

İŞ STRESİ FAKTÖRLERİNE İLİŞKİN SEYAHAT ACENTASI ÇALIŞANLARININ DÜŞÜNCE VE ALGILAMALARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Mehmet SARIİŞİK*

ÖZET

Küreselleşme ile ortaya çıkan hızlı gelişmeler, işletme yöneticileri ve çalışanları üzerinde baskı unsuru yaratmakta, bu durum farklı nitelik ve şiddetle ilgili kesimleri etkilemektedir. Sadece çalışanlar değil, aynı zamanda işletmeler üzerinde de önemli olumsuzluklar yaratan bu durum stres olarak tanımlanmaktadır. Bu çalışmanın temel amacı iş ya da işyeri ile ilgili karşılaşılan stres faktörlerine ilişkin seyahat acentesi çalışanlarının düşünce ve algılamalarını belirlemektir. Böylece seyahat acentesi yönetici ve çalışanları için sorun oluşturan stres faktörleri ve bunların önem dereceleri belirlenebilmektedir. Bunun için çok boyutlu bir anket formu geliştirilerek İstanbul'da bulunan 78 A grubu seyahat acentesi çalışanlarına uygulanmıştır. Toplam 533 çalışan anket doldurmuş ve bunlardan 520'si değerlendirilmeye uygun bulunmuştur. Bu çalışma bir örnek olay incelemesi olarak da tanımlanabilir. İstatistiksel analizlerinin sonucunda katılımcıların en çok yakındıkları stres kaynakları olarak boş zaman yetersizliği, düzensiz çalışma dönemleri ve esnek olmayan çalışma saatleri bulunmuştur. Yaş, cinsiyet ve eğitim düzeyi gibi bağımsız değişkenler dikkate alınarak yapılan Varyans Analizi (ANOVA) ve t-testi analizlerinde ise çalışanların özellikle "hangi işin nasıl yapılacağı" konusundaki düşünce ve algılamalarında anlamlı farklılıkların olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Stres, İş Stresi, Stres Yönetimi, Stres Kaynakları.

AN INVESTIGATION ON THE OPINIONS AND THE PERCEPTIONS OF TRAVEL AGENCY EMPLOYEES ABOUT JOB STRESS FACTORS

ABSTRACT

Because of the developments accompanied with the globalization the systems of companies have been affected and this fact has put pressure on managers and employees. The factor that has influenced negatively on either workers and companies, has been explained as "stress". The main aim of this study is to determine the opinions and perceptions of travel agency employees about stress factors in the job and the workplace. Thus, the stress factors and their significance levels that create problems for both managers and employees can be determined. A multi-dimensional opinion questionnaire has been developed and has been applied to the managers and workers of 78 A group travel agencies located in İstanbul. Questionnaire has been applied 533 managers and employees and 520 of them had been taken into consideration evaluation, which can define this study as an investigation of a case study. As a result of the statistical analysis of the questionnaire, the inadequacy of free time, inflexible working hours, unregular working periods have been determined as the most important stress factors. The results of t-test and Analysis of Variance (ANOVA) show that there are differences in the workers opinions about "what is to be done" and "how is to be done" in terms of age, sex, education and so on.

Key Words: Stress, Job Stress, Stress Management, Stress Resources.

1. GİRİŞ

Son yıllarda küreselleşme akımının hız kazanmasıyla birlikte artan rekabet olgusu, bazı işletmeleri küçülmeye, ulusal ya da uluslararası şirket evlilikleri yapmaya ve kapanmaya kadar varan farklı sonuçlara yönlendirmektedir. Bu durum yönetici ve çalışanları yeni çalışma sistemleri içerisinde bulunmaya, farklı ekip içerisinde çalışmaya, yeni teknolojileri öğrenmeye ve bazen de işten çıkmaya kadar uzanan birtakım sorunlarla karşı karşıya bırakabilmektedir. Bu durum yaşanan mevcut stresin şiddetini de artırmaktadır. Teknolojinin gelişmesi, nüfusun artması, ekonomik yapının değişmesi ve eşlerin birlikte çalışması gibi faktörler de eklendiğinde işletme yönetici ve çalışanları üzerinde var olan sıkıntı ve endişelerde belirgin artışlar olduğu dikkat çekmektedir. Genel olarak stres kavramıyla tanımlanan bu durum işletmelere, işten ayrılma, yeni alınan personeli eğitme, üretim düşüklüğü, verimsizlik ve işgünü kaybı gibi önemli maliyetler yüklemektedir.

Sanayi ülkelerinde 1970’li yıllardan bu yana işyerlerindeki stres hızla artmaktadır. Fransa’da çalışanların % 72’sinin stres konusunda şikâyetçi oldukları ortaya çıkmıştır (85). Özellikle son yirmi yılda kendisini yüksek stres altında hissettiğini belirten çalışanların oranı hızla artmıştır (39, 32, 60, 65, 79, 86). Dünya Sağlık Örgütü’nün (2001) 2020 yılı için yaptığı tahminine göre psikolojik rahatsızlıkların kalp hastalıklarından sonra işi engelleyen en önemli sorun olacağı belirtilmektedir. Uluslararası İş Örgütü (ILO); Finlandiya, Almanya, Polonya, İngiltere ve Amerika’da psikolojik sorunların hızla arttığını ve bu ülkelerde her on çalışandan birinin depresyon, şüphecilik ve stres gibi rahatsızlıklara maruz kaldığını ve bu durumun işe gelmeme ile işi bırakma gibi sonuçlara neden olduğunu vurgulamaktadır (76).

DiMartino’nun (23) çalışmasında vurguladığı gibi literatürde stres kavramına ilişkin farklı araştırmacılar tarafından çok sayıda tanım denemesi yapılmıştır. Cox (20) stresin son yıllarda daha farklı ifadelerle ve bireyi içeren interaktif psikolojik yöntemler ile sübjektif konuları ele alacak biçimde tanımlanmaya başladığını belirtmektedir. Genel bir yaklaşımla stres; taleplerin çok olmasından etkilenen ve zamana göre oluşum gösteren çok yönlü (17), değişken sonuçların bir izi veya göstergesi (75), eylem ya da durumun kişi üzerinde yarattığı fiziksel veya psikolojik zorlanma (9) ve çevreden gelen taleplerin çalışanın kapasitesini ve kaynağını aştığı durumlarda ortaya çıkan bireysel hareketlerin (72, 46, 28) bir sonucu ve bütünlüğü koruma ve esas duruma dönmek için çaba harcama biçimindeki etki (4) olarak tanımlanabilir. Genel görüşlerin aksine, stres hoş ya da hoş olmayan durumlarla ilgilidir ve sadece çözümlenemediği zaman sorun haline gelmektedir. Böyle bir durumla karşılaşan çalışan örgütlenememekte, oryantasyon sağlayamamakta, mücadele edememekte ve sağlık sorunları yaşamaya başlamaktadır (29). Levi ve Lunde-Jense’nin (49) çalışmasında Avrupa Birliği ülkelerinde çalışanların %28’inin işlerinde stres yaşadığı belirtilmektedir. Türkiye’de 300 çalışanla yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre, çalışanların % 48’i yaptıkları işi stresli buldukları ve bu durumun sağlıklarını olumsuz etkilediğini, % 31’i ise bu durumdan kısmen olumsuz etkilendiklerini belirtmektedir (57).

İş stresi ise; iş beklentilerinin çalışanın kapasitesi, ihtiyaçları ya da kaynaklarıyla uyuşmadığı zamanda ortaya çıkan zararlı fiziksel ve duygusal tepki (70) olup çalışanlar ile çevresi arasındaki etkileşimi içeren (47) ve birçok eleştirmen tarafından yönetimin karşılaştığı bir sonuç olarak gösterilen (66) birey ve çevresi arasındaki uyumsuzluk olarak tanımlanmaktadır (36). Bir diğer tanıma göre iş stresi; iş çevresinde genellikle çalışanın habersiz olduğu unsurların yarattığı incinebilir duruma karşı verilen duygusal, akli ve davranışsal tepkidir (83). İş stresi, iş etkinliğinin azalması, personel devir hızının artması ve kötü sağlık durumlarını içeren olumsuz sonuçlarla ilgili (2) bir kavramdır. İş stresi sık olarak başa çıkma mücadelesi ile aynı anlamda kullanılmaktadır. Oysa başa çıkma, psikolojik ve fiziksel enerji sağlayarak, yeni beceriler öğrenmeye yönlendirmektedir (11, 42, 48, 54, 67). İş stresi bir bakıma örgütsel performansın belirgin bir görüntüsüdür ve iş başarısında üstü kapalı bir

öneme sahiptir. Birçok çalışmada stresin yüksek oranda çalışanın işe devamsızlığına, düşük iş performansı ve düşük iş tatminine yol açtığı üzerinde durulmuştur (50). İş stresi kaynakları çalışanların bir kısmı üzerinde iş ya da örgütle ilgili tepki duyulan zaman baskısı, iş yoğunluğu ve çalışma ortamı gibi koşullar olarak açıklanmaktadır (14).

Literatürde daha çok sağlık bilimleri açısından ele alınan stres ve stres yönetimi kavramları özellikle son otuz yıldır işletme alanında da kullanılmaya başlanmış ve konuya ilişkin çok sayıda araştırma yapılmıştır. Bunlar; örgütsel stresle mücadele (5, 6, 10, 22, 31, 40, 43, 77), stresin iş üzerindeki olumsuz etkileri (8, 13, 26, 52), örgütsel stres kaynakları (2, 38, 53), kariyer ve stres ilişkisi (66), aile ve iş çatışmaları (41), iş ve boş zaman çatışmaları (88) gibi konular üzerinde yoğunlaşmaktadır. Turizm sektöründe yöneticilerin ve personelin yaşadıkları iş stresiyle ilgili çalışmaların sayısı ise oldukça sınırlı sayıdadır (89, 45, 7).

Bu çalışma ise, turizm sektörü çalışanlarının stres kaynaklarına ilişkin düşünce ve algılamalarını belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bunun için İstanbul'da faaliyet gösteren 78 A grubu seyahat acentesindeki 520 yönetici ve personel ile yüz yüze yapılan bir anket çalışması ile çalışanların karşılaştıkları stres kaynakları ve önem dereceleri belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde stres, stres kaynakları, stresin etkileri ve stresle mücadeleyle ilgili literatür taraması yapılarak teorik çatı oluşturulmuştur. İkinci bölümde daha önce yapılan benzer çalışmaların önemli sonuçlarına yer verilmiştir. Üçüncü bölümde, çalışmanın amacı ve yöntemi anlatılmaktadır.

2. İŞ STRESİNİN KAYNAKLARI, ETKİLERİ VE İŞ STRESİYLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ

İş çevrelerinde sınıflandırılabilen çok sayıda stres kaynağı bulunmaktadır. İşle ilgili esas olan faktörler, kötü çalışma koşulları, aşırı ya da az işyükleri, zaman baskısı, fiziksel tehlikeler ve çalışma dönemleridir (18). Ayrıca çalışanların örgüt içerisindeki rolüyle ilgili rol çatışması, rol belirsizliği, diğer çalışanlar ve yöneticiler ile ilişkilerden kaynaklanan iş güvenliği eksikliği ve kariyer gelişim fırsatları ile ilgili tatminsizlikler de stres kaynakları olarak bilinmektedir. Bunlara ek olarak örgütün yapısı da bir stres kaynağı olabilir. Hiyerarşik yapı, üst-ast ilişkileri, davranışsal sınırlamalar ve karar vermede söz sahibi olamama gibi nedenler örgütle bağlantılı olarak stres yaratan unsurlardır (30). Cottrell (16) çalışmasında baskı kaynaklarını işyükü, ilişkiler, örgütsel iklim, personel sorumluluğu, yönetimin rolü ve iş/ev dengesi gibi hususlardan oluştuğunu ve şiddetinin kişisel farklılıklardan (sabırlı/sabırsız, kontrol, kişisel etkilenme, sorun çözücülük ve sosyal destek gibi) etkilendiğini belirtmektedir. Yapılan çalışmalarda, araştırmacıların stres yaratan kaynakları birbirinden farklı gruplar içerisinde ele aldıkları dikkat çekmektedir. Schuler (71) çalışmasında, stres kaynaklarını altı grupta toplamıştır: Bunlar sırasıyla, işin kalitesi, ilişkiler, örgüt yapısı, fiziksel kalite, kariyer gelişimi, örgütteki rol ve değişimdir. Leka vd (48) ise stres kaynaklarını üç başlık altında gruplandırmışlardır; işin özelliği (görevin içeriği, işyükü ve iş hızı, çalışma dönemleri, katılım ve kontrol, vb), iş çevresi (kariyer gelişimi, statü ve ücret, örgüt içerisindeki rol, bireyler arası iletişim, örgütsel kültür, vb) ve ev ile iş arası ilişkilerdir (ev ve iş ile ilgili taleplerin çatışması, ev ile ilgili sorunlarda işyerinde gerekli desteğin verilmemesi ve iş ile ilgili sorunlarda evde gereken desteğin verilmemesi, vb). Northern Territory Government (56) kuruluşu ise tehlikeler (güvensiz çalışma koşulları, işten çıkarılma olasılığı gibi), baskı (zaman yetersizliği ve yeni teknolojiye adaptasyon sorunu gibi) ve başarısızlık (zayıf iletişim ve yetersiz eğitim gibi) başlıkları altında üç grupta stres kaynaklarını özetlemektedir. Cam (9) ise çalışmasında aşırı işyükü, işini kaybetme korkusu, fiziksel ortam ve çevre şartları, iş yerindeki tehlike unsurlarının varlığı ve kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan sorunlar olarak beş başlık altında bir gruplandırma yapmıştır. Ayrıca Quick ve Quick (61) iş talepleri, fiziksel talepler, rol talepleri ve kişisel talepler başlıkları altında dörtlü bir sınıflandırmaya giderken, Ivancevich ve Matteson (37) çalışmalarında fiziksel çevre, bireysel seviye (rol karması ve kariyer gelişimi değişkenleri), grup seviyesi (öncelikle iletişim tabanlı) ve örgütsel seviye (görevin özelliği, örgüt iklimi ve yapısı) başlıkları altında örgütsel stres kaynaklarını açıklamışlardır.

Genel bir yaklaşımla iş stresinin nedenleri örgütsel politikalar, örgütün yapısal özellikleri, fiziksel koşullar, örgütsel süreç (3) ve insan kaynakları yönetimi gibi konuları kapsamaktadır (27). Literatürde birçok araştırmacı, stres kaynaklarını beş grup altında toplamıştır (1, 3, 18, 33, 57, 73). Bunlar:

- a) *İşle ilgili nedenler*: İşin çok ya da az olması, yorgunluk, zaman yetersizliği, monotonluk vb,
- b) *Çalışanların örgüt içindeki rolü ile ilgili nedenler*: Rol çatışması, rol belirsizliği, sorumluluk düzeyi vb,
- c) *Kişiler arası ilişkilerden doğan nedenler*: Yönetici ve diğer çalışanlarla olumsuz ilişkiler, iletişim yetersizliği, çatışmalar vb,
- d) *Mesleki gelişimi ile ilgili nedenler*: Aşırı yükselme veya yükselememe, iş güvenliği eksikliği vb ve
- e) *Örgütün iklimi ve yapısı ile ilgili nedenler*: Kararlara katılımın kısıtlanması, otoriter yönetim, işin fiziksel koşulları, ücret, ergonomik olmayan tasarımlar vb.

Çalışanların karşılaştıkları strese karşı birtakım tepkileri söz konusudur. Kişi iş çevresinden kaynaklanan strese karşı içe kapanıklık ve sinirlilik hali gibi *psikolojik/duygusal*, işe gelmeme veya üretkenliğinin düşmesi gibi *davranışsal*, suçlama ve sunulan desteği kabul etmeme gibi *sosyal*, sindirim sistemi rahatsızlıkları ve baş ağrısı gibi *fiziksel*, unutkanlık ve tarafsızlığı kaybetme gibi *mantıksal* tepkiler verebilir. İş stresinin aile ve ev yaşamında da negatif bir etkisi bulunmaktadır (51,21,64). Ross ve Bolos (68) iş çevresinin çalışanların davranışları üzerine etkilerini incelemişlerdir. Ortaya çıkan bulgular daha önceki çalışmalarını destekler niteliktedir.

Stres yönetimi kavramı, stres ile personelin etkin biçimde başa çıkabilmesi ve yaşam kalitesini arttırmak için mevcut durumu ya da duruma verilecek tepkileri değiştirebilmesi amacıyla ilgili tekniklerle donatılması (62,33) şeklinde tanımlanmaktadır. Cox (20) çalışmasında, işletmelerde stres yönetimiyle ilgili şu saptamalarda bulunmaktadır;

- a) İş yerinde stresle karşılaşmanın en önemli göstergesi, çalışanların psikolojik ve davranışsal fonksiyonlarındaki değişimlerdir.
- b) Az sayıda işletme stres yönetimi amaçlı uygulamalara başvurmaktadır.
- c) Birçok stres yönetimi müdahalesi genellikle bireysel niteliklidir.
- d) Stres risklerinin kontrolü, yönetime yapılacak müdahale açısından geniş bir uygulama alanı sunmaktadır. İş stresiyle ilgili mevcut durumu, yapılan müdahalenin hedefini ve etkinliğini ölçmek akılcı bir yaklaşımdır (19).

Stresle mücadele iki grupta özetlenebilir:

1. Bireysel psikolojik kaynakları ve güçleri arttırmaya çalışmak (stresle mücadele)
2. İşin içeriğini değiştirmeyi amaçlamak (82).

İş stresiyle mücadelede işletme (örgütün) ve bireyin yapacağı görevlerin yanında ortak gösterecekleri çabalar da yer almaktadır. İşletmenin; işin içeriğini iyileştirmek, sağlık programları, kariyer geliştirme ve çatışma yönetimi gibi konularla ilgilenirken bireyin, iş öncesi sağlık kontrolü, öğretici stres yönetimi gibi faaliyetlere katılması gerekmektedir. İşletme ve birey zaman yönetimi, kariyer planlama ve liderlik gibi konularda ortak çaba göstermek zorundadırlar (12).

Çalışanların yaşadıkları stres kaynaklarının belirlenmesi ve yönetilmesiyle ilgili yöneticilerin rolü literatürde geniş biçimde tartışılmaktadır. Bununla birlikte, stres yönetimi teorisi, örgütsel müdahale, stres risklerinin değerlendirilmesi, bireysel mücadele, stres yönetimi eğitimi, stresin kaynağını azaltacak ya da yok edecek örgütsel çabalar, danışmanlık ve rehabilitasyon gibi konularla ilgili çok sayıda araştırmaya rastlamak mümkündür (25). Yönetimin iş stresiyle ilgili çalışmalarının şu hususları kapsamaması gerekmektedir (35, 48, 56):

- Mevcut ve potansiyel risklerin tanımlanması,
- Riskleri ortadan kaldıracak veya kontrol edecek yönetim stratejilerinin geliştirilmesi ve
- Strese karşı yönetimin ve çalışanların tepkilerinin öğrenilmesidir.

Yöneticinin stres yönetimine ilişkin sergilemesi gereken tutumlarını (33, 57): Destekçi bir örgüt havası yaratmak, iş yerinde neşeli bir ortam yaratmak, samimi ilgi sergilemek (diğer bir ifadeyle personelle özel olarak ilgilenmek, katkılarına değer vermek, güçlerini geliştirmek, önderlik etmek, önderlik etmek, yapabilecekleri konusunda pozitif beklentiler sergilemek, akıl danışmanı olmak), ulaşılabilir olmak, soru sormayı teşvik edici olmak, dürüst ve tutarlı olmak, güvenilir olmak, diğerlerine ilham vermek ve stres programları hazırlamak şeklinde özetlemek mümkündür. Bu programlarla işletmeye, iş kazalarını önleme, çalışanların sigorta primleriyle ilgili kayıpları azaltma, işyerindeki iletişimi iyileştirme, işyükünü ve diğer yönetim kaynaklarını iyileştirme ve örgütsel sağlığı ve morali artırma konularında önemli fırsatlar sağlayabilecektir (56).

3. LİTERATÜR TARAMASI

Stresin iş dünyasında yönetici ve çalışanlar tarafından bir işletme sorunu olarak kabul edilmesi, birçok araştırmacı ve yöneticinin dikkatlerini bu konuya çevirmelerini sağlamıştır. Özellikle son 20 yılda literatürde konuya ilişkin çok sayıda araştırmaya rastlamak mümkündür. Bununla birlikte turizm alanında yapılan araştırma sayısının oldukça sınırlı olduğu da dikkat çekmektedir. Yapılan araştırmaların ana konusunu ise stres kaynakları ve bunlarla yapılan mücadele oluşturmaktadır.

Amerika’da 1990 yılında yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre çalışanlar, işyerindeki en önemli stres kaynağının yöneticilerin çalışanlara karşı sergiledikleri tavır ve davranışlar olduğunu belirtmişler ve bu yargıya katılan çalışanların oranının önceki yıla göre ve % 60’dan % 75’e çıktığı saptanmıştır (25). Başka bir araştırmada, Amerika’daki işçilerin strese dayalı hak ettikleri tazminat oranlarının üç misli artarak, toplam tazminatların % 15’ine ulaştığı saptanmıştır. Örgütsel stres kaynaklı yüksek personel devir hızı, tazminatlardaki artış ve üretkenlik düşüşünün işletmelere olan maliyetlerinin ise 200 milyar dolardan 300 milyar dolara ulaştığı tahmin edilmektedir (87). Avustralya’da da kamu ve özel sektördeki iş stresinde artış dikkat çekmektedir. Buna paralel olarak çalışanların stresle ilgili tazminat taleplerinde de önemli artışlar görülmektedir. Tazminatların % 4’ü, toplam iş tazminatlarının da % 18’i stresle ilgili şikâyetlerden kaynaklanmaktadır (81). Ayrıca bu ülkede çalışan her dört kişiden birisinin stresten dolayı işten ayrıldığı saptanmıştır (42). Başka bir çalışmaya göre, Amerika’da çalışanların % 35’i işlerini stresli bulmaktadır ve % 26’sı günlük yaşantılarındaki en önemli stres kaynağının yaptıkları iş olduğunu belirtmektedir. Aynı çalışmada stresle ilgili sorunların on yılda (1982–1991) % 6’dan % 13’e çıktığı vurgulanmaktadır (55).

İngiltere’de yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre; yarım milyon insan yaptıkları işle ilgili stres yaşadığına ve bunun onları hasta ettiğine inanmaktadırlar. Ülkede yaklaşık 5 milyon çalışan iş stresi yaşamaktadır. Strese bağlı rahatsızlıklardan dolayı her yıl 6,5 milyon işgünü ve 3,7 milyar sterlin kaybedildiği tahmin edilmektedir (11). Kanada’da yapılan bir araştırmaya göre çalışanların % 60’ının işyerinde olumsuz stres yaşadıkları ve bunun sağlık durumlarını ve iş performanslarını etkilediği saptanmıştır. 25–44 yaş grupları arasındaki yönetici durumunda olanlarda bu oranın daha da yükseldiği dikkat çekmektedir (42).

Sutton ve Rafaeli (78) 109 ofis çalışanıyla yaptıkları araştırmalarında fiziksel çevre koşullarının potansiyel stres kaynağı olduğunu saptamışlardır. Araştırmacılar fiziksel stres kaynaklarını iki grupta özetlemişlerdir. Bunlar, iş ortamı koşulları (sıcaklık, soğukluk, ışık vb.) ve diğer çalışanlardan kaynaklanan sorunlardır (gürültü vb.).

Donald ve Siu (24) Hong Kong'ta 372 çalışanla yaptıkları çalışmanın sonucunda çevresel koşulların (havalandırma, iş alanı, gürültü, hava kirliliği vb), iş tatmini, fiziksel ve psikolojik tatmin ile doğrudan ilişki içerisinde olduğunu saptamışlardır. Rol çatışması, rol belirsizliği, rolün yükünün ağırlığı ya da düşüklüğünün de stres kaynakları olduğu belirtilmektedir. Düşük iş tatmini de çalışanlar üzerindeki stresi arttırmaktadır.

Chandraiah vd (15) tarafından 9'u bayan 1213 yönetici ile stres ile ilgili bir anket çalışmasında sırasıyla işyükü, katılım düşüklüğü, rol belirsizliği ve sebepsiz baskılar en önemli stres kaynakları olarak ortaya çıkmıştır. Genç yaş gruplarında stres ve iş tatmini arasında ters bir ilişki söz konusu iken, 46 ve üzeri yaş grubunda bu oran birbirine oldukça yakın çıkmıştır.

Sınırlı sayıda olmakla birlikte konuyla ilgili birlikte turizm sektöründe yapılan araştırmalar da bulunmaktadır. Bunlardan Sökmen (74), turizm sektöründeki yöneticilerin stres kaynaklarının ve yoğunluğunun belirlenmesi amacıyla 62 yöneticiyle bir çalışma gerçekleştirmiştir. % 42'si bayan olan yöneticiler, zaman yetersizliği, araç-gereç yetersizliği, sorumlulukların açıkça belirtilmemesi, beklentilerin açık olmaması ve işyükünün ağır olmasını temel stres nedenleri olarak açıklamışlardır.

Brymer vd (7) 23 otelde iş stresi kaynaklarıyla ilgili toplam 14 maddeden oluşan bir anketi 400 orta ve üst kademe yöneticisine uygulamışlardır. Sonuçta stres kaynaklarının fiziksel, psikolojik ve davranışsal durumlardan oluştuğunu, stres yönetim programlarının stresle başa çıkmada ve stresin etkilerini azaltmada en önemli çabalar olduğunu belirtmişlerdir.

Zohar (89) Kanada'da bulunan bir otel zincirindeki çalışanlar ile orta ve üst kademe yöneticileri ile stres üzerine bir anket çalışmasının sonucunda düşük düzeydeki yetkilendirmenin iş stresinin önemli bir kaynağı olduğunu tespit etmiştir. Çalışanların yaşadıkları stres düzeyi ile sahip oldukları yetki düzeyi ve sundukları hizmet kalitesi arasında bir ilişki söz konusudur. Yoğun stres yaşayan çalışanların gereğinden düşük yetkiye sahip oldukları ve sundukları hizmet kalitesinde düşüşlerin meydana geldiği anlaşılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre; rol belirsizliği ve işyükü de yetki derecesi ile ilgili bulunmuştur. Randolfi de (63) araştırmasında çalışanların %70'inin iş stresinden dolayı sağlık sorunlarına sahip olduklarını ve verimliliklerinin düştüğünü belirtmektedir.

4. YÖNTEM

Bu araştırmanın temel amacı, seyahat acentesi çalışanlarının yaptıkları iş ya da işyerinde karşılaştıkları stres kaynaklarına ilişkin görüş ve algılamalarını belirlemektir. Araştırma sonucunda elde edilecek verilerden seyahat acentelerinde istihdam edilen personelin iş ve işyerinde yaşadıkları sorunların belirlenmesinin yanı sıra, farklı araştırmacılar tarafından farklı gruplar altında toplanan stres kaynakları için de yeni bir gruplandırma yapılabilecektir. Ayrıca iş ya da işyeriyle ilgili stres kaynaklarının aritmetik ortalamalarına göre bir değerlendirmesi yapılarak, çalışanların demografik özellikleri açısından görüş farklılıkları tespit edilmeye çalışılacaktır.

Bu amaçla konuya ilişkin literatür taranarak bir anket formu geliştirilmiş ve İstanbul'da faaliyet gösteren seyahat acentesi çalışanlarına uygulanmıştır. Çok sayıda seyahat acentesinin farklı bölgelere yayılmış olması dikkate alınarak araştırma alanının sınırlandırılması yoluna gidilmiştir. Bu amaçla öncelikle mevcut örgüt yapıları, personel sayıları ve süreklilikleri de dikkate alınarak "A grubu" seyahat acentelerinin seçilmesi uygun bulunmuştur. A grubu seyahat acenteleri, başta tur operatörleri tarafından düzenlenen paket turları iç ve dış piyasada pazarlama olmak üzere, yurtiçi ve yurtdışına tur düzenleme, döviz bozma, vize ve pasaport ile diğer ulaştırma işlemlerini yerine getirme konusunda yetkilendirilmiş seyahat işletmeleridir. Anket formu Cousins vd (19) ile Viswesvaran vd'nin (84) çalışmalarında kullandıkları anket formlarından esinlenerek hazırlanmıştır. İki ana bölümden oluşan anket formunun ilk bölümünde toplam 35 stres kaynağı ile ilgili ifade yer almaktadır. Ankete verilecek yanıtların

objektifliğini arttırmak ve katılımcıların işyeri sahibi ya da yöneticileri konusunda yaşayabilecekleri olası tedirginliklerin önüne geçilebilmesi amacıyla sorular olumsuz yapıdan olumlu yapıya dönüştürülmüştür. Örneğin, bu bölümün ilk ifadesi olan “çalışma koşullarının bana uygun olmadığını düşünüyorum” ifadesi, “çalışma koşullarının bana uygun olduğunu düşünüyorum” şekline dönüştürülmüştür. Bölümde yer alan ifadeler için herhangi bir gruplandırmaya gidilmemiş ve sorular gelişi güzel bir biçimde forma yerleştirilmiştir. Bu bölümdeki 35 ifade için 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır (5; kesinlikle katılıyorum, 4; katılıyorum, 3; ne katılıyorum ne de katılmıyorum, 2; katılmıyorum ve 1; kesinlikle katılmıyorum). Likert tipi ya da “dereceleme” toplamları tekniğine uygun bir ölçekten alınan puan, genel olarak, kapsamındaki maddelere gösterilen tepkilere verilen ağırlıkların toplamından ya da teknik ifadeyle puanların toplamından oluşmaktadır. Likert tarafından geliştirilen dereceleme toplamlarıyla ölçekleme yaklaşımında, ölçülmek istenen durum ile ilgili çok sayıda olumlu ve/veya olumsuz ifade, çok sayıda cevaplayıcıya uygulanmaktadır (80). Anket formunun ikinci bölümünde ise, katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin kapalı uçlu sorular yöneltilmiştir (yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi gibi).

Hazırlanıp çoğaltılan anket formları ön uygulama için öncelikle İstanbul’da 3 farklı bölgede faaliyet gösteren 9 seyahat acentesine elden ulaştırılarak 53 çalışan ile anketlerin yüz yüze doldurulmaları sağlanmıştır. Katılımcılardan gelen öneriler dikkate alınarak formda yer alan bazı sorular yeniden düzenlenmiş, ancak stres kaynakları ile ilgili ifadeleri azaltma ya da ekleme yoluna gidilmemiştir. Toplam 107 işletmeye ulaşılmış olup bunlardan 78’i çalışmaya destek ve ilgi göstermiştir (ön uygulamadaki 9 işletme ile beraber). Bu işletmelerde toplam 533 çalışanın anket formunu doldurmaları sağlanmış ve eksik bulunan formlar çıkarılarak toplam 520 anket değerlendirme kapsamına alınmıştır. Elde edilen veriler SPSS 13.0 istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Elde edilen birinci gruba ilişkin verilerin çözümlenebilmesi amacıyla ilgili gruptaki 35 stres kaynağına ilişkin ifade için faktör analizi yapılarak ölçeğin tümü ve her faktör grubu için ayrı alfa güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır. Faktör analizi birbiriyle ilişkili veri yapılarını birbirinden bağımsız ve daha az sayıda yeni veri yapılarına dönüştürmek, bir nedeni açıkladıkları varsayılan değişkenleri gruplayarak ortak faktörleri belirlemek amacıyla başvurulmuş (58) ve verilerin daha anlamlı ve özet biçimde sunulmasını sağlayan çok değişkenli bir istatistiksel analiz türüdür (69). Faktör analizinin iki amacı vardır. Bunlar; değişken sayısını azaltmak ve değişkenler arası ilişkilerden yararlanarak bazı özel yapılar ortaya çıkarmaktır (59). Ayrıca çalışmadan elde edilen verilerin normal dağılım koşulları yerine durumları incelenerek hangi test tekniklerinin (parametrik ya da parametrik olmayan) kullanılacağı kararı verilmiştir. Sonuçta normallik dağılımı grafikleri, mod ve medyan değerlerinin birbirine yakın çıkması ve likert tipi ölçeğin kullanılmış olması dikkate alınarak parametrik test tekniklerinin kullanılması uygun bulunmuştur.

5. BULGULAR

5.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Katılımcılara ilişkin demografik özellikler Çizelge 1’de sunulmuştur. Buna göre ankete katılan seyahat acentası çalışanlarının yarısından fazlası erkeklerden oluşmaktadır (%59,8). Genel olarak %70,6’sı 31 yaşından küçüktür. Bu rakamlar medeni durumları ile de paralellik göstermektedir. Elde edilen bilgiler katılımcıların 2/3’ünün bekâr olduğunu göstermektedir. Önemli bir bölümü üniversite ya da üzeri eğitim düzeyine sahip olan katılımcıların %43’ü farklı düzeylerde turizm eğitimi aldıklarını belirtmişlerdir. Turizm eğitimi alan çalışanların yaklaşık yarısı üniversite düzeyinde eğitim aldıklarını ifade etmişlerdir. Bunu mesleki kurslar ve meslek lisesi eğitimleri izlemektedir. Farklı işleri bir arada yürütmekle birlikte çalışanlar özellikle satış departmanlarında yoğunlaşmaktadırlar. Önemli bir bölümü çalışanlardan oluşan katılımcıların %37,4’ü orta ya da üst kademedeki yönetici olduklarını belirtmişlerdir. Yarısından fazlası sektör deneyimlerinin 4 yıl veya altında olduğunu ifade eden katılımcıların %75,6’sı çalıştıkları işletmedeki deneyim sürelerinin 4 yıl veya onun altında olduğunu söylemişlerdir.

Çizelge 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

	n	%		n	%
Cinsiyet			Medeni durum		
Bay	208	40,2	Evli	169	33,8
Bayan	310	59,8	Bekar	331	66,2
Toplam	518	100,0	Toplam	500	100,0
Yaş			Departman		
18–25	168	32,5	Satış	222	43,2
26–30	197	38,1	Turist Karşılama	62	12,1
31-35	96	18,6	Yurtdışı Hizmetleri	47	9,1
36–40	43	8,3	Rezervasyon	115	22,4
41 ve Üzeri	13	2,5	Diğer	68	13,2
Toplam	517	100,0	Toplam	514	100,0
Turizm Eğitimine Sahip Olma			Eğitim Düzeyi		
Evet	224	43,1	İlköğretim	13	2,5
Hayır	286	55,0	Lise	199	38,7
Toplam	510	98,1	Üniversite	296	57,6
“Evet” ise Hangi Düzeyde			Lisansüstü	6	1,2
Meslek Liseleri	45	20,2	Toplam	514	100,0
Üniversite	108	48,4	İşletmedeki Pozisyon		
Diğer	70	31,4	Personel	317	62,6
Toplam	223	100,0	Orta Kademedeki Yönetici	132	26,1
			Üst Kademedeki Yönetici	57	11,3
Turizm Sektöründeki Deneyim Süresi			Toplam	506	100,0
1 yıldan az	66	12,7	Bu İşletmedeki Çalışma Süresi		
1–4	208	40,2	1 yıldan az	146	28,2
5–8	169	32,6	1–4	245	47,4
9–12	59	11,4	5–8	95	18,4
13 ve üzeri	16	3,1	9–12	25	4,8
Toplam	518	100,0	13 ve üzeri	6	1,2
			Toplam	517	100,0

Bu sorulardan ayrı olarak katılımcılara “yeni bir şansımız olsa aynı işi tercih eder miydiniz?” sorusu da yöneltilmiştir. Katılımcıların %18,2’si bu soruya “kesinlikle evet” yanıtını verirken “%44,8’i “evet” şeklinde yanıtlamışlardır. %24,7’si “belki” olarak yanıt verirken sadece %12’si yeni bir şans verilmesi durumunda aynı işte çalışmak istemediklerini belirtmişlerdir.

5.2. Çalışanların Stres Kaynaklarına İlişkin Bulgular

Çalışanların yaptıkları iş ya da işyerinden dolayı karşılaştıkları stres kaynakları ile ilgili faktörler hakkındaki düşüncelerine ilişkin olarak yapılan faktör analizinin sonuçları Çizelge 2’de sunulmuştur. Ölçekte yer alan soruların güvenilirliğini ölçmek için alfa katsayısı hesaplanmıştır. Alfa katsayısının “0,92” çıkması ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir. Ayrıca on beş gün arayla benzer katılımcılara uygulanan test yeniden test güvenilirlik analizi sonucunda da madde toplam korelasyonları anlamlı bulunmuştur ($r=0,81$; $p<0,01$).

Çizelge 2’de 35 stres kaynaklarına ilişkin yapılan faktör analizi sonuçları yer almaktadır. Faktör analizinde genellikle özdeğeri 1’in üzerinde olan gruplar altında toplanacak faktörlerin faktör yüklerinin 0,30’un üzerinde olması beklenmektedir (34). Bununla birlikte, faktör yüklerinin 0,60’ın üzerinde olması “çok” iyi olarak tanımlanmakta ve en az 100 denekle çalışılması önerilmektedir (44). Temel bileşenler analizi sonucunda 35 faktör, özdeğeri 1’den büyük olan toplam 9 faktör altında toplanmıştır. Yapılan ilk analizin sonucunda maddelerin tek boyutta toplanamadığı ve kolay yorumlanamayacağı anlaşılmıştır. Ayrıca bazı yüklerin farklı faktörler altında birbirine yakın değerlere sahip olduğu saptanmıştır (0,10’dan daha düşük). Faktör yüklerinin arttırılması, gerekçelerin birbirinden ayrışması beklentisi ve elde edilecek sonuçların rahat yorumlanabilmesi amacıyla Varimax dik döndürme tekniğine başvurulmuştur. Yapılan döndürme (rotasyon) işlemi sonucu faktörlerin 0,46 ile 0,79 arasında dağılan yük değerlerine ulaşılmıştır. Ortaya çıkan 9 faktörle beraber bir faktörün (işyerimde yapabileceğimden fazlası benden beklenmiyor) tek başına kaldığı anlaşılmıştır. Bu faktörün çıkarılması durumunda (if delete item) faktör yükleri ve dağılımları konusunda önemli bir değişikliğe sebep olmadığı görülmüş ve 9 faktör başlığı altında toplam 34 faktörün dağılımı sağlanmıştır.

Ortaya çıkan 9 faktörün özdeğerleri (eigenvalue) 3,31 ile 1,46 arasında değişmektedir ve toplam varyansın % 63,68’ini açıklamaktadır. Ayrıca, veri setinin Faktör Analizi için uygun olup olmadığını ölçen KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ve değişkenler arasında yüksek korelasyon olup olmadığını test eden Barlett’s testinin sonuçları da anlamlı olup veri setinin Faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir (KMO; 0,901 – anlamlılık(p); 0,00).

Çizelge 2’den görülebileceği gibi, birinci faktör beş maddeden oluşmaktadır. İç güvenilirliği (alfa katsayısı) 0,80 ve özdeğeri 3,31 olan ve toplam varyansın %9,46’sını açıklayan bu faktör genel olarak yönetimin çalışanlara yönelik desteğine ilişkin ifadeleri içermektedir. Bu nedenle birinci faktör “*yönetim desteği*” olarak adlandırılmıştır. Bu gruptaki beş maddenin de aritmetik ortalamaları birbirine yakın çıkmıştır. “İşyerinde beklentilerim konusunda gereken desteği alıyorum” en düşük faktör yüküne sahiptir. İkinci faktörün altında beş madde yer almaktadır. Özdeğeri 3,27 olan bu faktör toplam varyansın % 9,35’ini açıklamaktadır. Maddelerin yükleri 0,47 ile 0,79 arasında değişen faktörün iç güvenilirliği de (alfa katsayısı) ilk faktör de olduğu gibi 0,80’dir. Bu faktör altında yer alan maddeler dikkate alınarak faktöre “yetki ve sorumluluklar” adı verilmiştir. Elde edilen analiz sonuçları, çalışanların genel olarak yönetim desteği ile yetki ve sorumluluklar konularını stres kaynağı olarak görmediklerini bununla birlikte özellikle çalışma süreleri ve kararlara katılım konularında baskı hissettikleri söylenebilir. Dolayısıyla çalışma süreleri ve kararlara katılım faktörlerinin seyahat acentesi çalışanları için en önemli stres kaynakları olduğu söylenebilir.

Çizelge 2. Stres Kaynaklarına İlişkin Yapılan Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler ve Maddeler	*	**	Alfa	Öz.	Var.
Faktör 1. Yönetim Desteği					
İş beklentileri konusunda gereken desteği alabiliyorum	,637	,69	,80	3,31	9,46
Yöneticim dile getirdiğim sorunlarımı sempatiyle yaklaşıyor	,626	,67			
Yöneticilerimden sorunlarım karşısında yeterli desteği alıyorum	,597	,65			
Yönetim çalışanına gereken desteği sağlıyor	,642	,65			
İşyerinde beklentilerim konusunda gereken desteği alıyorum	,571	,54			
Faktör 2. Yetki ve Sorumluluklar					
İşimi nasıl yapmam gerektiğini biliyorum	,580	,79	,80	3,27	9,35
Yaptığım işin örgütün hedeflerine sağlayacağı katkıyı iyi biliyorum	,618	,70			
Departmanımın hedeflerini ve amaçlarını çok iyi biliyorum	,602	,70			
Yetki ve sorumluluklarımın yeterince açık olduğunu düşünüyorum	,636	,65			
İş konusunda benden beklenenler oldukça açıktır	,647	,47			
Faktör 3. Zaman Baskısı ve İşyükü					
Hızlı çalışmak zorunda kaldığı düşünmüyorum	,476	,77	,78	3,14	8,96
Kendimi yoğun işyükü altında hissetmiyorum	,503	,74			

Her işi zamanında yapabiliyorum	,499	,68			
Uzun çalışma saatleri konusunda baskı hissetmiyorum	,481	,66			
İşimi hiçbir zaman ertelemek zorunda kalmıyorum	,424	,62			
Faktör 4. İş Arkadaşlarının Desteği					
İhtiyacım olduğunda arkadaşlarım destek oluyor	,534	,78	,80	2,89	8,25
Arkadaşlarımdan hak ettiğim saygıyı görüyorum	,611	,70			
İş arkadaşlarım işle ilgili sorunlarımda beni dinliyorlar	,565	,69			
İşimin zorlukları karşısında arkadaşlarımdan yardım alabiliyorum	,554	,65			
Faktör 5. Çalışanlarla İletişim					
Kötü söz ya da davranışlara rastlamıyorum	,599	,76	,74	2,35	6,72
Şahsıma karşı şimdiye kadar kaba bir hareketle karşılaşmadım	,625	,68			
Çalışanlar arasında herhangi bir sürtüşme söz konusu değildir	,541	,55			
İşyerinde çalışanlar arasındaki ilişkiler samimidir	,603	,46			
Faktör 6. İş Değişiklikleri					
İş değişiklikleri olduğunda uygulamaların nasıl olacağı anlatılıyor	,670	,73	,84	2,30	6,56
İş değişiklikleri konusunda yöneticiye her zaman soru sorabiliyorum	,725	,64			
İş değişiklikleri konusunda çalışanlar yeterince bilgilendirilmektedir	,679	,57			
Faktör 7. Yetki Sahibi Olma					
Çalışma temposunu kendim belirleyebiliyorum	,419	,72	,66	2,03	5,79
Hangi işi yapacağıma karar verebiliyorum	,473	,72			
Gerektiğinde işe ara vermeye kendim karar verebiliyorum	,449	,64			
Faktör 8. Çalışma Süreleri					
Kendime gerekli boş zamanı bulabiliyorum	,574	,76	,61	1,54	4,41
Çalışma saatlerini oldukça esnek buluyorum	,367	,59			
Zaman baskısı altında olduğumu hissetmiyorum	,463	,57			
Faktör 9. Kararlara Katılım					
İşin yapılması hakkındaki fikirlerimi söyleyebiliyorum	,517	,73	,63	1,46	4,17
İşi nasıl yapacağıma karar verebiliyorum	,496	,70			
* İlk faktör yükleri ** Döndürme/Rotasyon (varimax) sonucu ortaya çıkan faktör yükleri Alfa; Alfa güvenilirlik katsayısı Öz.; özdeğer Va.; varyans					

Üçüncü faktör toplam varyansın %8,96'sını açıklamaktadır ve 3,14'lük özdeğere sahiptir. İç güvenilirliği de yüksek çıkmıştır (alfa katsayısı=0,78). İlk iki faktör gibi beş maddeye sahip bu gruba “zaman baskısı ve işyükü” adı verilmiştir. Dördüncü faktör yükleri 0,65 ile 0,78 arasında değişen dört maddeden oluşmaktadır. Özdeğeri 2,89 ve güvenilirlik katsayısı 0,80 olan bu faktör toplam varyansın %2,89'unu açıklamaktadır. Maddelerin bütünü dikkate alınarak “iş arkadaşlarının desteği” olarak adlandırılmıştır. Beşinci faktör 2,35 oranında özdeğere sahip olup toplam varyansın %6,72'sini açıklamaktadır. Güvenirlik katsayısı 0,75 olan bu faktör “çalışanlarla iletişim” olarak isimlendirilmiştir. “İş değişiklikleri” olarak isimlendirilen altıncı faktörün özdeğeri 2,30 ve güvenilirlik katsayısı 0,84'tür. Toplam varyansın %6,56'sını açıklayan bu faktörde yer alan maddelerin yükleri 0,57 ile 0,73 arasında değişmektedir. Yedinci faktörde yükleri 0,64 ile 0,72 arasında değişen üç madde yer almaktadır. Toplam varyansın %5,79'unu açıklayan faktörün özdeğeri 2,03 ve güvenilirlik katsayısı 0,66'dır. Bu faktör içerdiği ifadelerden hareketle “yetki sahibi olma” olarak isimlendirilmiştir. Sekizinci faktör toplam varyansın %4,41'ini açıklayan ve yükleri 0,57 ile 0,76 arasında değişen üç maddeden oluşmaktadır. Özdeğeri 1,54 olan bu faktörün güvenilirlik katsayısı 0,61'dir. Bu faktör “çalışma süreleri” olarak isimlendirilmiştir. Son faktör ise toplam varyansın %4,17'sini açıklamakta ve 1,46 oranında özdeğere sahip çıkmıştır. Güvenirlik katsayısı 0,63 olan bu faktörde yer alan maddelerin yükleri 0,70 ve 0,73'tür. Bu maddeler göz önüne alınarak faktöre “kararlara katılım” adı verilmiştir.

5.3. Stres Kaynaklarının Katılımcılar Açısından Önem Derecelerine İlişkin Bulgular

Çizelge 3'te 35 stres kaynağı faktörleri katılımcıların 5'li likert tipi ölçeğe göre verdiği en düşük ortalamadan yükseğe doğru sıralanmıştır. Araştırmanın yönteminde de açıklandığı gibi

ifadeler olumsuz nitelik yerine olumluya dönüştürülmüş ama sıralama en düşük katılıma göre düzenlenmiştir. Çizelgeye göre katılımcılar için en önemli stres kaynakları sırasıyla, “kendime gerekli boş zamanı bulabiliyorum”, “çalışma saatlerini oldukça esnek buluyorum” ve “uzun çalışma saatleri konusunda baskı hissetmiyorum” ifadeleri olmuştur. Genel bir yaklaşımla en önemli stres kaynağının çalışma saatleri olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların stres kaynağı olarak değerlendirmedikleri en önemli ifadeler ise sırasıyla “işimi nasıl yapmam gerektiğini biliyorum”, “ihtiyacım olduğunda arkadaşlarım destek oluyor”, “arkadaşlarımdan hak ettiğim saygıyı görüyorum” ve “iş arkadaşlarım işle ilgili sorunlarımda beni dinliyorlar” ifadeleridir. Bu noktadan hareketle çalışanlar açısından en düşük orana sahip stres kaynağının iş arkadaşlarıyla olan iletişimler olduğu söylenebilir. Düşük yaş grubunda yer alan katılımcıların bu faktörlere daha düşük oranlarda katıldıkları (bu konularda daha yüksek oranlarda stres yaşadıkları), yaş ilerledikçe bu oranın arttığı (stresin azaldığı) anlaşılmaktadır. Ayrıca yapılan tek yönlü varyans (ANOVA) analizi sonuçlarına göre, katılımcıların işletmedeki pozisyonları, eğitim düzeyleri ve yaş bağımsız değişkenleri açısından görüş farklılıkları olduğu saptanmıştır. Katılımcıların işletmedeki pozisyonları açısından en önemli anlamlı farklılıklar ($p<0,01$) sırasıyla; “her işi zamanında yapabiliyorum”, “gerektiğinde işe ara vermeye kendim karar verebiliyorum”, “çalışma temposunu kendim belirleyebiliyorum” ve “hangi işi yapacağıma karar verebiliyorum” ifadelerinde görülmüştür. Yöneticilerin bu faktörler açısından çalışanlara oranla daha düşük oranlarda stres yaşadıkları saptanmıştır. Eğitim bağımsız değişkenine göre yapılan analiz sonuçlarından dört faktörde anlamlı farklılıkların olduğu saptanmıştır ($p<0,05$). Bunlar; “hızlı çalışmak zorunda kaldığımı düşünmüyorum”, “gerektiğinde işe ara vermeye kendim karar verebiliyorum”, “ihtiyacım olduğunda arkadaşlarım destek oluyor” ve “arkadaşlarımdan hak ettiğim saygıyı görüyorum” ifadeleridir.

Çizelge 3. Stres Kaynakları ve Katılımcılar Açısından Önem Dereceleri

Stres Kaynakları	N	Ort.	S.S.	Sıra
Kendime gerekli boş zamanı bulabiliyorum	517	2,88	1,261	1
Çalışma saatlerini oldukça esnek buluyorum	508	2,95	1,242	2
Uzun çalışma saatleri konusunda baskı hissetmiyorum	509	3,00	1,214	3
Çalışma temposunu kendim belirleyebiliyorum	507	3,02	1,127	4
Kendimi yoğun işyükü altında hissetmiyorum	516	3,09	1,137	5
Gerektiğinde işe ara vermeye kendim karar verebiliyorum	513	3,11	1,165	6
Hızlı çalışmak zorunda kaldığımı düşünmüyorum	520	3,11	1,153	7
Zaman baskısı altında olduğumu hissetmiyorum	516	3,12	1,091	8
İşimi hiçbir zaman ertelemek zorunda kalmıyorum	519	3,16	1,101	9
İşyerimde yapabileceğimden fazlası benden beklenmiyor	516	3,25	1,128	10
Her işi zamanında yapabiliyorum	520	3,26	1,087	11
Hangi işi yapacağıma karar verebiliyorum	514	3,30	1,033	12
İşyerinde beklentilerim konusunda gereken desteği alıyorum	518	3,57	1,062	13
İş nasıl yapacağıma karar verebiliyorum	516	3,59	1,034	14
Yöneticim dile getirdiğim sorunlarımı sempatiyle yaklaşıyor	516	3,60	1,001	15
Yönetim çalışanına gereken desteği sağlıyor	513	3,61	1,043	16
Yöneticilerimden sorunlarım karşısında yeterli desteği alıyorum	517	3,62	,986	17
İş beklentileri konusunda gereken desteği alabiliyorum	516	3,63	,955	18
Kötü söz ya da davranışlara rastlamıyorum	515	3,63	1,068	19
İş değişiklikleri konusunda yöneticiye her zaman soru sorabiliyorum	520	3,65	1,075	20
İşin yapılması hakkındaki fikirlerimi söyleyebiliyorum	517	3,66	1,060	21
Şahsıma karşı şimdiye kadar kaba bir hareketle karşılaşmadım	516	3,66	1,098	22
İş değişiklikleri konusunda çalışanlar yeterince bilgilendirilmektedir	518	3,68	1,013	23
İş değişiklikleri olduğunda uygulamaların nasıl olacağı anlatılıyor	517	3,68	1,087	24
Çalışanlar arasında herhangi bir sürtüşme söz konusu değildir	510	3,73	1,060	25
İş konusunda benden beklenenler oldukça açıktır	515	3,77	1,063	26
İşyerinde çalışanlar arasındaki ilişkiler samimidir	508	3,79	,992	27
İşimin zorlukları karşısında arkadaşlarımdan yardım alabiliyorum	515	3,82	1,026	28
Departmanımın hedeflerini ve amaçlarını çok iyi biliyorum	515	3,87	,975	29
Yaptığım işin örgütün hedeflerine sağlayacağı katkıyı iyi biliyorum	516	3,87	,917	30
Yetki ve sorumluluklarımın yeterince açık olduğunu düşünüyorum	518	3,90	,960	31
İş arkadaşlarım işle ilgili sorunlarımda beni dinliyorlar	517	3,90	,972	32
Arkadaşlarımdan hak ettiğim saygıyı görüyorum	517	3,90	1,010	33

İhtiyacım olduğunda arkadaşlarım destek oluyor	519	3,93	,986	34
İşimi nasıl yapmam gerektiğini biliyorum	518	3,94	,958	35

Lise ve ilköğretim düzeyinde eğitim durumuna sahip katılımcıların üniversite ve üzeri mezunlara oranla bu ifadelere daha düşük oranlarda katılım sağladıkları, başka bir anlatımla bu dört faktör konusunda diğerlerinden daha fazla stres yaşadıkları anlaşılmaktadır. Yaş bağımsız değişkeni açısından yapılan analizde de özellikle “hangi işi yapacağıma karar verebiliyorum”, “işini nasıl yapacağıma karar verebiliyorum”, “işin yapılması hakkındaki fikirlerimi söyleyebiliyorum”, “iş değişikliği konusunda çalışanlar yeterince bilgilendirilmektedir” ve “iş değişiklikleri konusunda yöneticiye her zaman soru sorabiliyorum” ifadeleri hakkında katılımcıların görüşleri arasında anlamlı farklılıkların olduğu saptanmıştır ($p<0,01$).

Cinsiyet bağımsız değişkeni ele alınarak yapılan bağımsız t-testi analizi sonuçlarına göre kadın katılımcıların erkeklere göre “uzun çalışma saatleri konusunda baskı hissetmiyorum”, “her işi zamanında yapabiliyorum”, “zaman baskısı altında olduğumu hissetmiyorum” ve “gerektiğinde işe ara vermeye kendim karar verebiliyorum” ifadelerine daha düşük oranda katıldıkları ve bu ifadeler açısından önemli anlamlı farklılıkların olduğu ortaya çıkmıştır ($p<0,01$). Medeni durumlar dikkate alınarak yapılan t-testi sonuçlarına göre de özellikle “kendime gerekli boş zamanı bulabiliyorum”, “ihtiyacım olduğunda arkadaşlarım destek oluyor”, “arkadaşımdan hak ettiğim saygıyı görüyorum” ve iş arkadaşlarım işle ilgili sorunlarımda beni dinliyorlar” ifadelerinde anlamlı farklılıkların olduğu saptanmıştır. Genel bir yaklaşımla bekâr katılımcıların evlilere göre bu ifadelere daha yüksek oranda katıldıkları, başka bir ifadeyle bu konularda daha düşük stres yaşadıkları anlaşılmaktadır.

6. SONUÇ

Bu araştırmanın turizm sektöründeki stres kaynaklarının belirlenmesi amacıyla yapılması nedeniyle bu alandaki literatür boşluğuna önemli katkılar sağlayabileceği söylenebilir. Araştırmanın ortaya koyduğu genel sonuçlar şu şekilde özetlenebilir; katılımcıların önemli bir bölümü üniversite mezunu olup genç yaş gruplarında yer almaktadırlar. Katılımcıların sektördeki ve halen çalıştıkları işletmedeki deneyim sürelerinin genellikle 4 yıla sınırlı olduğu anlaşılmaktadır. Yaklaşık yarısı turizmle ilgili eğitim aldıklarını belirten katılımcıların genel olarak bu eğitimi üniversite düzeyinde almış oldukları dikkat çekmektedir. Çalışanların önemli bir kısmı bekârdır.

Seyahat acentesi çalışanlarının en az düzeyde stres yaşadıkları faktörlerin arkadaşlarıyla olan ilişkileri olduğu görülürken, en çok stres yaratan faktörlerin yeterli boş zamana sahip olamama, çalışma saatlerinin yeterli esnekliğe sahip olmaması ve uzun çalışma saatleri olduğu anlaşılmaktadır. Turizm faaliyetlerinin tüm yıla ve 24 saate yayılması bu sonucun ortaya çıkmasına zemin hazırlayabilmektedir.

Yapılan faktör analizi sonucunda 34 faktörün (biri analiz amaçlı silinmiştir) toplam dokuz faktör altında toplandığı görülmüştür. Toplam varyansa en önemli katkı sağlayan faktörler “yönetim desteği” ile “yetki ve sorumluluklar” olarak adlandırılırken en düşük varyansa sahip iki faktör “kararlara katılım” ve “çalışma süreleridir”. Düşük varyans oranına sahip iki faktörün bir bakıma en önemli stres kaynakları olduğu söylenebilir. Daha önce de vurgulandığı gibi sorular katılımcılara olumlu nitelikte yöneltilmiş ve düşük puana (aritmetik ortalamaya) sahip olanların en önemli stres kaynakları olması beklenmiştir. Bu açıdan bakıldığında farklı araştırmacılar tarafından farklı gruplar altında gruplandırılan stres kaynaklarını bu çalışma ile birlikte dokuz grup altında toplama olanağından bahsedilebilir.

Yapılan farklılık analizleri, demografik özellikler açısından katılımcıların görüş ve algılamaları arasında farklılıkların olduğunu göstermektedir. Yönetici katılımcıların karar verme ve yetki gibi konularda çalışanlara oranla daha düşük düzeyde stres yaşadıkları, eğitim durumu açısından lise ve altı eğitim düzeyine sahip olanların diğerlerine oranla daha yüksek

oranda stres yaşadıkları saptanmıştır. Cinsiyet açısından kadın çalışanların özellikle zaman konusunda erkek katılımcılara oranla daha yoğun strese maruz kaldıkları anlaşılmaktadır. Medeni durum açısından ise bekâr katılımcıların evlilere göre iş arkadaşlarının desteği ve onlarla ilişkiler konusunda daha düşük stres yaşadıkları ortaya çıkmıştır.

Bu çalışma, 78 A grubu seyahat acentesindeki 520 işletme yöneticisi veya çalışanı ile yapılmıştır. Dolayısıyla bir örnek olay çalışması olup ortaya çıkan sonuçların geneli temsil edebileceğinin iddia edilmesi doğru bir yaklaşım olmayabilir. Bununla birlikte örneklem sayısının büyüklüğü ve bu alanda yapılan çalışmaların oldukça sınırlı olması dikkate alınırsa bu araştırmanın literatüre katkı sağlayabileceği söylenebilir. İleride yapılacak benzer çalışmalarda; araştırmacıların, turizm sektörünün farklı alanlardaki (oteller, yiyecek-içecek işletmeleri gibi) çalışanların karşılaştıkları stres kaynaklarını ele alacak veya farklı ülkelerdeki benzer işletmelerde çalışanlar ile Türkiye'deki koşulları karşılaştıracak araştırmalara yönelmeleri literatür eksikliğine önemli katkılar sağlayabilecektir.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

1. ARPACI, F. (2005), **Sekreterlerin Çalıştıkları Yöneticilerin Kademesine Göre Stres Kaynaklarının İncelenmesi**, Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi, 17: 1-17.
2. AUERBACH, S. M., QUICK, B.G. ve PEGG, P.O. (2003), **General Job Stress and Job-Specific Stress in Juvenile Correctional Officers**, Journal of Criminal Justice 31(1): 25-36.
3. AYDIN, Ş. (2004), **Örgütsel Stres Yönetimi**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(3): 49-74.
4. BATLAŞ, A. ve BATLAŞ, Z. (2002), **Stres ve Başa Çıkma Yolları**, Remzi Kitapevi, 21. Baskı, İstanbul.
5. BEEHR, T.A., JEX, S.M., STACY, B.A. ve MURRAY, M.A. (2000), **Work Stressors and Coworker Support as Predictors of Individual Strain and Job Performance**, Journal of Organizational Behavior, 21: 391-405.
6. BLAU, G. (1981), **An Empirical Investigation of Job Stress**, Social Support, Service Length, and Job Strain, Organizational Behaviour and Human Performance, 27: 279-302.
7. BRYEMER, R.A., PERREWE, P.L. ve JOHNS, T.R. (1991), **Managerial Job Stress in the Hotel Industry**, International Journal of Hospitality Management, 10(1), 47-58.
8. BUNCE, D. (1997), **What Factors are Associated With the Outcome of Individual-Focused Worksite Stress Management Interventions?**, Journal of Occupational and Organizational Psychology. 70: 1-17.
9. CAM, E. (2004), **Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar**, Uluslar arası İnsan Bilimleri Dergisi, www.insanbilimleri.com
10. CAMERON, K.S. (1994), **Strategies for Successful Organisational Downsizing**, Human Resource Management. 33: 189-211.
11. CATWRIGHT, Susan ve Cooper, CARY L. (1997), **Managing Workplace Stress**, Sage Publication, London, 12.
12. CAULFIELD, N., CHANG, D., DOLLARD, M.F. ve ELSHAUNG, C. (2004), **A Review of Occupational Stress Interventions in Australia**, International Journal of Stres Management, 11(2), 149-166.
13. CAVANAUGH, Marcie A., BOSWELL, Wendy R., ROEHLING, Mark V. ve BOUDREAU, John W. (2000), **An Empirical Examination of Self-Reported Work Stress Among U.S. Managers**, Journal of Applied Psychology, 85, 65-74.
14. CHANG, E.M., DALY, J., HANCOCK, K.M., BIDEWELL, J.W., JOHSON, A., LAMBERT, V.A. ve LAMBERT, C.E. (2006), **The Relationships Among Workplace Stressors, Coping Methods, Demographic Characteristics, and Health in Australian Nurses**, Journal of Professional Nursing, 22(1), 30-38.
15. CHANDRAIAH, K., AGRAWAL, S.C., MARIMUTHU, P. Ve MANOHARAN, N. (2003), **Occupational Stress and Job Satisfaction Among Managers**, Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine, 7(2). 6-11.
16. COTTRELL, S. (2001), **Occupational Stress and Job Satisfaction in Mental Health Nursing: Focused Interventions Through Evidence-Based Assessment**, Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing, 8, 157-164.
17. COTTON, P. (1996), **The Prevention and Management of Psychological Dysfunction in Occupational Settings**, Psychological Health in the Workplace, The Australian Psychological Society. Melbourne.
18. COOPER, C.L. ve MARSHALL, J. 1978, **Understanding Executive Stress**, Macmillan, London.
19. COUSINS, Rosanna, MACKAY, Colin J., CLARKE, Simon D., KELLY, Chris, KELLY, Peter J. ve MCCAIG, Ron (2004), **Management Standards' and Work-Related Stress in the UK: Practical Development**, Work & Stress, 18(2), 113-136
20. COX, T. (1993), **Stress Research and Stress Management: Putting Theory to Work**, HSE Contract Research Report No. 61.

21. CROUTER, A.C. ve BUMPUS, M.F. (2001), **Linking Parents ‘Work Stress to Children’s and Adolescents’** Psychological Adjustment, *Current Directions in Psychological Science*, 10, 156-159.
22. DIAMOND, C.T.P. (1990), **Reducing Managerial Stress Through Focusing Dependencies**, *Asia Pacific Human Resource Management*, 76-81.
23. DI MARTINO, V. (1992), **Occupational Stres: A Preventive Approach**, In ILO *Condition of Work Digest*, 11(1): 3-21.
24. DONALD, I. ve SIU, O. (2001), **Moderating the Stress Impact of Environmental Conditions: The Effect of Organization Commitment in Hong Kong and China**, *Journal of Environmental Psychology*, 21 (4). 353-368.
25. DONALDSON, E. (2003), **The Missing Pieces in the Stress Management Jigsaw: Management Training and Development**, *Occupational Health Review*. 16: 27-29.
26. EDEN, D. 1982, **Critical Job Events, Acute Stress, and Strain: A Multiple Interrupted Time Series**, *Organizational Behavior and Human Performance*. 30(3): 312-329.
27. EKİNÇİ, H. ve EKİCİ, S. 2003, **Yöneticiler Üzerindeki Etkiler Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama**, *Uludağ Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2): 93-111.
28. ERDOĞAN, İ. 1996, **İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış**, *İşletme Fakültesi Yayını*, No: 266, İstanbul.
29. FAULKNER, B. ve PATIER, A. (1997), **Workplace Induced Stress Among Operational Staff in the Hotel Industry**, *International Journal of Hospitality Management*, 16(1), 99-117.
30. FOGARTY, G.J., MACHIN, M.A., ALBION, M.J., SUTHERLAND, L.F., LALOR, G.I ve REVITT, S. (1999), **Predicting Occupational Strain and Job Satisfaction: The Role of Stress, Coping, Personality and Affectivity Variables**, *Journal of Vocational Behavior*, 54 (3), 429-452.
31. FOX, M.L., DWYER, D.J. ve GANSTER, D.C. (1993), **Effects of Stressful Job Demands and Control on Psychological and Attitudinal Outcomes in a Hospital Setting**, *Academy of Management Journal*, 36: 289-318.
32. GIANAKOS, I. (2002), **Predictors of Coping with Work Stress: The Influences of Sex, Gender Role, Social Desirability and Locus of Control**, *Sex Roles*, 46, 149-158.
33. GÜÇLÜ, N. (2001), **Stres Yönetimi**, *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1): 91-109.
34. HILL, G.G. ve PETTY, G.C. (1995), **A New Look at Selected Employability Skills: A Factor Analysis of the Occupational Work Ethic**, *Journal of Vocational Education Research*, 20(4): 59-73.
35. HSE. (2006), **Health and Safety Executive, Five Steps to Risk Assesment**, www.hse.gov.uk
36. HUMPHREY, J. H. (1998), **Job Stress**, Needman Heights. MA: Allyn & Bacon.
37. IVANCEVICH, J.M. ve MATTESON, M.T. (1980), **Stres and Work: A Managerial Perspective.**, IL: Scott. Foresmann, Glenview.
38. IVERSON, R.D., OLEKALNS, M. ve ERWIN, P.J. (1998), **Affectivity, Organizational Stressors and Absenteeism: A Casual Model of Burnout and Its Consequences**, *Journal of Vocational Behavior*, 52(1): 1-23.
39. JONES, P. ve JONES, P.A. (1990), **Stress: Are You Serving It up to Your Restaurant Patrons?**, *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 31(3), 38-43.
40. KAHN, R.L. ve BYOSIERE, P. (1992), **Stress in Organisations**, In *Handbook of Industrial and Organisational Psychology*, 2: 571-650.
41. KARATEPE, O.M. ve BADDAR, L. (2006), **An Empirical Study of the Selected Consequences of Frontline Employees Work-Family Conflict and Family-Work Conflict**, *Tourism Management*, 27(5): 1017-1028.
42. KENDALL, E., MURPHY, P., O’NEIL, V. ve BURNSNALL, S. (2000), **Occupational Stress: Factors That Contribute to its Occurance and Effective**

- Management**, Workers' Compensation and Rehabilitation Commission, WorkCover, Western Australia.
43. KENNY, D.T. ve COOPER, C.L. (2003), **Introduction: Occupational Stress and Its Management**, International Journal of Stress Management, 10(4): 275-27.
44. KLINE, P. (1994), **An Easy Guide to Factor Analysis**, UK: Routledge.
45. LAW, J., PEARCE, P.L. ve WOODS, B.A. (1995), **Stress and Coping in Tourism Attraction Employees**, Tourism Management, 16(4), 277-284.
46. LAZARUS, R.S. (1991), **Psychological Stress in the Workplace**, In P.L. Perrewe (Ed.). Handbook on Job Stress, (1-13). CA: Select Press. Corte Madera.
47. LAZARUS, R. Ve FOLKMAN, S. (1984), **Stress, Appraisal and Coping**, New York: Springer.
48. LEKA, S., GRIFFITHS, A.ve COX, T. (2003), **Work Organisation and Stress**, Protecting Workers' Health Series, No: 3. WHO Library Cataloguing-in-Publication Data, Switzerland. 1-26.
49. LEVI, L. ve LUNDE- JENSEN, P. 1996, **A Model for Assessing the Costs of Stressors at National Level**, Socio-Economical Costs of Work stress in two EU Members States, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Dublin.
50. LUKAS, B.A., MENON, A. ve BELL, S.J. (2001), **Organizing for New Product Development Speed and the Implications for Organizational Stress**, Industrial Marketing Management, 31(4), 349-355.
51. MUNCHINSKY, P.M. (2000), **Psychology Applied to Work (6th edition)**, Belmont, CA: Wadsworth/ Thomson Learning.
52. NECOWITZ, L.B. ve ROZNOWSKI, M. (1994), **Negative Affectivity and Job Satisfaction: Cognitive Processes Underlying the Relationship and Effects on Employee Behaviours**, Journal of Vocational Behaviour, 8: 311-324.
53. NEWTON, T. J. ve KENAN, A. (1987), **Role Stress Re-examined: An Investigation of Role Stress Predictors**, Organizational Behavior and Human Decision Processes, 40(3): 346-368.
54. NIOSH. (2007), **Stress at Work**, National Institute for Occupational Safety and Health. No: 99-101, www.cdd.gov/niosh/stresswk.html.
55. NNLIC. (1992), Northwestern National Life Insurance Company, Employee Stress Levels: Work in America, USA.
56. NORTHERN TERRITORY GOVERNMENT (2003), **Managing Stress in the Workplace: A Practical Guide for Managers**, 1-20.
57. OKUTAN, M. ve TENGİLİMOĞLU, D. (2002), **İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması**, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 3: 15-42.
58. ÖZDAMAR, K. (1997), **Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi**, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
59. ÖZDEMİR, A.İ. ve ALTINPARMAK, A. (2005), **Sosyo-ekonomik Göstergeler Açısından İllerin Gelişmişlik Düzeyinin Karşılaştırmalı Analizi**, Erciyes Üniversitesi, İİBF Dergisi, 24: 97-110
60. PETER, R. ve SIEGRIST, J. (1997), **Chronic Work Stress, Sickness Absence and Hypertension in Middle Managers: General or Specific Sociological Explanations?** Social Science and Medicine, 45(7), 1111-1120.
61. QUICK, J.C. ve QUICK, J.D. (1984), **Organizational Stress and Preventive Management**, McGraw-Hill Book Company, New York.
62. **Quickseek Encyclopedia Stress Management**, 2007, www.stressmanagement.quickseek.com
63. RANDOLFI, E.A. (1997), **Developing a Stress Management and Relaxation Center for the Worksite**, Worksite Health, 4(3), 40-44.
64. REPETTI, R.L. (1987), **Linkages Between Work and Family Roles**, Applied Social Psychology Annual, 7, 98-127.

65. ROSCH, P.J. (1997), **Measuring Job Stress: Some Comments on Potential Pitfalls**, The American Journal of Health Promotion, 11(6), 400-401.
66. ROSS, G. F. (1996), **Career Stress Responses Among Hospitality Employees**, Annals of Tourism Research. 24(1): 41-51.
67. ROSS, G. F. ve ALTMAIER, E. M. (1994), **Intervention in Occupational Stress**, A Handbook of Counselling for Stress at Work, Sage Publication, London
68. ROSS, L.E. ve BOLES, J.S. (1994), **Exploring the Influence of Workplace Relationships on Work-Related Attitudes and Behaviours in the Hospitality Work Environment**, International Journal of Hospitality Management, 13(2), 155-171.
69. RUMMEL, R.J. (2002), **Understanding Factor Analysis**, University of Hawaii, Aloha, 3-20.
70. SAUTER, S. L., MURPHY, L. R., & HURRELL, J. J., Jr. (1990), **Prevention of Work-Related Psychological Disorders: A National Strategy Proposed by the National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)**, American Psychologist, 45(10), 1146-1158.
71. SCHULER, R.S. (1982), **An Integrated Transactional Process Model of Stress in Organizations**, Journal of Occupational Behaviour, 3, 5-20.
72. SHIROM, A. (1982), **What is Organisational Stress: A Facet Analytic Conceptualisation?** Journal of Occupational Behaviour. 3: 21-37.
73. SONNENTAG, S. ve FRESE, M. (2003), **Stress in Organizations**, In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski, Comprehensive Handbook of Psychology, 12, Hoboken: Wiley, Industrial and Organizational Psychology, 453-491.
74. SÖKMEN, A. (2005), **Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma**, Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 1, 1-27.
75. SPECTOR, Paul E. ve JEX, Steve M. (1988), **Development of Four Self-Report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale. Organisational Constraints Scale, Quantitative Work-scale Inventory, and Physical Symptoms Inventory**. Journal of Occupational Health Psychology, 3(4): 356-367.
76. **STRESS IMPACT CONSORTIUM** (2006), Integrated Report of Stress Impact: On the Impact of Changing Social Structures on Stress and Quality of Life: Individual and Social Perspective, Stress Impact, Workplace 8 Integrated report, 1-94.
77. SUINN R.M. (2005), **Behavioural Intervention for Stress Management in Sports**, International Journal of Stress Management, (12)4: 343-362.
78. SUTTON, R. ve RAFAELI, A. (1987), **Characteristics of Work Stations as Potential Occupational Stressors**, Academy of Management Journal, 30, 260-276.
79. TENNANT, C. (2001), **Work-Related Stress and Depressive Disorders**, Journal of Psychosomatic Research, 51, 697-704.
80. TEZBAŞARAN, A.A. (1997), **Likert Tipi Ölçek Geliştirme Kılavuzu**, İkinci Baskı, Ankara: Türk Psikologlar Derneği.
81. TOOHEY, J. (1993), **Quality of Working Life Project: Report on the Study of Occupational Stress in Commonwealth Government Employment**, In Proceedings of The Second National Rehabilitation Conference. Sydney: CRS. 312-325.
82. VAN DER KLINK J.J.L., BLONK, R.W.B., SCHENE, A.H. ve VAN DIJK, F.J.H. (2001), **The Benefits of Interventions for Work-Related Stress**, American Journal of Public Health, 91(2), 270-276.
83. VENES, D., THOMAS, C.L. ve TABER, C.W. (2001), **Taber's Cyclopaedic Medical Dictionary**, Philadelphia, PA: F.A. Davis.
84. VISWESVARAN, C., SANCHEZ, J.F. ve FISHER, J. (1999), **The Role of Social Support in the Process of Work Stress: A Meta-Analysis**, Journal of Vocational Behavior, 4(3), 314-334.
85. WEIBEL, L., GABRION, I., AUSSÉDAT, M. ve KREUTZ, G. (2003), **Work-Related Stress in An Emergency Medical Dispatch Center**, Annals of Emergency Medicine, 41 (4), 500-506.

86. WHITNEY, D.L. (1986), **Antinational Styles and Stress Factors of Hotel Sales/Marketing Managers**, *International Journal of Hospitality Management*, 5(4), 197-200.
87. WOJCIK, J. (1999), **Stress a Major Risk in Compensation Consultant**, *Business Insurance*, 18(1): 18-19.
88. WONG, J.Y. ve LIN, J.H. (2007), **The Role of Job Control and Job Support in Adjusting Service Employee's Work-to-Leisure Conflict**, *Tourism Management*, 28(3): 726-735.
89. ZOHAR, D. (1994), **Analysis of Job Stress Profile in the Hotel Industry**, *International Journal of Hospitality Management*, 13(3), 219-231.