



**ANTALYA ŞEHRİNDEKİ SEYAHAT ACENTASI ÇALIŞANLARININ STRES
KAYNAKLARI, BELİRTİLERİ ve SONUÇLARININ BELİRLENMESİNE YÖNELİK
AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA**

AN EMPIRICAL RESEARCH TO DETERMINE STRESS SOURCES, SYMPTOMS AND
RESULTS OF TRAVEL AGENCY EMPLOYEES IN ANTALYA

Yrd. Doç. Dr. İrfan ÖZCAN

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Yüksekokul Müdürü
irfanozcan@akdeniz.edu.tr

Dr. M. Özer ALPAR

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Öğretim Görevlisi
oalpar@akdeniz.edu.tr

Dr. Ayşegül CİĞER

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
Öğretim Görevlisi
aysegulc@akdeniz.edu.tr

Seden ALGÜR

Akdeniz Üniversitesi
S.B.E. Turizm İşl. Ve Otelcilik A.B.D.
Doktora Öğrencisi
sedenalgur@akdeniz.edu.tr

ÖZET

Stres “çağımızın hastalığı” olarak ifade edilmektedir. Pek çok fiziksel ve ruhsal rahatsızlığın sebebi olarak gösterilen stres, kendine has dinamikleri olan turizm sektöründe çalışanları da büyük oranda olumsuz etkilemektedir. Bu çalışmada Antalya şehrindeki seyahat acentalarında çalışanların stres kaynakları, stres belirtileri ve stresin yarattığı fiziksel ve ruhsal sonuçlar tespit edilmeye çalışılmıştır. Bunun için anketteki ifadeler faktör analizleri uygulanmış, faktörler arası ilişkileri belirlemek için korelasyon analizi kullanılmıştır. Ayrıca stres kaynak, belirti ve sonuçları ile çalışanın ve amirinin cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemek için tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Stres Kaynakları, Stres Belirtileri, Stres Sonuçları, Seyahat Acentası

ABSTRACT

Stress is defined as “disease of our age”. Stress that is shown as reason of many physical and psychological sickness, effects employees of tourism sector which has its own characteristics, In this research stress sources, symptoms and results of employees that are working in travel agencies have been tried to determine. Factor analysis was used to expose stress sources, symptoms and results. Correlation analysis was used to find the relationship between them. One way variance analysis was used to determine whether sexuality of employee or supervisor was effective on stress source, symptom and results.

Keywords: Stress Sources, Stress Symptoms, Stress Results, Travel Agencies

GİRİŞ

Seyahat acentalarında özellikle bilet satış, rezervasyon, operasyon, tur satış gibi departmanlarda çalışanlar, müşterilerle birebir iletişimde bulunan kimselerdir. Müşterilerin aşırı istekleri, memnuniyetsizlikleri, şikayetleri gibi durumlardan birincil etkilenmektedirler. Bu da iş ortamında yaşadıkları stresi arttıran unsurların başında gelmektedir. Buna aile çevresi, sosyal çevre, fiziksel çevreden kaynaklanan stres eklendiğinde çalışanlar işe gitmekte isteksiz davranabilmekte, iş arkadaşlarıyla sorunlar yaşayabilmekte ve daha ileri safhalarda sağlık sorunlarıyla karşılaşabilmektedir. Tüm bunlar bir araya geldiğinde çalışanın performansı düşmekte ve işletmeyi maddi ve manevi zarara uğratabilecek durumlara sebebiyet verebilmektedir. Bu çalışmada Antalya şehrindeki seyahat acentalarında çalışanların stres seviyeleri, stres belirti ve sonuçları belirlenmiştir.

1. STRES İLE İLGİLİ KURAMSAL BİLGİLER

1.1. Stres Kavramı

Stres terimi hayat şartları karşısında bireyin adaptasyonunu veya değişmesini gerektiren bir cevap biçimi olarak ifade edilmektedir. Çeşitli stres faktörleri ile karşı karşıya kalan kişi bu faktörlerin etkisi ile değişime uğramakta veya değişen şartlara adapte olmaktadır. Bu faktörlere iç ve dış uyaranlar denmektedir (Uğur, 2005:13). Bir tanıma göre stres, vücudun bu içsel ve dışsal uyaranlara verdiği otomatik tepki olarak tanımlanmaktadır. Dışsal uyaranlar iş değişikliği, yeni bir şehre taşınmak, sevilen birinin kaybı gibi durumlardır. İçsel uyaranlar ise fiziksel ve ruhsal huzursuzluklardır (Yılmaz ve Ekici, 2003).

Stres kavramı ilk kez Selye tarafından kullanılmış ve vücudun herhangi bir talebe verdiği özel olmayan tepki olarak tanımlanmıştır. Bunun yanında “kişinin gerçek dünyası ile beklentileri arasındaki farklılığa gösterdiği tepki”, “kişinin duygularında, düşünce süreçlerinde veya fiziki şartlarında, kişinin çevresi ile baş edebilme gücünü tehdit eden bir gerilim durumu” ve “istenmeyen çevresel etkilerden sonra bozulan fizyolojik iç dengeyi kazanmak için gerekli olan fizyolojik uyarıcılar” olarak da ifade edilmiştir (Soysal, 2009:18).

Stresin farklı kişiler üzerinde değişik etkileri bulunmaktadır. Çoğunlukla endişe, üzüntü, gerilim ve baskıya yol açmaktadır. Bir tanıma göre stres bireysel farklar ve psikolojik süreçler yoluyla gösterilen uyumsuz bir davranış olup kişi üzerinde aşırı psikolojik ve fiziksel baskılar yapan herhangi bir dış ve iç hareket, durum veya olayın organizmaya yansıyan sonucudur (Yapraklı ve Yılmaz, 2007:156).

Sosyal ortama bağılı olarak yaşanan kişilerarası stres, işyerinde iş arkadaşlarıyla ve üstlerle olan çatışmalardan kaynaklanabilmektedir. Yapılan çalışmalarda iş arkadaşları arasındaki çatışmalarla birlikte işyeri sahibi ve yöneticiler arasındaki çatışmanın ve uyumsuzluğun stres yaratan faktörler arasında olduğu belirlenmiştir (Aslan, 2008:308).

Stresin bireyi motive eden ve harekete geçiren olumlu bir özelliğinin olduğu da bilinmektedir ancak stresin bu olumlu yanı onun derecesi ve düzeyiyle ilgilidir. Belli bir orandaki stres bireyi hazırlanmaya ve daha yeterli hale gelmeye yöneltmektedir. Ancak bunun düzeyinin artması durumunda başarısızlık ortaya çıkmaktadır. Azının yararlı olduğu bu durumun ne düzeydeki yararlı olacağı konusu ise tartışılmaktadır (Aktaş, 2001:27).

İş stresinin açıklanmasında farklı modeller kullanılmakla birlikte en sık kullanılan model psikososyal iş yükü ve iş kontrolü etkileşiminin işin stres düzeyini belirlediği modeldir. Bu modele göre yüksek iş yükü ve düşük iş kontrolü olan işlerde stres düzeyini yüksek olarak belirlenmektedir. İş kontrolünün yüksek olduğu durumlarda ise yüksek motivasyon, ustalık duygusu ve yüksek iş yükünün stres yaratan etkisi gözlenmemektedir. İş yükünün düşük ve iş kontrolünün yüksek olduğu işler ise düşük stres yaratmaktadır. Ayrıca iş yerindeki sosyal çevrenin stres oluşumunda bağımsız bir değişken olduğu ortaya konulmuştur (Demiral vd., 2007: 12).

Bunun yanında yapılan araştırmalarda iş yerinde yaşanan stres ile fizik ve ruh sağlığı, verimlilik ve iş doyumunu arasında güçlü bir ilişki olduğu ortaya konmuştur. Yaşanan stresli olayların sıklığı ve yoğunluğu hem işyerinin koşulları, hem de bireyin kişiliğinin etkileşimi ile ilgilidir. Stresli olaylar bazı iş ortamlarında diğerlerine göre daha fazlayken, bazı insanlarda da diğerlerine göre daha yoğun yaşanmaktadır (Batıgün ve Şahin, 2006:33).

İşletmelerde işle ilişkili stres kaynakları çeşitli şekillerde ortaya çıkabilmektedir. Her işletme faaliyet alanına, kullandığı teknolojiye, çevresel ve fiziksel koşullara, üyelerinin örgüt içindeki pozisyon, deneyim ve eğilimlerine, örgüt içi çatışmalara, örgütsel yapıya, politikalara, süreçlere, iklime ve diğer etmenlere göre örgütsel stres kaynakları üretebilmektedir. Bu nedenle, çeşitli bilim adamları ve yazarlar tarafından işletmelerde örgütsel stres kaynaklarının değişik şekillerde sınıflandırıldığı görülmektedir (Ekinci ve Ekici, 2003:97).

1.2. Stresin Faktörleri

Yapılan araştırmalarda temel stres faktörleri iş ortamı (örgütsel), bireyin kişilik yapısı ve kendini yorumlama tarzı, çevresel ve sosyal faktörler olarak bölümlendirilmektedir.

1.2.1. Örgütsel Stres Faktörleri

İş ortamından kaynaklanan stres faktörlerinin başında işin monotonluğu gelmektedir.

Yapılan işin monoton bir biçimde devam etmesi ve çalışanın işin süreçlerine dahil edilmemesi durumu çalışanda işe karşı yabancılaşma duygusu oluşturmakta ve yaygın şekilde karşılaşılan bir stres faktörü olarak görülmektedir (Eren, 1998:224).

İş ortamında ortaya çıkan bir diğer stres faktörü ise yeni teknolojilerden kaynaklanmaktadır. Yeni teknoloji, iş çevresinde hızlı bir değişiklikle çalışanın becerilerini demode edebilmektedir. Ek olarak yeni ekipmanı ve sistemi sürekli iyi bilme ihtiyacı, bireyde tehdit durumu ortaya çıkarabilmektedir. Bu durum, yeterli eğitim sağlanmazsa potansiyel stres kaynağı olacaktır. Gelişen yeni teknoloji, çalışanda görevini yerine getirememeye duygusu oluşturacaktır (Tutar, 2000:222).

Bir başka stres faktörü de çalışılan ortamın fiziki elverişsizliğidir. Gürültülü bir ortamda bulunmak çalışanı yormakta ve strese sokmaktadır. Aşırı gürültü ve diğer fiziki faktörlerin temel psikolojik etkisi, diğer stres faktörlerine karşı toleransı azaltmakta ve motivasyonu olumsuz yönde etkilemektedir. Sıcaklık, havalandırma, nem, temizlik de önemli stres faktörleridir. (Valerie ve Cary, 1990: 23). Ercan ve Şar'ın (2004) eczacılar üzerinde yapmış oldukları araştırmaya göre eczacılar birebir iletişimde buldukları hastalara hem bilgilendirme hem de yönlendirme yapmaları, bunun yanında diğer resmi ve evrak işlerini yürütmeleri nedeniyle stres yaşamaktadırlar. Özellikle çalışma saatlerinin uzunluğu, iş ortamının gürültülü ve kalabalık oluşu ve dinlenecek uygun yer olmayışı en yüksek derecede stres kaynağı olarak ortaya çıkmıştır.

İş hayatının niteliğinden kaynaklanan stres faktörleri; kantitatif (niceliksel) ve kalitatif (niteliksel) iş yükü, iş hayatındaki rol çatışması ve belirsizliği, bireye sunulan fiziki, ekonomik ve psiko-sosyal şartlar ve imkanlar, bilgisayara bağlı iş yapmanın doğurduğu tekno-stres, kişinin çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkisinden kaynaklanan sosyal destek eksikliği, yetersiz bireysel otonomi, sorumluluğa denk olmayan yetki, kariyer gelişim endişesi, örgütsel politikalar, örgütsel iklim, örgütsel yapı vb' dir (Gökdeniz, 2005:177).

Algür ve Aktaş'ın (2009) konaklama işletmesi çalışanlarına yönelik olarak yaptıkları araştırmada başlıca stres faktörleri işyerinde uygulanan ayrımcılıklar, yetki ve sorumlulukların belirsizliği, fiziksel çalışma şartlarının kötülüğü ve çalışma arkadaşları arasındaki çatışma ve uyumsuzluk olarak tespit edilmiştir.

1.2.2. Bireyin Kendisinden Kaynaklanan Stres Faktörleri

Bireysel stres kaynaklarını, bireysel ihtiyaçlar, kapasite ve karakter gibi unsurlar oluşturmaktadır. Algılama farklılıkları, deneyimler, aile sorunları, aile üyeleri arasındaki ilişkiler, çocukların yetiştirilmesi, eğitimi, eşlerin iş sorunlarını eve taşınmaları, boşanma, ölüm gibi nedenler bireysel stres yaratan unsurlardır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005:277). İnsanların stres kaynakları, çoğu kez onların kişiliklerini ortaya çıkaran huyları, mizaçları, karakterleri ve yetenekleri olabilmektedir. Yani stresin kaynağı bizzat bireyin kendi kişiliği olabilmektedir. Kişileri etkileyen olaylar değil, olaylara verdikleri anlamlardır. Kişinin çevresini algılama şekli, çevresel değişimlere ve ilişkilere verdiği tepki kişiliği ile ilgili olmaktadır. Kendini yorumlama biçimi de stres faktörü olarak ortaya çıkmaktadır.

Karahan, Gürpınar ve Özyürek'in (2007) hemşirelere yönelik yapmış oldukları bir araştırmaya göre cerrahi hemşirelerinin kendini yorumlama biçiminden kaynaklanan stres vericilerinden aldıkları puanlara göre stres nedeniyle hastalık geliştirme riski altında oldukları tespit edilmiştir.

1.2.3. Sosyal Hayattan Kaynaklanan Stres Faktörleri

Amerikalı ünlü yönetim ve işletme uzmanı Albrecht yaptığı araştırmalarda beş değişim alanı üzerinde durmuştur. Yazara göre bu beş alan tüm önemli değişimleri kapsamasa da bu yüzyılın stres çağı haline gelmesinin temel nedenini oluşturmaktadırlar. Bu beş değişim alanı şunlardır: Kırsal yaşamdan kentsel yaşama geçiş, durağanlıktan hareketliliğe geçiş, kendine yeterlilikten tüketim ekonomisine geçiş, kapalı sistemden açık sisteme geçiş ve bedensel aktiflikten hareketsizliğe geçiş (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002, 25).

1.3. Stresin Belirtileri

Yöneticilerin ve işgörenlerin işyerinde karşılaştıkları stres kaynakları, onları fizyolojik, psikolojik ve davranışsal açıdan etkilemekte ve verimliliklerinin azalmasına neden olabilmektedir. Yapılan çeşitli araştırmalar stresin en önemli fizyolojik belirtierinin, kalp damar rahatsızlıkları ve kolesterol yüksekliği olduğunu göstermiştir. Bunlardan farklı olarak, aşırı stresin kronik bel ağrısı, astım, dermatit, egzema, şeker hastalığı, migren ve peptik ülser neden olduğu belirtilmektedir. Diğer fizyolojik stres belirtileri ise, sürekli yorgunluk, düşük enerji seviyesi, devamlı gerilim halinde olma şeklinde sıralanabilir. Psikolojik stres belirtilerinden bazıları ise, sürekli tedirginlik duygusu, hayattan sıkılma, parasal endişeler, ölümcül hastalıklara yakalanma korkusudur. Bu belirtilerden farklı olarak depresyon, doyumsuzluk, belirsizlik ve yetenekleri kullanamamaktan doğan ruhsal rahatsızlıklar,

karamsarlık, alınganlık, huzursuzluk, konsantre olamamak, devamlı sebepsiz korkular, endişe, yetersizlik duygusunun artması da psikolojik stres belirtilerinden bazılarıdır (Şahin, 2005:55). Detaylı bir inceleme sonunda strese ilişkin belirtiler üç grupta toplanmıştır

(Yılmaz ve Ekici, 2003):

1.3.1. Fiziksel Belirtiler

Çarpıntı
Baş ağrısı
Soğuk ya da sıcak basması
Mide, bağırsak bozukluğu, sindirim zorluğu
Nefes darlığı
Ellerde titreme
Gürültüye, sese karşı aşırı duyarlılık
Uykusuzluk veya aşırı uyku
Bitkinlik
Mide krampları
Boyunda, ensede, belde, sırtta ağrı, gerginlik, kasılma ve eklem ağrıları

1.3.2. Duygusal Belirtiler

Huzursuzluk, sıkıntı, gerginlik
Kaygılı olma
Neşesizleşme, durgunlaşma, çökkünlük hali
Sinirlilik, saldırganlık veya kayıtsızlık
Duygusal olmak

1.3.3. Zihinsel Belirtiler

Unutkanlık
Konsantrasyonda azalma
Kararsızlık
Organize olamama
Zihin karışıklığı
İlgi azalması
Matematik hatalarının artması
Zihinsel durgunluk
Sosyal hayatın yoksunlaşması
Olumsuzlukların üzerine odaklanma

1.4. Stresin Sonuçları

Rowshan stresle karşılaşan bireyin tepkisellik sürecini pratik olarak HERO prensibiyle ortaya koymaktadır. Bu bağlamda HERO (kahraman) kelimesinin her bir harfi stres süreciyle ilgili olan İngilizce bir kelimeye karşılık gelmektedir. HERO'nun açılımı aşağıda yer almaktadır (Özmutaf, 2006:75):

- i. H (happening), stres oluşur,
- ii. E (evaluation), birey stresi değerlendirir,
- iii. R (response), birey strese karşı tepki verir (savaşır ya da kaçar),
- iv. O (outcome), birey bir sonuçla karşılaşır.

Bazı insanlar stresin performanslarını arttırdığını, kendilerine canlılık kazandırdığını düşünerek stresle barışık görünmektedirler. Yüksek stres zamanlarında müstesna bir performans sergiledikleri ve daha iyi motive oldukları kanısındadırlar. Bu tarz insanlar stres potansiyeli taşıyan durumları bir tehditte ziyade fırsat olarak görmektedirler. Bu şekilde stresin olumlu sonuçları da olabilmektedir. Fakat, bir kırılma noktası vardır ki, bu noktada stresteki artış iş performansının kötüleşmesine neden olmaktadır. Yüksek stres biyolojik enerjisini bitirdiği ve konsantrasyonunu engellediği için, aşırı stresli personelin düşük performansı yüzünden ızdırap duymasına yol açmaktadır. Bir türlü dinmeyen yüksek seviyedeki stres çalışanların enerjisinin tükenmesine neden olmaktadır. Bir süre sonra bu çalışanlar kendilerini yorgun hissetmeye, daha fazla çaba harcayıp daha az üretmeye başlarlar. Ayrıca aşırı stres düşünce bulanıklığı oluşturduğu için alınan kararlar da hep tereddütlü olur. Hepsinden de önemlisi stres fiziksel sağlığı tehdit etmeye başlar (Durna, 2006:326).

İş yaşamındaki stresin en belirgin sonucu iş tatmininin, performansın ve kalitenin düşmesidir. Özkaya, Yakın ve Ekinci'nin (2008) bir üniversitenin akademik ve idari personeline yönelik yaptıkları bir araştırmada iş stresi arttıkça iş tatminsizliğinin de arttığı belirlenmiş ve literatürü destekleyen bir sonuç olarak ifade edilmiştir. Aynı şekilde Algür ve Aktaş da (2009) yaptıkları araştırmada stres arttıkça motivasyon ve iş tatmininin düştüğünü belirlemişlerdir.

Stresin bireysel bazda da bazı önemli sonuçları vardır. Bunlar fizyolojik, psikolojik ve davranışsal sonuçlar olarak üç grupta incelenmektedir. Son zamanlarda yapılan araştırmalar sonucunda kalp ve damar hastalıklarının aslen genetik yapı, kolesterol, şeker ve yaş gibi geleneksel risk faktörlerinden daha çok stresli davranış biçiminin sergilenmesiyle ilişkili

olduğu anlaşılmıştır. Bunun yanında kanser, ülser, migren, romatizmal artrit, alerji gibi rahatsızlıklarda da stresin etkisi olduğu tespit edilmiştir. Fizyolojik sonuçların yanında depresyon, uyku bozukluğu, sigara ve alkol kullanımında artış, düzensiz beslenme gibi psikolojik ve davranışsal sonuçlara neden olduğu da ifade edilmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003:6).

Çalışma yaşamında stresten kaçmanın imkanı bulunmamaktadır. Belirli bir düzeye kadar stres gerek birey, gerekse örgüt performansını maksimize edici etki gösterebilmektedir. Ancak, stresin yoğun ve sürekli hale gelmesi pek çok bireysel ve örgütsel sorunları gündeme getirmektedir. Birey açısından sağlık sorunları meydana gelebilirken, kuruluş açısından düşünüldüğünde hem bireysel, hem de örgütsel motivasyonun düştüğü, bunun verimliliğin düşüşüne sebep olduğu, sonuç olarak da uzun dönemde başarısız bir örgüt yapısının ve kuruluşun ortaya çıktığı görülmektedir (Özmutaf, 2006:80).

2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

2.1- Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, seyahat acentası çalışanlarının iş nedeniyle yaşadıkları stresin kaynağını, belirtilerini ve sonuçlarını ortaya koyarak bu stresi azaltmaya yönelik çalışanlara ve işverenlere önerilerde bulunmaktır. Araştırma, Antalya şehrinde bu konuda yapılan geniş çaplı bir araştırma olması bakımından önemlidir. Antalya şehri nüfusun önemli bir kısmının turizm sektöründe çalıştığı bir şehirdir. Bölgedeki turizmin sezonluk özellik taşıyor olması ve sezon bitiminde çalışanların işsiz kalma veya ücretsiz izne gönderilme riskinin yüksekliği nedeniyle çalışanların yaşadığı stres iş çevresinden yüksek oranda etkilenebilmektedir. Bu bakımdan aynı çalışmanın farklı bölgelerdeki seyahat acentası çalışanları üzerinde gerçekleştirilmesi halinde farklı sonuçların elde edilebileceği düşünülebilir.

2.2- Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi

Araştırmanın evreni Antalya şehrinde faaliyet gösteren A grubu seyahat acentası çalışanlarıdır. TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği) kayıtlarına göre Antalya şehrinde 406 adet A grubu seyahat acentası bulunmaktadır (<http://www.tursab.org.tr/content/turkish/sorgu/acenta.asp>). Acentalarda çalışan personel sayısına ilişkin tahmin yürütülürken A Grubu seyahat acentalarında bulunması gereken bir sorumlu müdür, iki enformasyon memuru, bir rehber ve ortalama iki de ofis çalışanı olmak üzere toplam 6 kişinin çalıştığı varsayılmıştır (Menekşe, 2008:93). Bu göre 406 seyahat acentasında 2436 çalışan olduğu varsayılmıştır. Örneklem sayısının tespitinde aşağıdaki formül kullanılmıştır (İlban, 2008:129):

$$n = Nt^2 pq / d^2 (N-1) + pq$$

N: Ana kütle içindeki birim miktarı

n: Örneklem birim miktarı

t: Tahmini güven aralığı, belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosundan

bulunan teorik değeri

p: İncelenen olayın oluş sıklığını yani gerçekleşme olasılığını

q: İncelenen olayın olmayış sıklığını yani gerçekleşmeme olasılığını

d: Olayın oluş sıklığına göre kabul edilen örneklem hatası

Bu formül kullanılarak yapılan hesaplama sonucunda araştırma için gerekli olan örneklem birim miktarı n=136 olarak tespit edilmiştir. Çalışmada ise 199 örneklem sayısına ulaşılmıştır.

2.3- Araştırma Tekniği ve Verilerin Toplanması

Veriler geliştirilen bir soru formu aracılığı ile toplanmıştır. Soru formu dört bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde seyahat acentası çalışanlarının yaşadıkları stresin kaynağını belirlemeye yönelik 43 ifadenin yer aldığı "Mayerson Stres Kaynağı Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçekte stres vericiler; insan ilişkilerinden kaynaklanan, "sosyal" stres vericiler, kişinin dünyadan yansıyan bilgileri yorumlayış biçiminden kaynaklanan "kendini yorumlama" (iç konuşma), "iş ile ilgili" stres vericiler, fizik çevreden kaynaklanan, gürültü ve hava kirliliğini de içine alan "fizik çevre" stres vericileri olarak dört temel grupta toplanmıştır. Her stres vericiden alınan puanlar dört grupta değerlendirilmiştir (Baltas ve Baltaş, 1993:134). İkinci bölümde çalışanların yaşadığı stresin belirtilerini ortaya koymaya yönelik 20 ifade yer almaktadır. Üçüncü bölümde çalışanların yaşadığı stresin sonuçlarını belirlemeye amaçlara 13 ifade bulunmaktadır. Bu iki bölümdeki ifadeler Aksoy ve Kutluca'nın (2006) çalışmasından alınmıştır. Anketin dördüncü ve son bölümünde ise demografik sorular bulunmaktadır. Araştırmanın amacına yönelik olarak hazırlanan bu anket formu, seyahat acentası yönetici ve çalışanlarına TÜRSAB'ın web sitesindeki acenta iletişim bilgilerinde yer alan elektronik posta adreslerine gönderilmiş ve açıklamada orta ve alt düzey çalışanların anketi yanıtlamasının beklendiği ifade edilmiştir. Cevaplama süresi sonunda 207 tane anket formu elde edilmiş ancak 8 tanesi eksik veya hatalı işaretleme nedeniyle araştırma dışı bırakılarak 199 tane anket analize tabi tutulmuştur.

2.4- Verilerin Çözümü ve Yorumlanması

199 anketten elde edilen veriler SPSS 13.0 (Statistical Program for Social Sciences) istatistik programına yüklemiştir. Çalışanların stres kaynakları ölçeğine göre aldıkları puanlar belirlenerek stres seviyeleri ortaya konulmuştur. Stres kaynakları arasındaki ilişkiyi belirlemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Stres belirti ve sonuçları için ortalamalar belirlenerek faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Stres kaynak, belirti ve sonuçları arasındaki ilişkiyi belirlemek için korelasyon analizi kullanılmıştır. Son olarak çalışanların ve amirlerinin cinsiyeti ile stres kaynak, belirti ve sonuçları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla da tek önlü varyans analizi yapılmıştır. Ayrıca elde edilen veriler frekans dağılımları ve yüzdeler şeklinde de özetlenmiştir.

2.5- Araştırmanın Hipotezleri

Bu araştırmada tek yönlü varyans analizi ile sonuca ulaşmak istenen hipotezler şunlardır:

Hipotez-1: Çalışanın cinsiyeti ile stres kaynak, belirti ve sonuçları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez-2: Amirlerinin cinsiyeti ile stres kaynak, belirti ve sonuçları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

2.6-Araştırma Bulguları

2.6.1- Araştırmaya Katılanlarla İlgili Genel Bilgiler

Araştırmaya katılanlarla ilgili genel bilgiler aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo-2.1: Araştırmaya Katılanların Cinsiyet Durumu

	Frekans	%
Kadın	70	35.2
Erkek	129	64.8
Toplam	199	100

Tablo-2.2: Araştırmaya Katılanların Yaş Durumu

	Frekans	%
20 ve altı	14	7
21-24	34	17.1
25-29	38	19.1
30-34	34	17.1
35-39	42	21.1
40-44	22	11.1
45-49	8	4
50 ve üzeri	7	3.5
Toplam	199	100

Tablo-2.3: Araştırmaya Katılanların Medeni Durumu

	Frekans	%
Evli	98	49.2
Bekâr	101	50.8
Toplam	199	100

Tablo-2.4: Araştırmaya Katılanların Eğitim Durumu

	Frekans	%
İlköğretim	2	1
Lise ve dengi	40	20.1
Ön Lisans	51	25.6
Lisans	95	47.7
Lisansüstü	11	5.5
Toplam	199	100

Tablo-2.5: Araştırmaya Katılanların Mezun Oldukları Okul

	Frekans	%
Turizmle ilgili	138	69.3
Turizmle ilgili değil	61	30.7
Toplam	199	100

Tablo-2.6: Araştırmaya Katılanların Sektör Tecrübeleri

	Frekans	%
1 seneden az	9	4.5
1-3 sene	26	13.1
4-5 sene	32	16.1
6-7 sene	27	13.6
8-9 sene	20	10.1
10 sene ve üzeri	85	42.7
Toplam	199	100

Tablo-2.7: Araştırmaya Katılanların Çalıştıkları İşletmedeki Tecrübeleri

	Frekans	%
1 seneden az	37	18.6
1-3 sene	64	32.2
4-5 sene	39	19.6
6-7 sene	15	7.5
8-9 sene	11	5.5
10 sene ve üzeri	33	16.6
Toplam	199	100

Tablo-2.8: Araştırmaya Katılanların Amirlerinin Cinsiyeti

	Frekans	%
Kadın	39	19.6
Erkek	160	80.4
Toplam	199	100

Tablo 2.1’de araştırmaya katılan 199 çalışandan %35.2’sinin kadın, %64.8’inin erkek olduğu görülmektedir. Tablo 2.2’de 199 çalışandan %21.1’inin 35-39 yaş aralığında, %3.5’inin ise 50 ve üzeri yaşta olduğu görülmektedir. Tablo 2.3’e bakıldığında çalışanların %49.2’sinin evli, %50.8’inin bekar olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmada eğitim durumu beş ayrı kategoride toplanmıştır. Buna göre Tablo 2.4’e bakıldığında lisans mezunlarının %47.7 ile çoğunlukta, ilköğretim mezunlarının %1 ile azınlıkta olduğu görülmektedir. Ön lisans mezunları %25.6 ile çoğunluk bakımından ikinci, lise ve dengi okullardan mezun olanlar %20.1 ile üçüncü, lisan üstü eğitime sahip olanlar ise %5.5 ile dördüncü sıradadır. Tablo 2.5’te araştırmaya katılan seyahat acentesi çalışanlarından turizmle ilgili bölümlerden mezun olanların oranının %69.3, turizm dışı bölümlerden mezun olanların oranının %30,7 olduğu görülmektedir. Tablo 2.6’da çalışanların %42.7’sinin 10 sene ve üzeri sektör tecrübesi olduğu görülmektedir. Buna mukabil 1 seneden az sektör tecrübesi olanlar %4.5 seviyesinde ve görece olarak azınlıktadır. Tablo 2.7 araştırmaya katılanların şu an çalışmakta oldukları işletmedeki tecrübelerini göstermektedir. Tablo 2.7’ye göre 1-3 sene aralığında aynı işletmede tecrübesi bulunan çalışanların yüzdesi 32.2, 4-5 sene çalışanların yüzdesi 19.6, 1 seneden az çalışanların yüzdesi 18.6, 10 sene ve üzeri çalışanların yüzdesi 7.5, 8-9 sene çalışanların yüzdesi %5.5’tur. Araştırmaya katılan amir pozisyonundaki çalışanların oranları Tablo 2.8’de görülmektedir. Buna göre kadın amirler %19.6 ile azınlıkta erkek amirler %80.4 ile çoğunlukta.

2.6.2- Çalışanların Stres Seviyeleri

Mayerson Stres Kaynağı ölçeğine göre ifadeler 4 grup altında toplanmakta olup bu gruplar *Fiziksel Çevre*, *Sosyal Çevre*, *İş Çevresi* ve *Kendini Yorumlama* olarak isimlendirilmiştir. Bu grupların maksimum ve minimum değerleri aşağıdaki şekildedir (Baltaş ve Baltaş, 1993:134):

Fiziksel Çevre	5-7 puan	Sağlığı tehdit edici bir durum yok
	8-12 puan	Hastalık geliştirme ihtimali var
	13-17 puan	Hastalık geliştirme eğiliminde
	18-25 puan	Hastalık geliştirme ihtimali çok yüksek
Sosyal Çevre	17-24 puan	Sağlığı tehdit edici bir durum yok
	25-39 puan	Hastalık geliştirme ihtimali var
	40-59 puan	Hastalık geliştirme eğiliminde
	60-85 puan	Hastalık geliştirme ihtimali çok yüksek

İş Çevresi	15-24 puan	Sağlığı tehdit edici bir durum yok
	25-39 puan	Hastalık geliştirme ihtimali var
	40-59 puan	Hastalık geliştirme eğiliminde
	60-85 puan	Hastalık geliştirme ihtimali çok yüksek
Kendini Yorumlama	10-14 puan	Sağlığı tehdit edici bir durum yok
	15-24 puan	Hastalık geliştirme ihtimali var
	25-34 puan	Hastalık geliştirme eğiliminde
	35-50 puan	Hastalık geliştirme ihtimali çok yüksek

Katılımcılara uygulanan anketin sonuçlarına göre mevcut stres kaynaklarının olası biyolojik sonuçları aşağıda verilmiştir:

Fiziksel Çevre	37 kişi	5-7 puan	Sağlığı tehdit edici bir durum yok
	90 kişi	8-12 puan	Hastalık geliştirme ihtimali var
	51 kişi	13-17 puan	Hastalık geliştirme eğiliminde
	21 kişi	18-25 puan	Hastalık geliştirme ihtimali çok yüksek
Sosyal Çevre	30 kişi	17-24 puan	Sağlığı tehdit edici bir durum yok
	129 kişi	25-39 puan	Hastalık geliştirme ihtimali var
	40 kişi	40-59 puan	Hastalık geliştirme eğiliminde
	0 kişi	60-85 puan	Hastalık geliştirme ihtimali çok yüksek
İş Çevresi	29 kişi	15-24 puan	Sağlığı tehdit edici bir durum yok
	137 kişi	25-39 puan	Hastalık geliştirme ihtimali var
	33 kişi	40-59 puan	Hastalık geliştirme eğiliminde
	0 kişi	60-85 puan	Hastalık geliştirme ihtimali çok yüksek
Kendini Yorumlama	18 kişi	10-14 puan	Sağlığı tehdit edici bir durum yok
	160 kişi	15-24 puan	Hastalık geliştirme ihtimali var
	21 kişi	25-34 puan	Hastalık geliştirme eğiliminde
	0 kişi	35-50 puan	Hastalık geliştirme ihtimali çok yüksek

Elde edilen puanlardan anlaşıldığı üzere 4 boyut için stres kaynaklarının olası biyolojik sonuçlarının ağırlıklı olarak 2. seviye olan “hastalık geliştirme ihtimali var” düzeyinde (fiziksel çevre %45.2, sosyal çevre %64.8, iş çevresi %68.8, kendini yorumlama %80.4) bulunduğu görülmüştür. Kendini yorumlama boyutu 160 kişi (%80.4) ile hastalık geliştirme ihtimali en yüksek boyut olarak belirlenirken bu boyutu sırası ile iş çevresi boyutu (137 kişi, %68.8), sosyal çevre boyutu (129 kişi, %64.8) ve son olarak ise fiziksel çevre boyutu (90 kişi, %45.2) takip etmektedir. Fiziksel çevre boyutu ikinci seviye olan “hastalık

geliştirme ihtimali var” düzeyinde tüm boyutlar içinde son sırada yer almasına rağmen daha ileri seviye olan üçüncü seviye “hastalık geliştirme eğiliminde” düzeyi için diğer boyutlara göre daha yüksek frekansa sahiptir (fiziksel çevre 51 kişi, %25.6, sosyal çevre 40 kişi, %20.2, iş çevresi 33 kişi, %16.7, kendini yorumlama 21 kişi, %10.6). Aynı zamanda stres kaynaklarının olası biyolojik sonuçlarının en ileri ve çalışan sağlığı açısından en riskli olan dördüncü seviye “hastalık geliştirme ihtimali çok yüksek” düzeyi için tüm boyutlar içinde 21 kişi, %10.6 ile puan alan tek boyut fiziksel çevre boyutudur. Örgütsel stresin azaltılması ve çalışan sağlığının korunması, stresin olası sonuçlarının engellenebilmesi için tüm stres kaynakları içinde fiziksel çevre boyutuna daha fazla dikkat çekilmesi gerekliliği bu analiz sonucunda anlaşılmıştır. Stres kaynakları boyutlarından fiziksel çevre boyutundan sonra sırası ile sosyal çevre, iş çevresi ve kendini yorumlama boyutlarına dikkat çekmek mümkündür.

2.6.3- Stres Faktörleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

Fiziksel çevre, sosyal çevre, iş çevresi ve kendini yorumlama adı verilen stres faktörlerinin birbirlerini ne şekilde etkilediğini belirlemeye yönelik yapılan korelasyon analizinin sonuçları tablo 2.9'da görülmektedir.

Tablo-2.9: Stres Faktörlerine İlişkin Korelasyon Analizi

		Sosyal Çevre	Fiziksel Çevre	İş Çevresi	Kendini Yorumlama
Sosyal Çevre	Pearson Korelasyon	1			
	P				
Fiziksel Çevre	Pearson Korelasyon	0.237	1		
	P	0.001			
İş Çevresi	Pearson Korelasyon	0.557	0.340	1	
	P	0.000	0.000		
Kendini Yorumlama	Pearson Korelasyon	0.524	0.257	0.587	1
	P	0.000	0.000	0.000	
	N	199	199	199	199

Elde edilen korelasyon katsayısı 0 ile 0.290 arasında ise ilişkinin zayıf, 0.30 ile 0.64 arasında ise ilişkinin orta, 0.65 ile 0.84 arasında ise ilişkinin kuvvetli ve 0.85 ile 1 arasında ise

ilişkinin çok kuvvetli olduğu ifade edilmektedir (Ural ve Kılıç, 2006:248). Tablo 2.9’da “kendini yorumlama” ve “iş çevresi” faktörleri arasında diğer faktörlere nazaran daha güçlü doğrusal bir ilişki görülmektedir. “Fiziksel çevre” ve “Sosyal çevre” faktörleri arasında ise korelasyon katsayısı 0.237 değerini alarak 0 ile 0.290 değerleri aralığında kalmıştır. Buna göre iki faktör arasında görece olarak zayıf bir ilişkinin bulunduğunu söylemek mümkündür. “İş çevresi” ile “Sosyal çevre” arasında diğer faktörlerle kıyaslandığında daha güçlü bir ilişki olduğu söylenebilir. Benzer şekilde “Kendini yorumlama” faktörü ile “sosyal çevre” faktörü arasında üçüncü seviyede bir ilişki vardır. Özetle “iş çevresi” stres faktörlerindeki bir artış “kendini yorumlama” stres faktörlerinde “sosyal çevre” faktörlerinden daha fazla bir artışa neden olacaktır. Buradan hareketle en güçlü bağın “iş çevresi” ve “kendini yorumlama” faktörleri arasında, en zayıf bağın ise “sosyal çevre” ile “fiziksel çevre” faktörleri arasında olduğu söylenebilir.

2.6.4- Stres Belirtilerine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Stresin belirtilerini tespit etmek için hazırlanan 20 ifade aynı ölçek tipi içerisinde düzenlenmiş olduğundan faktör analizine uygun veri teşkil etmişlerdir. Beşli Likert ölçeğine göre hazırlanmış ve stres sonuçlarını tespiti yönelik tahmin değişkenlerinden birbirleriyle ilişkili olanlarının grup teşkil edip etmeyeceğini araştırmak için faktör analizine başvurulmuştur. Ancak faktör analizine geçilmeden önce ifadelerin güvenilirliğinin test edilmesi gerekmektedir. Bunun için de paket program kullanılarak ifadelerle ait Kaiser Meyer Olkin (K.M.O.) değeri 0.890 olarak tespit edilmiştir. Bu değer 0.5’ten büyük olması ve 1’e oldukça yakın olması sebebiyle ifadelerin güvenilirlik düzeyinin oldukça yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Analizde Varimax rotasyon uygulanmış, sonucu 0.50’den küçük olan faktörler gizlenmiş ve 6 defa tekrarlar gerçekleştirilmiştir. Beşinci tekrardan sonra 20 maddelik stres sonuçları ölçeği 19 maddeye düşmüş ve bunların da birbirini dışta tutan 6 faktöre toplandığı görülmüştür. Bu faktörler toplam varyansın %58.110’unu teşkil etmektedir ve tablo 2.10’da gösterilmiştir:

Tablo-2.10: Stres Belirtileri Boyut İndirgemesi

(Kaiser Normalizasyonu ile Varimax Rotasyonu)

FAKTÖRLER	Faktör Yüklemeleri	Varyans (%)	Toplam Varyans (%)
Faktör 1: Duyusal			
- Gerginlik	0.535		
- Yersiz telaş içinde olma	0.702		
- Sürekli endişe içinde olma	0.776	31.037	31.037
- Yetersizlik duygusuna kapılma	0.776		

Tablo-2.10: Stres Belirtileri Boyut İndirgemesi(Devam)

- Geçimsiz olma	0.769		
- İşbirliğinden kaçınma	0.621		
Faktör 2: Fiziksel-1			
- Yorgunluk hissi	0.695		
- Başağrısı şikayeti	0.665	8.865	39.901
- Çok fazla uyuma isteği	0.528		
- İştahsızlık	0.600		
Faktör 3: Fiziksel-2			
- Tansiyon şikayeti	0.622		
- Alerji şikayeti	0.696	6.643	46.545
- Mide bulantısı	0.705		
Faktör 4: Fiziksel-3			
- Uyuma güçlüğü	0.505		
- Daha sık terleme	0.803	6.426	52.971
- Nefes darlığı şikayeti	0.542		
- Yemek yemede artış/azalış	0.505		
Faktör 5: Davranışsal			
- Sigara kullanımında artış	0.822	5.139	58.110
- Alkol kullanımında artış	0.766		

Tablo 2.10'da birinci faktör stresin etki ettiği “duygusal boyut” olarak isimlendirilmiştir. Yapılan analize göre stres öncelikle ve yoğun olarak duygusal durumda değişimlere neden olmaktadır. Yüklenen stres yersiz yere telaş ve endişeye, yetersizlik hissine, geçimsiz, iş birliğinden kaçınan ve gergin tutumlara neden olmaktadır. Yine Tablo 2.10'da görüleceği üzere “fiziksel” tahmin değişkenleri üç grupta toplanmıştır. Faktör 2 olarak görülen “Fiziksel 1” tahmin değişkenleri ile diğer fiziksel belirtilerden daha fazla stres belirtileri olarak görülmektedir. “Davranışsal” tahmin değişkenlerinin yer aldığı Faktör 5 ise zararlı alışkanlıklarda artışın stres belirtisi olarak çıktığını ortaya koymaktadır. Buradan hareketle stres belirtisi olarak en çok duygusal değişkenlerle karşılaştığı söylenebilir. Stresten kaynaklı duygusal değişkenlerin tespiti günlük yaşamda oldukça zordur. Maruz kalınan stresin şiddetinin değişmemesi durumunda duygusal stres belirtileri ile birlikte fiziksel belirtilerin çıktığı bilinmektedir. Tüm faktörlerin görüldüğü şiddette stres varlığı ise sağlığı tehdit edici boyuttadır. İş yerinde stres belirtilerinin varlığı tespit edildiğinde ise stres azaltıcı uygulamalar ve düzenlemeler getirilmesi verimlilik açısından kaçınılmazdır.

2.6.5- Stresin Yarattığı Sonuçlara İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Stresin yarattığı sonuçları tespit etmek için hazırlanan 13 ifade aynı ölçek tipi içerisinde düzenlenmiş olduğundan faktör analizine uygun veri teşkil etmişlerdir. Beşli Likert

ölçeğine göre hazırlamış ve stres sonuçlarını tespiti yönelik tahmin değişkenlerinden birbirleriyle ilişkili olanlarının grup teşkil edip etmeyeceğini araştırmak için faktör analizine başvurulmuştur. Ancak faktör analizine geçilmeden önce ifadelerin güvenilirliğinin test edilmesi gerekmektedir. Bunun için de paket program kullanılarak ifadeler için Kaiser Meyer Olkin (K.M.O.) değeri 0.890 olarak tespit edilmiştir. Bu değerin 0.5'ten büyük olması ve 1'e oldukça yakın olması sebebiyle ifadelerin güvenilirlik düzeyinin oldukça yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Analizde Varimax rotasyon uygulanmış, sonucu 0.50'den küçük olan faktörler gizlenmiş ve 3 defa tekrarlama gerçekleştirilmiştir. Beşinci tekrardan sonra 13 maddelik stres sonuçları ölçeği 10 maddeye düşmüş ve bunların da birbirini dışta tutan 6 faktöre toplandığı görülmüştür. Bu faktörler toplam varyansın %52.064'ünü teşkil etmektedir ve tablo 2.11'de gösterilmiştir:

Tablo-2.11: Stresin Sonuçları Boyut İndirgemesi

(Kaiser Normalizasyonu ile Varimax Rotasyonu)

FAKTÖRLER	Faktör Yüklemeleri	Varyans (%)	Toplam Varyans (%)
Faktör 1: İşten Kaçınma			
- İş yapma ve çalışma isteğinin kaybolması	0.852		
- İşe gitmede isteksizlik	0.859		
- Kendi kabuğuna çekilme	0.652	41.696	41.696
- Aşırı alingan olma	0.597		
- İşten ayrılmayı düşünme	0.768		
Faktör 2: İşbirliği Eksikliği ve Strese Tepki			
- İzin veya rapor alarak işten uzaklaşma	0.554		
- İşte kendini yetersiz hissetme	0.722	10.368	52.064
- Çalışma arkadaşlarıyla işbirliği sağlayamama	0.668		
- İsabetsiz karar verme	0.762		
- İşlemlerde hata yapma	0.634		

Tablo 2.11'de de görüleceği gibi birinci faktör *İşten Kaçınma* olarak isimlendirilmiştir. Zira bu faktörde bir araya gelen beş tahmin değişkeninin tamamı yaşanan stres nedeniyle çalışanın işten uzaklaşmasını ve duygusal anlamda içe kapanmayı çağrıştırmaktadır. Çalışmak istemeyen ve sürekli işten ayrılmayı düşünen bir çalışandan performans beklemek yanlıştır. Bu durumda işletmenin de başarıya ulaşması mümkün olmayacaktır.

Beş tahmin değişkeninden oluşan ikinci faktör ise *İşbirliği Eksikliği ve Strese Tepki* olarak isimlendirilmiştir. Kişinin önce kişisel sonra da örgütsel başarı sağlamasındaki en önemli unsurlardan biri takım çalışması ve işbirliğidir. Ancak strese bağlı olarak içe dönme ve dolayısıyla işbirliğinden kaçınma sonucunda bu başarıya ulaşmak mümkün olmayacaktır. Ayrıca kişi içinde bulunduğu stres nedeniyle işten kaçacak, kaçamadığı durumlarda da hatalı kararlar vererek işletmeye zarara sebep olacak sonuçlara imza atabilecektir.

2.6.6- Stres Kaynak, Belirti ve Sonuçları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Seyahat acentası çalışanlarının yaşadıkları stresin kaynak, belirti ve sonuçlarına ilişkin elde edilen verilerin birbirleri üzerindeki etkisini belirlemek için yapılan korelasyon analizinin sonuçları tablo 2.12'de görülmektedir.

Tablo-2.12: Stres Kaynak, Belirti ve Sonuçları İlişkin Korelasyon Analizi

		Stres Kaynakları	Stres Belirtileri	Stres Sonuçları
Stres Kaynakları	Pearson Korelasyon	1		
	N	199		
Stres Belirtileri	Pearson Korelasyon	0.421	1	
	N	199	199	
Stres Sonuçları	Pearson Korelasyon	0.554	0.619	1
	N	199	199	199

Tablo 2.12'de görüldüğü gibi stres kaynakları ve stres belirtileri arasındaki korelasyon katsayısı 0.421 olarak tespit edilmiştir. Bunun yanında stres kaynakları ve stres sonuçları arasındaki korelasyon 0.554 ve stres belirtileri ile stres sonuçları arasındaki korelasyon katsayısı 0.619 olarak bulunmuştur. Bu da üç grup arasında orta seviyede pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Yani iş çevresi, sosyal çevre, fiziksel çevre gibi kaynaklar nedeniyle stres yaşayan ve bunu gerginlik, yorgunluk, işbirliği sağlayamama gibi belirtilerle ortaya koyan çalışanın işe gitmek istememe, işten ayrılmayı düşünme gibi davranışlar sergilemesi söz konusudur. Stres kaynaklarındaki artış, stres belirtilerini ve dolayısıyla stres sonuçlarını da arttırmaktadır.

2.6.7. Hipotezlerin Analiz Edilmesi

Hipotez-1: Çalışanların cinsiyeti ile stres kaynak, belirti ve sonuçları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotezin testinde tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda elde edilen değerler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir. Tablo 2.13'te çalışanların cinsiyetine göre stres kaynak, belirti ve sonuçlarına ilişkin ortalamalar verilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre kadın çalışanların stres kaynak, belirti ve sonuçlarına yönelik ortalamaları erkeklerinkinden daha yüksektir.

Tablo-2.13: Çalışanların Cinsiyeti ile Stres Kaynak, Belirti ve Sonuçlarına Yönelik Ortalamalar

Çalışanların Cinsiyeti		Stres Kaynakları	Stres Belirtileri	Stres Sonuçları
Kadın	Ortalama	97.7857	46.2286	26.8571
	N	70	70	70
	S.S.	16.89515	11.88858	8.38613
Erkek	Ortalama	95.2558	38.8682	23.2248
	N	129	129	129
	S.S.	18.70590	10.08122	7.17117
Toplam	Ortalama	96.1457	41.4573	24.5025
	N	199	199	199
	S.S.	18.08716	11.28586	7.79593

Tablo 2.14'te görüldüğü üzere $p < 0.05$ anlamlılık düzeyinde önem dereceleri 0.347, 0.000 ve 0.002 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuca göre stres belirtileri ve stres sonuçları ile çalışanın cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo-2.14: Çalışanların Cinsiyeti ile Stres Kaynak, Belirti ve Sonuçları Arasındaki İlişkiye Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi

Çalışanların Cinsiyeti		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri
Stres Kaynakları	Gruplar arası	290.430	1	290.430	.347
	Grup içi	64484.344	197	327.332	
	Toplam	64774.774	198		
Stres Belirtileri	Gruplar arası	2458.284	1	2458.284	.000
	Grup içi	22761.103	197	115.539	
	Toplam	25219.387	198		
Stres Sonuçları	Gruplar arası	598.697	1	598.697	.002
	Grup içi	11435.052	197	58.046	
	Toplam	12033.749	198		

Hipotez-2: Çalışanların amirlerin cinsiyeti ile stres kaynak, belirti ve sonuçları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotezin testinde tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda elde edilen değerler aşağıdaki tabloda gösterilmiştir. Tablo 2.15'te çalışanların amirlerinin cinsiyetine göre stres kaynak, belirti ve sonuçlarına ilişkin ortalamalar verilmiştir. Elde edilen

sonuçlara göre amiri erkek olan çalışanların stres kaynakları ortalaması daha yüksek iken stres belirti ve sonuçlarına yönelik ortalamaları, amiri kadın olan çalışanlardan düşüktür.

Tablo-2.15: Çalışanların Amirlerinin Cinsiyeti ile Stres Kaynak, Belirti ve Sonuçlarına Yönelik Ortalamalar

Amirlerin Cinsiyeti		Stres Kaynakları	Stres Belirtileri	Stres Sonuçları
Kadın	Ortalama	92.1795	45.1282	25.2308
	N	39	39	39
	S.S.	15.41508	12.87834	7.81854
Erkek	Ortalama	97.1125	40.5625	24.3250
	N	160	160	160
	S.S.	18.59566	10.71746	7.80465
Toplam	Ortalama	96.1457	41.4573	24.5025
	N	199	199	199
	S.S.	18.08716	11.28586	7.79593

Tablo 2.16'da görüldüğü üzere $p < 0.05$ anlamlılık düzeyinde önem dereceleri 0.517, 0.023 ve 0.127 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuca göre stres belirtileri ile çalışanların amirlerinin cinsiyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo-2.16: Çalışanların Amirlerinin Cinsiyeti ile Stres Kaynak, Belirti ve Sonuçları Arasındaki İlişkiye Yönelik Tek Yönlü Varyans Analizi

Çalışanların Cinsiyeti		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri
Stres Kaynakları	Gruplar arası	763.055	1	763.055	.127
	Grup içi	64011.719	197	324.933	
	Toplam	64774.774	198		
Stres Belirtileri	Gruplar arası	653.653	1	653.653	.023
	Grup içi	24565.734	197	124.699	
	Toplam	25219.387	198		
Stres Sonuçları	Gruplar arası	25.726	1	25.726	.517
	Grup içi	12008.023	197	60.954	
	Toplam	12033.749	198		

SONUÇ ve ÖNERİLER

Yapılan bu araştırmanın amacı seyahat acentası çalışanlarının stres kaynak, belirti ve sonuçlarını belirleyerek hem çalışanlara hem de işverenlere önerilerde bulunmaktır. Araştırmada elde edilen demografik verilere göre çalışanların %65'i erkektir ve büyük çoğunluğu 40 yaş altındadır. Evli olma oranı yarı yarıya olup ilköğretim mezunu olan sadece 2 ve lisansüstü eğitim alan sadece 11 çalışan bulunmaktadır. Araştırmaya katılan çalışanların %31'i turizm ile ilgisi olmayan bir alanda eğitim görmüşlerdir. Bu da sektörde hala turizm eğitimi almamış kişilerin çalıştığının bir göstergesidir. Cevaplayıcıların %43'ü 10 sene ve

üzeri bir süredir turizm sektöründe çalıştığını belirtmiş, bunların da %17'si 10 sene ve üzeri bir süredir aynı işletmede görev yapmakta olduğunu ifade etmiştir. Bunun yanında büyük çoğunluk 5 sene ve daha az bir süredir aynı işletmede çalışmaktadır. Bu da turizm sektöründeki işgören devir hızına işaret etmektedir. Maalesef turizm sektörü işgören devir hızının daha yüksek olduğu, sezonluk işe alımların büyük oranda olduğu ve istikrar sağlamanın zor olduğu bir sektördür. Bu da çalışanlar üzerindeki stres kaynaklarından biri olarak tespit edilebilmektedir. Son olarak çalışanların %80'inin amirinin erkek olduğu belirlenmiştir. Bu da halen turizm sektöründe bayanların üst düzey yönetici pozisyonuna gelmelerindeki zorluğa işaret etmektedir. Aktaş vd. (2009) Antalya şehir içindeki otellerde orta ve üst düzey yönetici olarak görev yapan çalışanlara yönelik olarak yaptıkları araştırmada kadınların özellikle aile içindeki pozisyonları nedeniyle çalıştıkları sektörde yükselmelerinin zor olduğu sonucu elde edilmiştir. Yine Anafarta vd. (2008) Antalya'daki konaklama işletmelerinde çalışan kadın yöneticilere yönelik olarak gerçekleştirdikleri araştırmada kadınların evlilik ve çocuk bakımındaki rolü nedeniyle üst düzey yönetici konumuna yükselmedikleri sonucu elde edilmiştir.

Mayerson Stres Kaynağı Ölçeği ile çalışanların stres seviyelerinin “hastalık geliştirme ihtimali var” olarak ifade edilen ikinci seviyede olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte en yüksek derecede etkili stres faktörü kendini yorumlama biçiminden kaynaklanmakla birlikte bunu iş çevresi, sosyal çevre ve son olarak fiziksel çevre faktörleri izlemektedir. Stres faktörleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan korelasyon analizinde özellikle sosyal çevre faktörleri ile iş çevresi faktörleri ve kendini yorumlama faktörlerinin birbirlerini diğerlerine göre daha güçlü şekilde etkilediği görülmektedir. Elde edilen korelasyon katsayısı sosyal çevre ile iş çevresi için 0.557, kendini yorumlama ile iş çevresi için 0.587 ve sosyal çevre ile kendini yorumlama için 0.524'tür. Stres kaynakları belirlendikten sonra stresin yarattığı belirtiler incelenmiş ve ifadeler beş ayrı boyut altında toplanmıştır. Buna göre en yüksek seviyede stres belirtileri duygusal boyutta gerçekleşmekte ve özellikle kişinin kendine olan güvenini sarsacak şekilde yetersizlik duygusuna kapılma, sürekli endişe içinde olma, yersiz telaş içinde olma gibi şekillerde ortaya çıkmaktadır. Duygusal boyutun yanında fiziksel ve davranışsal belirtiler de görülmekle birlikte en düşük seviyede ortaya çıkan belirtiler sigara ve alkol kullanımında artış olarak tespit edilmiştir. Stres belirtileri de belirlendikten sonra sıra stresin yarattığı sonuçların tespit edilmesine gelmiş ve yapılan analiz sonucunda iki faktör elde edilmiştir. Bunlardan birincisi “işten kaçma”, ikincisi de “işbirliği eksikliği ve strese verilen tepki” olarak ifade edilmiştir. Özellikle “işten kaçma” olarak isimlendirilen faktörün daha belirgin olduğu görülmüş ve işe gitmede isteksizlik, iş yapma isteğinin kaybolması gibi

şekillerde ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Bu aşamalardan sonra stres kaynak, belirti ve sonuçlarının birbirlerini nasıl etkilediğini belirlemek için korelasyon analizi yapılmış ve üç grup arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yani iş çevresi, sosyal çevre, fiziksel çevre ve kendini yorumlama biçiminden ortaya çıkan stres kaynaklarının işbirliği sağlayamama, yorgunluk gibi belirtilerle strese yol açtığı ve bunun sonucunda da, işe gitme isteğinin azalması, kendi kabuğuna çekilme, işlemlerde hata yapma, isabetsiz karar verme gibi sonuçlara sebebiyet verdiği görülmüştür. Yapılan tek yönlü varyans analizlerinde çalışanın cinsiyeti ile stres belirti ve sonuçları arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Elde edilen sonuçlara göre çalışanlardaki stresin örgütün genelini etkileyeceği, iş kalitesinin ve performansın düşeceği, müşteri şikayetlerinin artacağı ve uzun vadede işletmenin prestijini olumsuz etkileyeceği söylenebilir. Bunun önüne geçmek için özellikle çalışanların motivasyonuna önem verilmesi ve işletme içindeki stres kaynaklarının belirlenerek kontrol altına alınması önerilebilir. Yapılan araştırmada 10 sene ve üzeri bir süredir aynı işletmede çalıştığını ifade eden çalışanların sayısı çoğunluktadır. Bu, her ne kadar işletme ile çalışan arasındaki iyi ilişkilere işaret etse de çalışanlarda aynı işi aynı insanlarla yapmaktan meydana gelebilecek bir bıkkınlığın da olabileceğini düşündürmektedir. Bunun önüne geçmek için işletme içi rotasyon uygulanarak kişilerin hem farklı şeyler öğrenmelerini hem de olası bir bıkkınlık durumunun engellenmesini sağlayabilir. Çalışanlarla belli aralıklarda işletme ve yaptıkları iş hakkında görüşmeler veya anket uygulamaları yapılarak işverene somut veriler sağlanabilir. Böylelikle işveren bazı uygulamaları değiştirme veya geliştirme yoluna giderek çalışanlarının memnuniyetini artırabilir. Böylelikle stresin önüne geçilebilir. Bunun yanında işletme dışında da belli dönemlerde piknikler, personel geceleri, iftar yemekleri gibi aktiviteler düzenlenerek çalışanın ailesiyle birlikte bu aktivitelere katılması sağlanarak sosyalleşme yolunda olumlu adımlar atılabilir. Böylelikle çalışanın işletmeye olan bağlılığının ve motivasyonunun artması mümkün olabilir. Stresle baş etmek için çeşitli eğitimler, seminerler, takım çalışmaları düzenlenebilir. Düzensiz beslenmenin de stres üzerinde etkili olduğu bilinmektedir. Bunun için gıda mühendislerinden eğitim alınabilir. Ayrıca yönetim kadrosunun da empati, motivasyon, stres yönetimi ve insan psikolojisi konusunda eğitimler alması olumlu sonuçlar yaratabilir.

Antalya şehrinde turizm sektörü sezonluk özelliktedir. Bu da sezon sonunda işsiz kalma olasılığı doğurmaktadır. İşsiz kalma endişesi çalışanlar üzerinde olumsuz etki yapmakta ve stres düzeylerini etkilemektedir. İşletmeler personel alımı sırasında bu konuda dürüst olmalı ve personel adayına her türlü riski açıkça ifade etmelidir. Bu noktada karar personel adayında olacak ve işe girdiği andan itibaren sezon sonunda işten çıkarılma veya

ücretsiz izne çıkma olasılığının var olduğu bilinciyle çalışacaktır. Bunun yanında işletme için beklenmeyen ve istenmeyen bir sebeple bu tip bir personel çıkarımı zorunluluğu doğarsa işletmenin olabildiğince çalışanını koruyucu bir politika izlemesi faydalı olacaktır. Seyahat işletmelerinde özellikle operasyon departmanında çalışanların çalışma koşulları oldukça ağırdır. Uzun saatler boyunca havaalanında yolcu karşılama, uzun mesafeler içeren transfer veya turlar, memnuniyetsiz misafirler çalışanlar üzerinde olumsuz etki yaratabilmektedir. Aynı şekilde operasyonel bir sorun nedeniyle izin gününde iş sebebiyle telefonla aranan ve sorunu çözmek için ofise gitmek zorunda kalan satış ve rezervasyon departmanı çalışanları da bu açıdan stres altındadırlar. İşletmeler özellikle bu departmanlarda çalışanlar için özel çalışma programları hazırlayarak ve özel izinler vererek çalışanların üzerindeki stresi azaltabilirler.

KAYNAKÇA

- Aksoy, A., Kutluca, F., (2006), “Çalışma Hayatında Stres Kaynakları, Stres Belirtileri ve Stres Sonuçlarının İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma”, Prof. Dr. Turan Yazgan’a Armağan, s.457-486.
- Aktaş, A., Algür, S., Cengiz, F. (2009). “Turizm Sektöründeki Kadın Yöneticilerin Cam Tavan Sendromu Açısından Değerlendirilmesi: Antalya’da Bulunan Konaklama İşletmelerinde Yapılan Bir Araştırma”, 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Eskişehir, ss.270-276.
- Aktaş, A., (2001). “Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri”, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 56 (4): 25-42.
- Algür, S., Aktaş, A., (2009). “Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Stres, Motivasyon ve İş Tatmini Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Olarak Alanya Bölgesinde Yapılan Bir Araştırma”, Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 6 (2): 6-14.
- Anafarta, N., Sarvan, F., Yapıcı, N., (2008). “Konaklama İşletmelerinde Kadın Yöneticilerin Cam Tavan Algısı: Antalya İlinde Bir Araştırma”, Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (15): 111-137.
- Aslan, Ş., (2008). “Bireylerarası Çatışmayı Çözümleme Yöntemlerinin Algılanan Stres Düzeyiyle İlişkilerinin Araştırılması”, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 10 (15): 303-323.
- Baltaş, A., Baltaş, Z., (1993). Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Kitabevi, İstanbul
- Batıgün, A., Şahin, N. H., (2006). “İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A-Tipi Kişilik ve İş Doyumu”, Türk Psikiyatri Dergisi, 17 (1): 32-45.
- Demiral, Y., Ünal, B., Kılıç, B., Soysal, A., Bilgin, A. C., Uçku, R., Thorell T., (2007). “İş Stresi Ölçeğinin İzmir Konak Belediyesi’nde Çalışan Erkek İşçilerde Geçerlik ve Güvenilirliğinin İncelenmesi”, Toplum Hekimliği Bülteni, 26 (1): 11-18.
- Durna, U., (2006). “Üniversite Öğrencilerinin Stres Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi”, Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20 (1): 319-343.
- Ekinci, H., Ekici, S., (2003). “Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama”, Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, XXII (2): 93-111.
- Ercan, A.A., Şar, S., (2004). “Edremit Körfezi Bölgesindeki Eczane Eczacılarının Stres

- Kaynakları”, Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakültesi Dergisi, 33(4): 217-242.
- Eren, E., (1998). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, Beta Yayınları, İstanbul.
- Gökdeniz, İ., (2005). “Üretim Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları ve Mobilyacılık Sektöründe Bir Uygulama”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (13): 173-189.
- Gümüştekin, G., Öztemiz, B., (2005). “Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi”, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14 (1): 271-288.
- İlban, M., (2008). “Seyahat Acenta Yöneticilerinin Destinasyon Marka İmajı Algıları Üzerine Bir Araştırma”, Ege Akademik Bakış Dergisi, 8(1):121-152.
- Karahan, A., Gürpınar, K., Özyürek, P., (2007). “Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi”, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3 (3): 27-44.
- Menekşe, R., (2008). “Ankara'da Faaliyet Gösteren A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışmakta Olan Personelin Tüketiciye Karşı Etik Davranışlarını Algılama Düzeyleri Üzerine Ampirik Bir Araştırma”, Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 4(1):83-117.
- Okutan, M., Tengilimoğlu, D., (2002). “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması”, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı 3, s.15-42.
- Özkaya, M., Yakın, V., Ekinci, T., (2008). “Stres Düzeylerinin Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi: Celal Bayar Üniversitesi Çalışanları Üzerinde Ampirik Bir Araştırma”, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15 (1): 163-180.
- Özmutaf, N.M., (2006). “Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım”, Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi, 23 (1-2): 75-81.
- Soysal, A., (2009). “İş Yaşamında Stres”, Çimento Endüstrisi İşverenler Sendikası Dergisi”, Mayıs, s.17-40.
- Sutherland, V., Cooper, C., (1990), Understanding Stress a Psychological Perspective For Health Professionals, Champman and Hall
- Şahin, H., (2005). “Örgütsel Stres”, Maden Mühendisleri Odası Yayınları, Mart, s.54-56.
- Tutar, H., (2000). Kriz ve Stres Ortamında Yönetim, Hayat Yayınları, Kişisel Gelişim Dizisi No:14, İstanbul
- Uğur, M., (2005). “Stres Kavramı ve Psikiyatrik Hastalıklar”, İstanbul Üniversitesi Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, Medikal Açından Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi No 47, Aralık, s. 13-33.
- Ural, A., Kılıç, İ., (2006). Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi, Detay Yayıncılık, Ankara
- Yapraklı, Ş., Yılmaz, M.K., (2007). “Çalışanların İş Stresi Algılarının İş Tatminleri Üzerindeki Etkisi: Erzurum'da İlaç Mümessilleri Üzerinde Bir Saha Araştırması”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 21 (1): 155-183.
- Yılmaz, A., Ekici, S., (2003).” Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 10 (2): 1-20.
<http://www.mc.metu.edu.tr/~pdrm/pdfs/brochure2.pdf>, Erişim 20.09.2009.
<http://www.tursab.org.tr/content/turkish/sorgu/acentas.asp>, Erişim 27.06.2010