

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN
KİŞİLİK YAPISI İLE STRESTEN ETKİLENME
DÜZEYLERİNİN ANALİZİNE İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA*

ÖZET

Stres bireyi rahatsız eden ortamın ortaya çıkardığı herhangi bir düzen bozukluğuna organizmanın verdiği cevaptır. Bu nedenle bireyi rahatsız eden ve üzerinde baskı oluşturan her türlü fiziksel ve psikolojik faktör stres olarak tanımlanabilir.

Stres spesifik olmayan ve bireyin adaptasyon yeteneğine bağlı bir tepki olup, kişiden kişiye farklılık gösterir. Bazı bireylerde pozitif etkiler yaratırken, bazılarında olumsuz duygu ve davranışların ortaya çıkmasına yol açabilir. Streste bireyin kişilik yapısı önemli bir öğedir. Stresin bireyi etkileme derecesi, kişilikle görevin gerekleri arasındaki olumsuz ilişkiye bağlı olarak değişmektedir.

Bu çalışmada, otel işletmelerinde çalışanların stres sonucu ortaya çıkan hastalık ve davranışları incelenmiştir. Çalışanların stres bulgularına bakılarak, stres ile kişilik yapısı arasında bir ilişki olup olmadığı araştırılmış ve aradaki farklılıklar belirlenmiştir. Yapılan değerlendirmede A tipi kişiliğe sahip olanların daha stresli olduğu görülmüştür.

Anahtar sözcükler: Stres, Stres kaynakları, Bireysel stres, A ve B tipi kişilik, Stresin Sonuçları

ABSTRACT

Stress is the response of the organism to any disorder which is caused by an unpleasant circumstance. Therefore, every physical and psychological factor initiating disturbance and pressure on an individual can be defined as stress.

Stress is not specific, and it differs depending on the ability of each individual to adjust him or herself to certain conditions. While stress causes positive effects on some individuals, it displays negative emotions and behaviors for the others. Stress is an important aspect of an individual's personal formation. The level of its effects varies according to the negative relationship between personality and responsibility.

* Yrd.Doç.Dr Nuran Aşık, Balıkesir Üniversitesi Ayvalık Meslek Yüksek Okulu

In this study, disease and behaviors of the hotel workers caused by the stress were examined. By searching for the findings related to stress it is investigated whether there is relationship between stress and personal formation or not; and their differences were determined. As a result is found out that the individuals who have A type personality are more stressful than the others.

Key Words:

Stress, Factors of Stress, Individual Stress, A and B Type Personality, Results of Stress

GİRİŞ

Günlük yaşamda ve ilgili literatürde çok kullanılan bir kavram olan stres, bireyin kapasitesini zorlayan olumsuz bir durum olup, günlük yaşamın kaçınılmaz bir olgusudur. Birey için yaşamının önemli bir parçasını oluşturan iş yaşamı da önemli bir stres kaynağıdır. İş çevresinde fazla ya da az iş, aşırı ya da yetersiz denetim, az ya da çok sorumluluk, aşırı sıcak ya da soğuk, gürültü, ışık, havalandırma gibi pek çok faktör strese neden olabilir.

Bireyin iş yaşamında stres yaratan çok sayıda faktör bulunmaktadır. Çünkü insanın fizyolojik ve psikolojik dengesini etkileyen her unsur bir stres kaynağı olarak görülebilir. Bu doğrultuda, bireyin iş çevresi ve iş dışı çevresi birbirini etkileyerek stres oluşumuna neden olur. Stres yaratan faktörler, genel çevre unsurlarından ve çalışma hayatının niteliğinden ve bireyin kişisel özelliğinden kaynaklanabilir(Özkalp ve Kirel,2003:187).

Stres kaynaklarından etkilenme ve stres düzeyi bireyden bireye farklılık gösterir. Aynı iş ortamında çalışan kişilerin stres yaratan olaylar karşısında aynı tepkiyi vermesi beklenemez. Bireyin stresten etkilenme düzeyi ve stresin toleransı kişilik özelliklerine göre farklılıklar gösterir. Kısaca stres oluşumunda kişilik yapısından kaynaklanan farklılıklar önemli bir olgudur.

Yapılan araştırmalar strese karşı dayanıklılıkta çevre faktörleri kadar kişilik özelliklerinin de önemli rol oynadığını göstermektedir. Uzmanlar strese dayanıklılık açısından birey davranışlarını A ve B tipi kişilik olarak iki grup halinde ele almaktadır. Araştırmalar A tipi kişilik özelliklerine sahip olan kişilerin strese ve sonuçlarına daha açık olduğunu ve sağlıklarının daha fazla tehdit altında olduğunu göstermektedir.

İş hayatında yaşanan stres hem çalışanlar hem de yöneticiler açısından önemlidir. Çünkü stresin bireysel sonuçları kişinin yer aldığı örgütü de etkilemektedir.

Uzun süreli stres bireyin fiziksel ve psikolojik yapısını olumsuz etkiler. Sağlığı bozulan bireyin çalıştığı işyerine katkısı azalmakta ve işe devamsızlık oranları ve işten ayrılmalar artmaktadır. Ayrıca çalışanlardan birinde görülen stres diğer çalışanları da olumsuz etkilemekte ve verimlilik azalmaktadır. Bu nedenle işyerinde stresin azaltılması büyük önem taşır. Stresin azaltılması hem çalışanın örgüte katkısını artırır hem de iş tatminini ve verimliliği yükseltir.

Otel işletmelerinde çalışanlar hizmetin bir parçası olarak müşterilerle doğrudan temas halindedir. Müşteri memnuniyetinin sağlanmasında en önemli unsurlardan biri çalışanın kişisel özellikleri ve davranış biçimidir. Kişiliğin kullanımı, güler yüz, nezaket, içtenlik, sevgi ve saygı, yardımseverlik, anlayış gibi tutum ve davranışlar müşterinin temel psikolojik gereksinimlerinin karşılanmasında etkili olmaktadır.

Bireysel ve örgütsel stres otel işletmelerinde çalışanların davranışlarını doğrudan etkilemekte, bu da işletmenin mal ve hizmet kalitesine yansımaktadır. Bu nedenle otel işletmelerinde stres kaynaklarının en aza indirilmesi ve iyi bir örgüt iklimi yaratılması gerekmektedir.

Bu çalışma, otel işletmelerinde çalışanların kişilik yapıları ile stresin bireysel sonuçları arasındaki ilişkiyi ortaya koyma amacını taşımaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde stresin tanımı, bireysel stres kaynakları ve stresin sonuçları ele alınmış, ikinci bölümde ise konuya ilişkin olarak yapılan anket çalışmasının sonuçları değerlendirilmiştir.

I. STRESİN TANIMI, KAPSAMI VE ÖNEMİ

Uzun yıllar boyunca yalnızca tıp dünyasında kullanılan stres, Latince “distringere” sözcüğünün karşılığı olan “aşırı acı çekme ve gerilme” anlamına gelmektedir(Kozak, 1998: 54). Stresin günlük yaşamın bir parçası olarak algılanmaya başlaması ile birlikte, stresle ilgili farklı yaklaşımları içeren aşağıdaki tanımlar yapılmıştır;

- Stres, kaçınılmaz etkenlerin bireyin psişik dengesini bozması ile ortaya çıkan gerilim ve zorlanma halidir(Evans ve Sherman,2005:1).

- Gerilim, baskı, zorlanma, sıkıntı sözcükleri ile ifade edilen stres, psikolojik ve fizyolojik koşullara bağlı olarak ortaya çıkan, kontrol edilmediği zaman ciddi sağlık sorunlarına yol açan bir durumdur(Penzarino, 2002:2).

- Stres, bedendeki stres hormonlarının aracılık ettiği, "savaş ya da kaç" tepkisidir(Randolfi,1997:40). Bu tepki, tehlike durumunda kendini savunması için bedeni gereken uyarılmışlık durumuna getirir ve kalp atışlarının hızlanması, gözbebeklerinin büyümesi gibi fizyolojik değişiklikler meydana gelir. Çevresel stres faktörü ortadan kalktığında veya tehlike geçince bu tepkiler normale döner(Sarmiento,2003).

Genellikle olumsuz anlamda ele alınan stres, araştırmacı ve bilim adamlarına göre bireyin, tehdit edici çevre özelliklerine karşı gösterdiği bir tepki olarak tanımlanmaktadır(Steers,1981:97). Ancak insanın amacına ulaşması ve motive olması için makul bir stres olumlu etki yaratmaktadır. Buradan hareketle, stres yaratan faktörlerin aşırı olmadıkça insanı çalışmaya teşvik ettiği ve başarısını artırdığı söylenebilir(Köknel, 1993:131).

Stresin organizmaya verdiği enerji ve yarattığı motivasyon artışı belli bir noktaya kadar geçerlidir. Kişinin çevreye uyumunun zayıfladığı, beyin ve bedenin adaptasyon kapasitesinin düştüğü dönemlerde stres yaratan faktörler zorlayıcı ve rahatsız edici olacaktır(Atkinson, 1994:21). Bu nedenle makul stres olumlu sonuçlar yaratırken, aşırı stres insan sağlığını olumsuz etkilemekte ve ciddi sorunlara yol açmaktadır.

Stres altındayken değişim bir tehdit olarak algılanır ve beyinde stres hormonlarının salgılanmasına yol açar. "Genel Uyum Sendromu" olarak adlandırılan bu durumda insan bedeni başlıca üç aşamadan geçer. Bunlar(Fontane, 1989:11):

1. *Alarm Aşaması* : Birey normal direnç düzeyinde stres kaynaklarını tolere edebilir. Stres yaratan kaynakların yoğunluğu arttığında, stres eğrisi direnç düzeyinin üzerine çıkarak kan basıncının yükselmesi ve terleme gibi tepkilere neden olur.

2. *Direnç Aşaması* : Birey bu aşamada strese karşı koymak için elinden geleni yapar. Stres yaratan sorunu çözdüğü zaman, vücut alarm aşamasında meydana gelen zararları onarır ve vücudun verdiği tepkiler ortadan kalkar.

3. *Tükenme Aşaması* : Stres yaratan olay çok ciddi olup uzun süre devam ederse; uyum enerjisi zayıflar ve tükenme basamağına gelinir. Bu dönemde yeniden alarm reaksiyonları görülür ve devam eden süreçte sürekli gerilim, bitkinlik ve ruhsal çöküntü görülür(Nezu vd.,2001:19).

İnsan hayatının doğal dengesi stres yaratan durumlarda bozulmakta ancak stres faktörü ortadan kalkınca denge yeniden oluşmaktadır. Strese bağlı olarak dengenin sürrekli bozulması bağışıklık sistemini olumsuz etkilemekte ve bazı hastalıklar ortaya çıkmaktadır(Eroğlu, 1989:8).

Stresin dengelenebilmesi için öncelikle stres kaynağının belirlenmesi gerekir. Stres yaratan faktörler çeşitli nedenlere bağlı olarak ortaya çıkabilir. Bu nedenler bireyin kendisi ile ilgili, içinde bulunduğu iş çevresi ile ilgili ya da bireyin yaşadığı genel çevre ile ilgilidir. Ancak çevresel faktörlerin stres kaynağı olarak algılanmasında en önemli unsur bireyin yapısı ve özellikleridir. Bireyin kişilik yapısı, yaşı, cinsiyeti, beslenme alışkanlıkları gibi bireysel faktörler strese karşı duyarlılığını arttırmakta veya azaltmaktadır. Bu nedenle stres kaynağının bulunmasında ve stresin giderilmesinde bireysel faktörler en önemli yere sahiptir.

II. STRES YARATAN BİREYSEL FAKTÖRLER

Stres oluşumunda bireylerin kişilik yapısının yanı sıra birçok çevresel faktör etkili olmakta ve stres ortamı oluşturmaktadır. Günümüzde bireyler yoğun rekabet koşullarında, değişken ve geleceği belirsiz bir ortamda çalışmaktadır(Pehlivan, 1995:32). Kaldı ki bireyin stres kaynaklarını yalnızca iş ve işyeri çerçevesinde sınırlandırmak mümkün değildir. Çünkü bireyin fizyolojik ve psikolojik dengesini olumsuz etkileyen her unsur birer stres kaynağıdır. Diğer bir deyimle, stres yaratan faktörler; kişilik yapısı, genel çevre unsurları ve çalışma hayatının niteliğinden kaynaklanan bir yapıya sahiptir(Bingöl ve Naktiyok, 2001:49).

Stres olgusu incelenirken, stres yaratan faktörler kadar bireyin psikolojik özelliklerinin de ele alınması ve değerlendirilmesi önem taşır. Stres kaynaklarının insana etkisi söz konusu olduğunda, insanın duygu, düşünce, davranış gibi bireysel özelliklerini anlamaya gerek vardır. Stres oluşumunda en önemli yere sahip olan bireysel faktörler, bireyin kişilik yapısı ve bireysel farklılıklar olarak 2 grupta incelenebilir:

A. BİREYİN KİŞİLİK YAPISI

Stres ve örgüt ilişkisi incelendiğinde, çalışanın kişilik yapısının da bir stres kaynağı olduğunu söylemek mümkündür. Kişinin değişime ve yeniliklere gösterdiği tepki, algılama ve davranış biçimi büyük ölçüde kişiliğine bağlıdır. Çalışanın duygusal

olarak içe veya dışa dönük bir yapı göstermesi, olumsuzluklar karşısında gösterdiği direnç, başarı gereksinimi, cinsiyet gibi özellikler örgütsel yapı içinde stres kaynağı olabilir(Erdoğan, 1999:41).

En önemli bireysel stres kaynağı kişilik özelliğidir. Kişilik analizi-stres ilişkisinde ilk ciddi çalışma Rosenman ve Friedman tarafından 1974 yılında yapılmıştır. Çalışmalarında kişilik yapıları A ve B tipi olarak sınıflandırılmış ve bunlara yönelik çeşitli özellikler tanımlanmıştır. (Sabuncuoğlu, 1998: 192)

Genel olarak heyecanlılık, duygusallık, acelecilik, saldırganlık, işe aşırı bağlılık, hızlı konuşma, sabırsızlık gibi kişilik özelliklerine sahip olan A tipi davranış gösteren bireylerin özelliklerini aşağıdaki gibi sıralayabiliriz(Taştan, 2002: 2):

- * Zamanı iyi kullanma konusunda hassas olup, aynı anda iki işi birlikte yapmak isterler.
- * Oldukça saldırgan ve rekabetçidirler.
- * Sabırsızdırlar ve beklemekten nefret ederler.
- * Çabuk karar verirler ve işi zamanında bitirmek isterler.
- * Güçlü bir motivasyonları ve kendilerine aşırı güvenleri vardır.
- * İşlerinde yüksek kaygı taşırlar.
- * Randevularına tam saatinde giderler ve başkalarında da aynı davranışı beklerler.
- * Duyarlı bir kişilik yapıları vardır.
- * Enerjilerini planlarlar.
- * Çevrelerini ve ailelerini ihmal ederler
- * Kendileri ve çevresindekiler için beklentileri yüksektir.

Yükselme ve başarı hırsının yoğun bir biçimde görüldüğü A tipi kişiliğe sahip kişiler işletmeler tarafından tercih edilmektedir. İşletmeler bu kişileri ödüllendirmekte ve yöneticilerinden A tipi davranış özelliklerini benimsemelerini beklemektedir.

Rahat, sabırlı, sakin, yaptıkları işten zevk alan, zamanla ve başarı ile pek ilgilenmeyen, başkaları ile yarışa girmeyen B tipi kişilerin davranış özellikleri ise aşağıdaki gibidir(Taştan, 2002:3):

- * İvedilik ve sabırsızlık düşünceleri yoktur ve dinlenmeyi severler.
- * Sorulmadıkça başarılarını ve yaptıklarını tartışma ihtiyacı

duymazlar.

- * Sosyal değerler için fazla kaygılanmazlar.
- * Zamanın csiri olmazlar ve karar vermede aceleci değillerdir.
- * Ekiyle kolay çalışırlar.
- * Özel hayatları ile iş hayatları arasına kolayca sınır koyabilirler.

B tipi davranışa sahip insanlar yaşamdaki küçük Őeylerden zevk almaya da zaman ayırırlar. Tamamen işlerinc odaklanıp hayatın diğer boyutlarını unutmadıkları gibi yaptıkları işten de zevk almaya çalışırlar. Hayatın eğlenceli tarafını da görmeyi sağlayan beccerileri objektif ve dengeli olmalarını sağlar.

Bireyin çevresini nasıl algıladığı, çevresel değişimlere gösterdiği tepki ve çevreyle ilişkileri kişilik yapısıyla ilgilidir. İşletmeler çalışanlarını seerirken kişilik tiplerine ve özelliklerine bakarak değerlendirebilirler.

B. DİğER BİREYSEL FAKTÖRLER

Kişinin iş dışında yaşadığı sorunlar ve edindiği deneyimler onun işine etki eder. Bireysel stres kaynaklarından biri ailevi sorunlardır. Aile içi sorunlar, ilişkilerde yaşanan zorluklar, çocukların eğitiminden doğan güçlükler çalışanların işlerine taşıdıkları bireysel sorunlardır.

Kişinin hayatında aile fertlerinden birisinin ölümü, hastalık, hamilelik, uyku bozuklukları, boşanma, ev değişirme, gibi sorunların yanı sıra düşük ücretle çalışmak ve yaşam kalitesinin düşmesi gibi ekonomik sorunlar da stres kaynağı olabilir(Baltaş ve Baltaş 1990:69).

Stres kaynakları, farklı kişilerde farklı etkiler yaratır. Bir birey için rekabetçi ve iddialı bir ortamda çalışmak olumlu görünürken bir diğeri için tehdit unsuru olarak algılanabilir(Mesler ve Capobianco,2001:51).

Çalışanların iş çevresinin dışında bir de sosyal çevresi vardır. Sosyal çevrenin bireyden beklediği eylem ve davranış biçimleri diğer bireylerin beklentileriyle Őekillenir. Başka bir deyimle, bireyin üzerinde toplumsal bir baskı vardır. Bu baskı yasal olabileceği gibi, gelenek ve görenekler vasıtasıyla da olabilir(Başaran, 1982:98).

III. STRESİN BİREYSEL SONUÇLARI

Stresin bireysel sonuçları kişiden kişiye değişiklik göstermekte ve her bireyde farklı duygusal, düşünsel, davranışsal ve fiziksel sonuçlara yol açmaktadır. Bu sonuçları aşağıdaki gibi gruplandırmak mümkündür

(Freemonth,2004:25):

a. Fizyolojik Sonuçlar: Yapılan araştırmalar sonucunda stres kaynaklarına karşı bireyin gösterdiği fizyolojik tepkinin bir organı veya sistemi doğrudan olumsuz etkilediği bilinmektedir. Bunların arasında dolaşım sistemi, sinir sistemi, üreme sistemi, sindirim sistemi, kas ve iskelet sistemi hastalıkları yer almaktadır(Köknel, 1987:362). Özellikle migren ve baş ağrısı, hipertansiyon, işitme kaybı, astım, gastrit ve ülser, kalp krizi, kas ağrısı ve şeker hastalığı stres sonucu ortaya çıkan hastalıklar arasındadır.

b. Psikolojik Sonuçlar: Uzun süreli strese maruz kalan bireylerde anksiyete, depresyon, tükenme belirtisi ve diğer psikiyatrik hastalıkların yanı sıra huzursuzluk, endişe, korku ve karamsarlık görülmektedir(Ergen, 2004:17). Stres altındaki bireyde, değersizlik, yetersizlik, güvensizlik ve terkedilmişlik duygularının yanı sıra sigara ve alkol eğilimi artar.

c. Davranışsal Sonuçlar: Stres altında bulunan bireyler alkol, sigara ve diğer keyif verici maddeleri tüketme eğilimi gösterir. Ayrıca dikkat azalması, çok sık hata ve kaza yapma eğilimi artar ve saldırganlık duygusu oluşur(Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001:244).

Otel işletmelerinin çalışma ortamı strese her zaman elverişlidir. Stres düzeyinin yüksek olmasında; üretimde otomasyon kullanımının yetersizliği, müşteri-işgören-yönetici arasında üçlü bir ilişki bulunması, çalışma saatlerinin uzun ve yorucu olması gibi faktörler etkilidir. Bu faktörlerin yanı sıra otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin kişilik yapısı da büyük önem taşır. Çalışma koşullarına uyum sağlanması ya da direnç gösterilmesi kişilik yapısı ile ilişkilidir. Bu nedenle otel işletmelerinde çalışanların kişilik yapısının sektörün yapısına ve işleyişine uygun olması büyük önem taşır.

IV. ARAŞTIRMANIN DEĞERLENDİRİLMESİ

A. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın temel amacı, otel işletmelerinde çalışanların kişilik yapılarına göre stres kaynaklarından etkilenme düzeylerinin belirlenmesidir. Bu çalışma, otel

işletmelerinde çalışan işgörenlerin kişilik yapıları ile stres düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığını ortaya koyması açısından önemlidir. Buradan hareketle gerçekleştirilen çalışmanın evrenini otel işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Örneklem olarak Ayvalık yöresinde faaliyet gösteren üç ve dört yıldızlı otel işletmeleri seçilmiş ve araştırma Haziran 2005’de gerçekleştirilmiştir.

Bu çalışmada, alan araştırması yöntemi ve bilgi toplamak için de anket tekniği kullanılmıştır. Anket soruları hazırlanırken, bu konu ile ilgili olarak daha önce araştırma yapıp yapılmadığını belirlemek amacıyla literatür taraması yapılmıştır. Elde edilen bilgiler doğrultusunda, tanımlama ölçeğinin kullanıldığı anket formu hazırlanmıştır.

Hazırlanan anket soru formu bu işletmelerdeki tüm çalışanlara uygulanmak istenmiştir. Ancak çalışanların çoğu iş yoğunluğu, zaman yetersizliği, yöneticilerden çekinme gibi gerekçelerle anketi cevaplamaya isteksiz davranmışlardır. Toplam 100 anket formu işletmelere dağıtılmış olup bunların 93 tanesi geri gelmekle birlikte, bazı anketlerde eksiklikler görüldüğünden değerlendirmeye alınmamıştır. Değerlendirmeler 89 anket formu üzerinden yapılmıştır. Anketin geri dönüşüm oranı % 89’dur.

B. VERİLERİN TOPLANMASI VE ANALİZİ

Araştırma için öncelikle 10 kişilik bir grup üzerinde yüz yüze görüşme yöntemiyle ön araştırma yapılmış, alınan yanıtlara göre sorular gözden geçirilmiş ve yeniden düzenlenmiştir. Anket sorularının güvenilirliği test edilmiş ve Alpha katsayısı % 62.7 bulunmuştur. Toplanan veriler için, veri tipine bağlı olarak Frekans yüzde, ortalama ve standart sapma tanımlayıcı istatistikleri ve veriler arası karşılaştırmalarda t-testi analizi kullanılmıştır. Anlamlılık düzeyi $\alpha = 0,05$ olarak kabul edilmiştir.

Verilerin toplanmasında kullanılan anket soru formu biri açık uçlu olmak üzere toplam 18 sorudan oluşmaktadır. Anket formunun ilk 7 sorusu çalışanların demografik özelliklerini belirlemek için düzenlenmiştir. Sonraki 8 soru çalışanların kişilik yapısı, stresin bireysel sonuçlarını gösteren semptom, davranış ve alışkanlıkları öğrenmeye yöneliktir. Son 2 soru çalışanların stresi giderme yollarını ve stres kaynaklarının azaltılması için neler yapılabileceğine ilişkin diğer görüşleri öğrenme amacını taşımaktadır.

Verilerin değerlendirilmesi SPSS 11.0 for Windows paket programı ile yapılmıştır. Yapılan değerlendirmelerden elde edilen bulgular tablolara dönüştürülmüş ve yorumlanmıştır.

C. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırma için kurulan modelde otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin kişilik yapısı ile stres düzeyleri arasında farklılıklar olacağı varsayılmıştır. Bu bağlamda çalışanların kişilik yapısı ile stresin bireysel sonuçları arasında anlamlı farklılıkların olup olmadığı incelenmiş ve aşağıda yer alan hipotezler geliştirilmiştir;

H₁: A tipi ya da B tipi kişilik yapısına sahip işgörende, strese bağlı görülen hastalık ve semptomlar anlamlı derecede farklılaşmaktadır.

H₂ : İşgörenlerin A tipi ya da B tipi kişilik yapısına sahip oluşlarına göre stres sonucu ortaya çıkan psikolojik ve fiziksel kökenli yakınmaları anlamlı derecede farklılaşmaktadır.

H₃: İşgörenlerin A tipi ya da B tipi kişilik yapısına sahip oluşlarına göre stres sonucunda ortaya çıkan alışkanlık ve davranışları farklılaşmaktadır.

D. ARAŞTIRMA BULGULARI

a) DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE AİT BULGULAR

Ankete katılan çalışanların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, öğrenim durumu, sektörde çalışma süreleri, statüleri ve çalıştıkları departmana ilişkin bulgular Tablo 1’de verilmektedir.

Tablo 1. Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Demografik Özellikler		f	%
CİNSİYET	Kadın	20	22,5
	Erkek	69	77,5
YAŞ	17-25	48	53,9
	26-34	29	32,6
	35-43	10	11,2
	44 ve üzeri	2	2,2
MEDENİ DURUM	Bekar	58	65,2
	Evli	31	34,8
EĞİTİM DURUMU	İlk- Orta	24	27,0
	Lise	51	57,3
	Üniversite	13	14,6
	Lisans Üstü	1	1,1
ÇALIŞMA SÜRESİ	1-5 yıl	52	58,4
	6-10 yıl	24	27,0
	11-15 yıl	9	10,1
	16-20 yıl	3	3,4
	21 yıl ve üzeri	1	1,1

STATÜSÜ	İşletme Müdürü	3	3,4
	Departman Müdürü	6	6,7
	Departman Şefi	8	9,0
	Yönetilen	72	80,9
ÇALIŞTIĞI DEPARTMAN	Ön Büro	8	9,0
	Kat	14	15,7
	Muhasebe	3	3,4
	Restoran	30	33,7
	Bar	8	9,0
	Mutfak	6	6,7
	Teknik Servis	6	6,7
	Diğer	14	15,7
	Toplam	89	100

Tablo 1'e göre ankete katılanların %77,5'ini erkek, %22,5'ini ise kadın çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışanların yaşa göre dağılımı incelendiğinde, % 53,9 ile 17-25 yaş grubunun birinci sırada yer aldığı görülmektedir. Bunu % 32,6 ile 26-34, %11,2 ile 35- 43, ve %32,2 ile 44 yaş ve üstündekiler izlemektedir. Çalışanların medeni durumlarına göre dağılımında, çalışanların % 65,2'sinin bekar, % 34,8'inin evli olduğu görülmektedir.

Çalışanların eğitim durumları incelendiğinde birinci sırada % 57,3 ile lise mezunlarının yer aldığı görülmekte, bunu %27 ile ilk ve ortaokul mezunları ve %14,6 ile üniversite mezunları izlemektedir(Tablo 1).

Çalışma sürelerine göre dağılım incelendiğinde %58,4 ile 1-5 yıl çalışan çalışanlar birinci sırada yer almakta, bunu %27'lik oranla 6-10 yıl, %10,1 ile 11-16 yıl çalışanlar izlemektedir(Tablo 1).

Tablo 1 incelendiğinde ankete katılanların %80,92'u yönetilen, %9'u departman şefi, %6,7'si departman müdürü ve %3,4'ü işletme müdürü olarak çalışmaktadır. Ankete katılan personelin görevleri anket formunda tek tek alınmış ancak değerlendirme kolaylığı sağlamak açısından yöneten ve yönetilenler şeklinde bir gruplandırma yapılmıştır.

Ankete katılan personelin %33,7'si restoran, %15,7'si kat ve %9'u önbüro ve bar %6,7'si mutfak ve teknik servis, %3,4'ü muhasebe ve %15,7'si diğer departmanlarda çalışmaktadır(Tablo 1).

Tablo 2. Çalışanların Kişilik Yapılarına Göre Dağılımı

Kişilik Tipi	f	%
A tipi kişilik	39	43,8
B tipi kişilik	50	56,2
TOPLAM	89	100

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin kişilik yapısını belirlemek amacıyla kişilik tipi ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte, gündelik yaşamdaki davranış ve kişilik özelliklerini belirten ifadeler verilmiştir. Ankete katılanlardan bu davranışları gösterme sıklığını dikkate alarak, kendilerine en çok uyan şıkkı işaretlemeleri istenmiş ve bu cevaplara göre kişilik tipleri belirlenmiştir.

Tablo 2 incelendiğinde, çalışanların %56,2'sinin B tipi kişilik yapısına sahip olduğu görülmektedir. A tipi kişilik yapısının oranı ise %43,8 olup, özellikle yöneticilerin bu kişilik yapısına sahip olduğu görülmüştür. Ankete katılanların çoğunun B tipi kişilik özelliğine sahip olması, otel işletmelerinin yapısına uyum sağlamaları açısından olumlu olarak yorumlanabilir. Bu kişilerin daha rahat, sakin, esnek ve yaptığı işten zevk alan bir kişilik yapısı göstermesi bu kanıyı destekler niteliktedir.

b) T-TESTİ HİPOTEZLERİ VE BULGULARI

Tablo 3, 4 ve 5'de hipotezleri oluşturan yargıların t-testi sonuçları ve p değerleri görülmektedir. Tablo 3'e göre elde edilen sonuçlar, H_1 hipotezinin kabul veya reddedildiği hastalık ve semptomları göstermektedir.

Tablo 3. Çalışanlarda Stres Sonucu Görülen Hastalık ve Semptomlar

HASTALIK VE SEMPTOMLAR	KİŞİLİK YAPISI	N	ORTALA MA	STD. SAPMA	T	P
Çarpıntı	A tipi kişilik	39	1,13	0,339	0,723	0,140

	B tipi kişilik	50	1,08	0,274		
Göğüs Ağrısı	A tipi kişilik	39	1,15	0,366	0,453	0,362
	B tipi kişilik	50	1,12	0,328		
Yüksek tansiyon	A tipi kişilik	39	1,05	0,223	0,763	0,107
	B tipi kişilik	50	1,02	0,141		
Migren ve baş ağrısı	A tipi kişilik	39	1,46	0,505	2,881	0,000*
	B tipi kişilik	50	1,18	0,388		
Soluksuz kalma duygusu	A tipi kişilik	39	1,08	0,270	1,780	0,000*
	B tipi kişilik	50	1,00	0,000		
Cilt hastalıkları	A tipi kişilik	39	1,08	0,270	-0,679	0,182
	B tipi kişilik	50	1,12	0,328		
Aşırı yeme	A tipi kişilik	39	1,05	0,223	1,433	0,001*
	B tipi kişilik	50	1,00	0,000		
İştah azalması	A tipi kişilik	39	1,36	0,486	1,625	0,136
	B tipi kişilik	50	1,44	0,501		
Gastrit ve ülser	A tipi kişilik	39	1,18	0,389	-0,767	0,032*
	B tipi kişilik	50	1,10	0,303		
Saç ve kıl dökülmesi	A tipi kişilik	39	1,15	0,366	-1,238	0,014*
	B tipi kişilik	50	1,26	0,443		
Kabızlık ve karın ağrısı	A tipi kişilik	39	1,10	0,307	0,039	0,937
	B tipi kişilik	50	1,10	0,303		
Kas Ağrısı	A tipi kişilik	39	1,49	0,506	-0,304	0,899
	B tipi kişilik	50	1,52	0,505		

Tablo 3’de ulaşılan sonuçlara göre migren ve baş ağrısı, soluksuz kalma duygusu, aşırı yeme, gastrit ve ülser ve sa-kıl dökülmesi için H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Bu hipoteze ilişkin değerlendirme için p değer $\alpha = 0,05$ ’den küçük çıkmıştır. Bu durumda A ve B tipi kişilik yapısına sahip kişiler arasında bu hastalık ve semptomlar açısından anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Diğer bir ifade ile stres sonucu görülen hastalık ve semptomların kişilik yapısına göre farklılık gösterdiği söylenebilir.

Diğer semptom ve hastalıklar için ise H_1 hipotezi reddedilmiştir. Bu bulguların p değer $\alpha = 0,05$ ’ten büyük çıkmıştır. Başka bir deyişle, bu bulgular açısından A ve B tipi kişilik yapısına sahip kişiler arasında bu hastalık ve semptomlar açısından anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 4. Çalışanlarda Stres Sonucunda Görülen Psikolojik Bulgular

PSİKOLOJİK BULGULAR	KİŞİLİK YAPISI	N	ORTALAMA	STD. SAPMA	T	P
Uyku düzensizliği	A tipi kişilik	39	1,49	0,506	-0,489	0,670
	B tipi kişilik	50	1,54	0,503		
Sürekli huz. ve karamsarlık	A tipi kişilik	39	1,26	0,442	1,094	0,029*
	B tipi kişilik	50	1,16	0,370		
Sabırsızlık ve çabuk öfkelenme	A tipi kişilik	39	1,23	0,427	0,579	0,247
	B tipi kişilik	50	1,18	0,388		
İsteksizlik	A tipi kişilik	39	1,18	0,389	-0,243	0,629
	B tipi kişilik	50	1,20	0,404		
Yorgunluk ve bitkinlik hissi	A tipi kişilik	39	1,56	0,502	-0,149	0,771
	B tipi kişilik	50	1,58	0,499		
Kendini nemsiz hissetme	A tipi kişilik	39	1,23	0,427	1,075	0,030*
	B tipi kişilik	50	1,14	0,351		

Hayattan zevk alamama	A tipi kişilik	39	1,28	0,456	0,021	0,966
	B tipi kişilik	50	1,28	0,454		
Korku ve endişe	A tipi kişilik	39	1,08	0,270	0,308	0,534
	B tipi kişilik	50	1,06	0,240		
İnsanlara güvenmeme	A tipi kişilik	39	1,38	0,493	2,129	0,000*
	B tipi kişilik	50	1,18	0,388		
Sürekli veya az konuşma	A tipi kişilik	39	1,05	0,223	0,248	0,615
	B tipi kişilik	50	1,04	0,198		
Dikkat azalması	A tipi kişilik	39	1,31	0,468	1,616	0,001*
	B tipi kişilik	50	1,16	0,370		
Unutkanlık	A tipi kişilik	39	1,38	0,493	1,895	0,000*
	B tipi kişilik	50	1,20	0,404		

Tablo 4'te H_2 hipotezini oluşturan yargıya ilişkin sonuçlar görülmektedir. Buna göre sürekli huzursuzluk ve karamsarlık, kendini önemsiz hissetme, insanlara güvenmeme, dikkat azalması ve unutkanlık bulguları için h_2 hipotezi kabul edilmiştir. Bu bulgularda hipoteze ilişkin p değeri $\alpha = 0,05$ 'den küçük çıkmıştır. A ve B tipi kişilik yapısına sahip kişiler arasında psikolojik bulgular açısından anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Buradan hareketle stres sonucu görülen psikolojik bulguların kişilik yapısına göre farklılık gösterdiği söylenebilir.

Diğer bulguların p değeri $\alpha = 0,05$ 'ten büyük çıktığı için H_2 hipotezi reddedilmiştir. Çünkü bu psikolojik bulgular açısından A ve B tipi kişilik yapısına sahip kişiler arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Tablo 5. Çalışanların Alışkanlık ve Davranışları

ALİŞKANLIK VE DAVRANIŞLAR	KİŞİLİK	N	ORT.	STD. SAPMA	t	p
Alkol	A tipi kişilik	39	1,49	0,506	3,390	0,000*
	B tipi kişilik	50	1,16	0,370		
Sigara	A tipi kişilik	39	1,44	0,502	1,725	0,003*
	B tipi kişilik	50	1,26	0,443		
İlaç bağımlılığı	A tipi kişilik	39	1,08	0,270	1,780	0,000*
	B tipi kişilik	50	1,00	0,000		
Kendine zarar verme düşüncesi	A tipi kişilik	39	1,03	0,160	1,000	0,022*
	B tipi kişilik	50	1,00	0,000		
Çok sık hata veya kaza yapma	A tipi kişilik	39	1,87	0,339	4,371	0,000*
	B tipi kişilik	50	1,48	0,505		

Tablo 5'te H_2 hipotezini oluşturan yargıya ilişkin t-testi sonuçları ve p değeri verilmektedir. Bu tablo incelendiğinde stres sonucunda ortaya çıkan davranışların hepsi için h_3 hipotezi kabul edilmiştir. Davranışların tümünde hipoteze ilişkin p değeri $\alpha = 0,05$ 'den küçük çıkmıştır. Stresin davranışsal sonuçlarına ilişkin bulgularda A ve B tipi kişilik yapısına sahip kişiler arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Diğer bir ifade ile stresin davranışsal sonuçları kişilik yapısına göre farklılık göstermektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Otel işletmelerinin emek yoğun olması ve işgörenlerin müşteri ile doğrudan temasın olması insan faktörünü ön plana çıkarmaktadır. Öte yandan, işgücü verimliliği ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasında çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlığı büyük önem taşımaktadır. Bunun için otel işletmelerinde, çalışan çalışanların rahat, stresten uzak olabilecekleri bir ortamın yaratılması gerekmektedir.

Bu çalışmada otel işletmelerinde çalışanların kişilik yapıları ile stresten etkilenme düzeyi arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırmada stres sonucunda ortaya çıkan hastalık ve semptomlarla kişilik arasındaki ilişki incelendiğinde; A tipi kişilik yapısına sahip çalışanlar arasında migren ve baş ağrısı, soluksuz kalma duygusu, aşırı yeme, gastrit, ülser, saç ve kıl dökülmesi konusunda anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Öte yandan A tipi kişiliğe sahip olanların stresin psikolojik sonuçlarından daha çok etkilendiği tespit edilmiştir.

Stres sonucunda ortaya çıkan alışkanlık ve davranışlar değerlendirildiğinde, A tipi kişiliğe sahip çalışanlarda sigara, alkol ve ilaç kullanım sıklığının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Yapılan değerlendirmede otel işletmelerinde çalışanların stres düzeylerinin oldukça yüksek olduğu görülmüştür. Elde edilen bulgulardan A tipi kişiliğe sahip çalışanların stres düzeylerinin B tipi kişiliğe sahip olanlara göre çok daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Otel işletmelerinde çalışanların stres kaynağı ne olursa olsun, yöneticilerin olumsuz stres kaynaklarını olumlu hale dönüştürmesi ve iş tatminini yükseltmeleri gerekmektedir. Stresin verimliliği ve müşteri memnuniyetini doğrudan etkilediği göz önüne alınırsa, yöneticilerin stres kaynaklarını belirlemesi ve stres kaynaklarını azaltması büyük önem taşımaktadır.

Sonuç olarak, otel işletmelerinde stresi tamamen ortadan kaldırmak mümkün olmasa da stresin azaltılması için yöneticilerce bazı önlemler alınmalıdır. Otel işletmelerinde stresin azaltılması için yapılması gerekenleri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

* Örgüt içi iletişim geliştirilmeli ve çalışanların birbirleriyle olumlu ilişkiler kurabilecekleri bir çalışma ortamı hazırlanmalıdır.

* Çok uzun ve yorucu olan çalışma saatleri yeniden düzenlenmeli ve azaltılmalıdır.

* Rol çatışması, katı kurallar, haksız uygulamalar ve kişiler arası çatışma gibi strese yol açan uygulama ve davranışlar önlenmelidir.

* İşgörenler için kariyer planlama sistemi oluşturularak, çalışanlara yükselme ve ilerleme olanakları tanınmalıdır.

* Bireylerin aşırı iş yükünü azaltacak önlemler alınmalıdır.

* Stres içindeki çalışanlar için stres yönetimi hizmetleri desteklenmeli ve profesyonel danışmanlık hizmeti verilmelidir.

* Bütün çalışanların stres kaynaklarını ve stresle mücadele yöntemlerini öğrenebileceği eğitim çalışmaları yapılmalıdır.

* A tipi kişiliğe sahip olanların stres düzeylerini azaltmak için B tipi kişiliğin olumlu özelliklerine yönlendirmek için çalışanlarla işbirliği yapılmalı ve desteklenmelidir. Bu kişilere, zaman yönetimi, davranışsal gelişme ve algısal becerilerini geliştirme konularında eğitim verilmelidir.

* Kişilik yapılarına göre stres kaynaklarını azaltarak, kişilik tiplerinin olumlu yönlerini açığa çıkartacak önlemler alınmalıdır. Gevşeme teknikleri, biyolojik geribildirim ve bireysel geliştirme programları ile olumlu düşünmeyi öğretmek çalışanların stres düzeyini azaltacaktır.

KAYNAKLAR

ATKINSON, Jacqueline M. (1994). *Coping With Stress at Work*, Thomsons, An Imprint of Harper Collins Publishers, London.

BALTAŞ Acar ve BALTAŞ Zuhâl (1999). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Remzi Kitabevi, 9. Basım, İstanbul.

BAŞARAN, İ. (1982). *Örgütsel Davranış*, A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi Yayını, Ankara.

BİNGÖL, Dursun ve NAKTİYOK, Atılhan (2001). "Yönetici Akademisyenlerin Temel Stres kaynakları ve Stresle Mücadele Teknikleri", *9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri*, Yayın No:10, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, Mayıs.

ERDOĞAN, İlhan (1999). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, Dönence Basım ve Yayın, İstanbul.

ERGEN, Emin, (2004). "İş Verimliliği için Yorgunlukla Başa Çıkma Yolları", *Anahtar Dergisi*, Milli Prodüktivite Merkezi Yayını, Sayı:16, Ankara, Ocak.

EROĞLU, Feyzullah (1989). *Çalışan Stresi Ve Maden İşçileri Üzerinde Bir Saha Araştırması*, Atatürk Üniversitesi, İ.İ.B.F., Ziyaeddin Fahri Fındıkoğlu Araştırma Merkezi Yayını, No:51, Erzurum.

EVANS, Mark ve SHERMAN, Linda (2005). "What is Stress?,"
[http:// www.darkwing.uoregon.edu/counsel/stress.html](http://www.darkwing.uoregon.edu/counsel/stress.html).

FONTAİNE, David (1989). *Managing Stress*, British Psychological Society and Routledge Ltd., London.

FREEMONTH, Susanne (2004). "Managing Stress,"
[http:// www.utexas.edu/student/cmhc/booklets/stress/stress.html](http://www.utexas.edu/student/cmhc/booklets/stress/stress.html).

KOZAK, Meryem Akoğlan (1998). “Otel İşletmelerinde Stres Faktörleri”, *Turizmde Seçme Makaleler:29*, Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı Yayını, No:46, İstanbul, Ocak.

KÖKNEL, Özcan (1987). *Zorlanan İnsan*, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul.

KÖKNEL, Özcan, ve Diğ (1993). *Psikoloji*, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul.

NEZU, Arthur M., MAGUTH, Christine ve LOMBARDO, Elizabeth R. (2001). “Managing Stress Through Problem Solving”, *Stress News*, July, Vol:13, No.3, England.

MESLER, Randall ve CAPOBIANCO, Mark (2001). “Psychosocial Factors Associated With Job Stress” *Stress News*, October, Vol:13, No.4, England.

OLALI, Hasan ve KORZAY, Meral (1993) *Otel İşletmeciliği*, Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul,

PEHLİVAN, İneyet (1995). *Yönetimde Stres faktörleri*, Pegem Yayınları, Ankara.

PENZARİNO, Peter J. (2005). “Stress,”

<http://www.medicinenet.com/stress/article.htm>

RANDOLFİ, Ernesto, A. (1997).”Developing A Stress Management and Relaxation Center For The Worksite,” *Worksite Health*, Vol:4, No:3.

ÖZKALP, Enver ve KIREL, Çiğdem (2003). *Örgütsel Davranış*, A.Ü. Açık Öğretim Yayınları, Eskişehir.

SABUNCUOĞLU, Zeyyat ve TÜZ, Melek (2001). *Örgütsel Psikoloji*, Ezgi Kitabevi, Bursa.

SARMIENTO, Robert F. (2003). "Stress Management,"

[http:// www.cyberpsych.com/stress htm](http://www.cyberpsych.com/stress.htm)

STEERS, Richard (1981). *Introduction to Organizational Behaviour*, Glenview, Illinois:
Scott, Foresman and Company.

TAŞTAN, Seçil (2002). *Stres ve Stres Yönetimi*, www.insankaynaklari.com/stres.html.