyer	14	8.5
Eğitim			Diğer	22	13.4
İlköğretim	9	5.5	Çalışma süresi		
Lise	71	43.3	Bir yıldan az	55	33.5
Lisans	69	42.1	1-4 yıl	73	44.5
Yüksek Lisans	8	4.9	5-10 yıl	31	18.9
Doktora	7	4.3	11-15 yıl	4	2.4
			16 +	1	

Tablo 2. Stres Düzeyi Ölçeği İfadelerine Verilen Cevaplar *

	1	2	3	4	5	Ort.(ss)
1.Başım zaman zaman ağrır.	24	24	6	83	27	3.40 (1.32)
2.Enerjimde bir azalma olduğunu fark ediyorum	14	45	7	72	26	3.31 (1.27)
3.Çoğu kişiye güvenilmemesi gerektiğini düşünüyorum	16	32	14	63	39	3.47 (1.31)
4.Aşırı yemek yiyorum.	26	67	12	40	19	2.75 (1.30)
5.Yalnızlık hissediyorum	33	77	8	23	23	2.55 (1.34)
6.Her şeye karşı ilgisizlik duyuyorum	30	78	19	27	10	2.45 (1.15)
7.Yaptığım işi birkaç kez kontrol etme gereği duyarım	20	39	8	67	30	3.29 (1.34)
8.Uyumakta ve uykumu kesintisiz sürdürmekte zorlanırım	25	65	7	41	26	2.87 (1.37)
9.Midemle ilgili rahatsızlıklar yaşıyorum	37	70	3	41	13	2.53 (1.30)
10.Zihnimi bir iş üzerinde toplamakta zorlanıyorum	33	66	17	32	16	2.59 (1.28)
11.Aspirin, yatıştırıcı ilaçlar, uyku hap.veya mide ilaçları zaman zaman kullanırım	44	54	9	40	17	2.59 (1.38)
12.Sinirli bir insanımdır	27	59	16	39	23	2.83 (1.34)
13.Sabahları kendimi yorgun hissedirim	24	50	10	59	21	3.02 (1.33)
14.Kendimi istediklerimi yapacak kadar güçlü hissetmem	42	76	13	24	9	2.28 (1.16)
15.Bazen hiçbir işe yaramadığımı hissediyorum	56	70	6	21	11	2.15 (1.22)
16.Gelecek konusunda ümitsizim	48	55	15	25	21	2.49 (1.39)
17.Sosyal ilişkilerimi güçlendirmek veya sürdürmek konusunda isteksizlik duyuyorum	47	68	9	28	12	2.33 (1.26)
18.Daha önce zevk veren faaliyetler artık sıkıcı geliyor.	39	67	16	31	11	2.44 (1.23)
19.Anlaşılmadığımı ve sevilmediğimi hissediyorum	65	63	8	18	10	2.05 (1.20)
20.Alkol kullanırım	54	31	9	43	27	2.74 (1.54)
TOPLAM						54.13

*1Kesinlikle Katılmıyorum, 2Katılmıyorum, 3Kararsızım/Fikrim yok, 4Katılıyorum, 5Kesinlikle Katılıyorum

Tablo 3: Satış Elemanlarının Stres Düzeyleri İtibarıyla Dağılımı

	Frekans	Yüzde	Kümülatif yüzde
--	---------	-------	-----------------

Düşük Stres	83	50.6	50.6
Orta Stres	55	33.5	84.1
Yüksek Stres	26	15.9	100
Toplam	164	100	

Tablo 4. Satış Elemanlarının Demografik Özellikleri ile Stres Düzeyleri Arasındaki İlişki (ANOVA)

Demografik Değişkenler	Stres Düzeyi			F	Sig.
	Düşük Sayı (%)	Orta Sayı (%)	Yüksek Sayı (%)		
Yaş				10.85	.000*
20-29	56 (67.5)	41 (74.5)	8 (30.8)		
30-39	24 (28.9)	10 (18.2)	11 (42.3)		
40-49	3 (3.6)	3 (5.5)	6 (23.1)		
50-59	-	1 (1.8)	1 (1.8)		
Medeni durum				3.420	.035*
Evli	46 (55.4)	31 (56.4)	8 (30.8)		
Bekar	33 (39.8)	20 (36.4)	14 (53.8)		
Dul/boşanmış	4 (4.8)	4 (7.3)	4 (15.4)		
Çalışma süresi				3.999	.020*
0-12 ay	32 (38.6)	18 (32.7)	5 (19.2)		
1-4 yıl	38 (45.8)	25 (45.5)	10 (38.5)		
5-10 yıl	12 (14.5)	10 (18.2)	9 (34.6)		
11-15 yıl	-	2 (3.6)	2 (7.7)		
16+yıl	1 (1.2)	-	-		
Eğitim				.265	.767
İlköğretim	4 (4.8)	4 (7.3)	1 (3.8)		
Lise	34 (41.0)	25 (45.5)	12 (46.2)		
Lisans	37 (44.6)	21 (38.2)	11 (42.3)		
Yüksek lisans	4 (4.8)	3 (5.5)	1 (3.8)		
Doktora	4 (4.8)	2 (3.6)	1 (3.8)		

Görevi				.537	.586
Satış Danışmanı	34 (41.0)	25 (45.5)	13 (50.0)		
Satış Şefi	11 (13.3)	9 (16.4)	3 (11.5)		
Vitrin Sorumlusu	2 (2.4)	-	-		
Müdür	16 (19.3)	8 (14.5)	7 (26.9)		
Kasiyer	7 (8.4)	6 (10.9)	1 (3.8)		
Diğer	13 (15.7)	7 (12.7)	2 (7.7)		
Gelir				.832	.437
1000 TL ve daha az	25 (30.1)	23 (41.8)	10 (38.5)		
1001-1500 TL	45 (54.2)	23 (41.8)	11 (42.3)		
1501-2000 TL	6 (7.2)	8 (14.5)	3 (11.5)		
2001-2500 TL	3 (3.6)	-	2 (7.7)		
2500+TL	4 (4.8)	1 (1.8)	-		
Cinsiyet				.298	.743
Kadın	37 (44.6)	28 (50.9)	13 (50)		
Erkek	46 (55.4)	27 (49.1)	13 (50)		

*P<.05 (Parantez içindeki sayılar yüzdeleri ifade etmektedir.)

Tablo 5. Stres Düzeyleri ile Algılanan Performans Arası İlişki (ANOVA)

Algılanan Performans	Stres düzeyi	Ort. (ss)	F	Sig
1.İşimin bana sağladığı güvenliğin derecesi performansımı etkiler	Düşük	4.18 (1.014)	.472	.625
	Orta	4.09 (.888)		
	Yüksek	4.31 (.838)		
2.Aldığım maaş ve terfilerin miktarı performansımı etkiler	Düşük	4.28 (.901)	2.208	.113
	Orta	4.16 (.834)		
	Yüksek	4.58 (.504)		
3.İşimin bana verdiği kişi.gel. ve yükselme imkanı per.etkiler	Düşük	4.43 (.719)	5.986	.003*
	Orta	4.07 (1.034)		
	Yüksek	4.69 (.471)		
4.İşimde birlikte çalıştığım, etkiletiğim ve konuştuğum kişiler performansımı etkiler.	Düşük	4.06 (1.052)	1.834	.163

	Orta	4.13 (.904)		
	Yüksek	4.46 (.508)		
5.Amirlerimin bana gösterdiği adil davranış ve saygı derecesi performansımı etkiler.	Düşük	4.37 (.851)	1.682	.189
	Orta	4.25 (.907)		
	Yüksek	4.62 (.496)		
6.İşimi yaparken hissettiğim takdir edilme duygusu performansımı etkiler	Düşük	4.25 (.961)	1.518	.222
	Orta	4.33 (.721)		
	Yüksek	4.58 (.504)		
7.İş sırasında birlikte çalıştığım arkadaşlarımı tanıma şansı performansımı etkiler	Düşük	3.81 (1.076)	1.690	.188
	Orta	3.94 (.960)		
	Yüksek	4.23 (1.032)		
8.Amirlerimden gördüğüm destek ve rehberlik performansımı etkiler	Düşük	4.08 (.990)	4.601	.011*
	Orta	4.11 (.975)		
	Yüksek	4.69 (.471)		
9.Yaptığım işin karşılığında aldığım paranın adaletlilik derecesi performansımı etkiler.	Düşük	4.23 (.979)	1.911	.151
	Orta	4.42 (.762)		
	Yüksek	4.58 (.578)		
10.İşimin kendime ait, bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilme imkanı performansımı etkiler	Düşük	4.08 (1.084)	1.823	.165
	Orta	4.18 (.884)		
	Yüksek	4.50 (.707)		
11.İş yerimin geleceğim için vaat ettiği güvence derecesi performansımı etkiler	Düşük	4.41 (812)	.351	.705
	Orta	4,47 (.663)		
	Yüksek	4.54 (.508)		
12.İş yerimdeki çalışanlara yardım etme fırsatı performansımı etkiler	Düşük	3.99 (.936)	2.203	.114
	Orta	4.15 (.803)		
	Yüksek	4.38 (.697)		
13.İş yerimdeki yarışma fırsatı performansımı etkiler	Düşük	3.96 (1.029)	.492	.612
	Orta	4.00 (1.036)		
	Yüksek	4.19 (1.021)		
14.İş yerindeki yönetimin tutumu performansımı etkiler	Düşük	4.39 (.853)	1.150	.319

	Orta	4.35 (.726)		
	Yüksek	4.62 (.571)		
Algılanan Performans Genel Tutum	Düşük	4.17 (.687)	2.985	.053
	Orta	4.19 (.566)		
	Yüksek	4.50 (.379)		

* $p < 0,005$ düzeyinde anlamlıdır.