



Araştırma Makalesi/ Research Article

Konaklama Sektöründe Stres Kaynakları ve Strese Karşı Mücadele Etmeye Yönelik Bir Araştırma

Stress Sources In Accommodation Sector and A Research to Face Off Stress

Erkan AKGÖZ¹, Simge ŞALVARCI^{2*}, Naringül MARGAZİEVA³, Kymbat ASANOVA⁴

MAKALE BİLGİSİ

Makale Geçmişi:

Başvuru tarihi: 05/02/2021
Düzeltilme tarihi: 20/02/2021
Kabul tarihi: 21/02/2021

Anahtar Kelimeler:

Stres, Stres Yönetimi,
Stresle Mücadele
Yöntemleri, Turizm Sektörü

ÖZET

Turizm sektöründe çalışanlar, hizmet kalitesi ve ziyaretçi memnuniyeti konularında oldukça önemli bir rol üstlenmektedir. Sektördeki çalışma ortamı, personel için stres kaynağı olabilecek çeşitli talepler ve baskılar sunmaktadır. Stresin hem çalışan hem de örgüt üzerinde olumsuz etkileri olabilmektedir. Bu nedenle, uygun yönetim tekniklerini geliştirmek için çalışanların yaşadığı stres faktörlerini belirlemek ve anlamak önemlidir. Bu çalışmanın temel amacı konaklama sektöründe çalışanların iş ortamında yaşadıkları stres faktörleri ile mücadele yöntemlerini tespit etmektir. Çalışmada, 389 çalışana anket uygulanarak stres faktörleriyle başa çıkmak için kullanılan yöntemlerin demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmaktadır. Elde edilen bulgulara göre, stresi olumlu yorumlama, stresi başkalarıyla paylaşma, eğlenceli ortamlarda bulunma gibi faaliyetler çalışanlar tarafından en sık tercih edilen stresle başa çıkma yöntemleri arasında yer almaktadır. Çalışanlar, stresle başa çıkmada alkol, sigara kullanımı ve başkalarını suçlama gibi davranışlara olumsuz olarak bakmaktadır. Bununla birlikte, yapılan t-testi ve Anova testleri, çalışanlar tarafından uygulanan stres faktörleriyle başa çıkmak için kullanılan yöntemlerin demografik değişkenlere göre farklılık göstermediğini ortaya koymaktadır.

ARTICLE INFO

Background:

Received: 05/02/2021
Revised: 20/02/2021
Accepted: 21/02/2021

Keywords:

Stress, Stress Management,
Stress Management
Methods, Tourism Sector.

ABSTRACT

Employees in the tourism sector play an important role in service quality and visitor satisfaction. The working environment in the industry presents various demands and pressures that can be a source of stress for staff. Stress can have negative effects on both the employee and the organization. Therefore, it is important to identify and understand the stress factors experienced by employees in order to develop appropriate management techniques. The main purpose of this study is to determine the methods of dealing with the stress factors that employees in the accommodation sector experience in the work environment. In the study, 389 employees were administered a questionnaire to investigate whether the methods used to cope with stress factors differ according to demographic variables. According to the findings, activities such as interpreting stress positively, sharing stress with others, and staying in fun environments are among the most frequently preferred methods of coping with stress by employees. Employees view behaviors such as alcohol, smoking and blaming others negatively in coping with stress. However, t-test and Anova tests reveal that the methods used to cope with the stress factors applied by the employees do not differ according to demographic variables.

* Sorumlu yazar/Corresponding author

1 Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü eakgoz@selcuk.edu.tr, Orcid ID: 0000-0001-6723-0271

2 Dr Öğr. Üyesi, Selçuk Üniversitesi Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü simge_tokay@hotmail.com ORCID: 0000-0003-0703-4126

3 Öğr. Gör. Dr., Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, naryngul@hotmail.com, Orcid ID: 0000-0002-0859-7863

4 Öğr. Gör., Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, kymbat.asanova@manas.edu.kg, Orcid ID: 0000-0002-8076-8743

Giriş

Günümüzde hayatın kaçınılmaz bir parçası haline gelen stres, sürekli değişen çevre ile olan ilişkiler ve ona uyum sağlama çabaları sonucunda ortaya çıkmaktadır. Kanadalı bir psikolog ve stres teorisinin kurucusu olan Hans Seyle stresi; “*vücudun herhangi bir değişim talebine karşı spesifik olmayan tepkisi*” olarak tanımlamaktadır (Le Fevre vd., 2003, s. 726-744). En basit haliyle stres, yaşamın kaçınılmaz bir sonucu olarak kabul edilmektedir (Sorenson, 2007).

Bireyler stresle farklı şekilde baş etmektedirler. Buna bağlı olarak, pozitif ve negatif olmak üzere iki çeşit stres ortaya çıkmaktadır. Herhangi bir bireyin sıkıntı olarak deneyimlediği duygu negatif iken, başka birisi için ise bir uyarım, hatta hoş bir durum olarak algılanabilir. Bu durum da pozitif stresi ifade etmektedir. Bu nedenle stres kavramının altında yatan faktör, işe ilişkin stresin bireylerin kendileri ve onlara yapılan talepler hakkındaki algısı ile bunları karşılama yeteneklerinin algılanması şeklinde ortaya çıkmaktadır (Sampson ve Akyeampong, 2014, s. 1).

Telaş dolu ve gergin bir iş ortamı “stresli” olarak karakterize edilmekte, bireyler üzerinde bir baskı oluşturmakta ve kendilerine verilen görevi küçümsemelerine neden olmaktadır. Başarıyı kolay bir şekilde elde etmek için artan baskılar, iş ortamını telaşlı hale getirmekte, dolayısıyla stresi artırmakta ve geleneksel çalışma ortamlarında çalışanların üretkenliğini zayıflatmaktadır (Grant ve Parker, 2009; Labrague vd., 2017). Bununla birlikte, stresli bir ortam, örgüt tarafından belirlenen performans beklentilerini karşılamaları konusunda çalışanları sıkıntıya sokmaktadır. Buna karşın, iş arkadaşları, meslektaşları, yöneticileri ve diğer örgüt üyelerinin empati ve desteği, stresli çalışanların bu olumsuz durumdan kurtulmalarına ve kendilerini güvende hissetmelerine yardım etmektedir (Elmadağ ve Ellinger, 2018). Sosyal destekten gelen güven ve rahatlık, çalışanların olağanüstü performans elde etmesini sağlama potansiyeline de sahiptir. Bunun aksine, bireylerin kendi çıkarlarından yararlanabilecekleri siyasi ortama izin veren belirsiz bir örgütsel iklim, başkalarının ilerlemesi ve örgütsel hedefleri pahasına gösterilen ilgi, çalışanların cesaretini kıran ve güvenlerini azaltan bir ortam yaratabilir, çalışan performansını olumsuz yönde etkileyebilir (Li, Chen ve Lai, 2017). Bu tür olumsuz bir ortam, çalışanlar arasında işle ilgili stresi de artırabilir.

Bu çalışmanın amacı, konaklama sektöründe yer alan stres kaynaklarını belirlemek ve çalışan performansını olumsuz etkileyen strese karşı mücadele konusunu incelemektir. Konaklama sektörü stresin performans ve verimlilik üzerinde etkisini incelemek amacıyla uygun bir araştırma ortamı sağlamaktadır. Bunun nedeni, sektörün yoğun işgücü gerektirmesinden kaynaklı olabilmektedir. Konaklama sektörü çalışanları, müşterilerle birebir iletişim halinde olup çalışma ortamında daha iyi performans gösterme ve örgütsel başarıya katkıda bulunma konusunda artan baskılarla karşı karşıyadır. Dolayısıyla, strese maruz kalan çalışanlar, verimli ve etkin bir biçimde çalışmamaktadır. Çalışmanın, sektörde yer alan stres kaynaklarını ortaya koyarak bu kaynakların en aza indirgenmesi ve strese karşı mücadele edilmesi bakımından literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kavramsal Çerçeve

Stres, başarılı girişimler için itici bir güç veya başarısızlıkların nedeni olarak algılanmaktadır. Stres belirtileri insanların algılamalarına ve reaksiyonlarına göre yoğunluk ve çeşitlilik açısından farklılık gösterir. Ancak çoğu insanlarda sürekli yorgunluk, uykusuzluk, sık baş ağrıları, kilo kayıpları, mide problemleri ve zaman zaman deride meydana gelen döküntüler gibi ortak belirtilere neden olabilmektedir (Eskridge ve Coker, 1999).

Stres, çalışma hayatında bireyin becerisini ve iş yapma gücünü arttıran itici bir güç veya bir enerji şeklinde olabilir. Diğer bir ifadeyle, çalışma hayatında karşılaşılan stres, performansın düşmesine sebep olacağı gibi yükselmesine de neden olabilmektedir (Yüksel, 2014). Yani stresin olumlu etkileri olabileceği gibi, olumsuz etkileri de olabilmektedir.

Stres konusu ele alındığında, stres ile yakından ilişkili birtakım kavramları tanımlamakta yarar vardır. Stres ile yakından ilişkili olan çatışma, etkileşimde bulunduğu taraflar ile belirli konularda düşüncelerin, niyetlerin, hedeflerin, pozisyonların, değerlerin, görüşlerin çelişmesi olarak tanımlanabilir. Çatışma kavramı; psikoloji, sosyoloji, antropoloji, ekonomi, siyasal bilim ve

yönetim bilimi gibi birçok bilim dalında farklı boyutlarda ele alınmış ve değişik şekillerde tanımlanmaya çalışılmıştır. Bu bakımdan çatışma kavramı ile ilgili ortak bir tanım bulunmamaktadır (Eroğlu, 1992: 4 akt. Karcioğlu ve Alioğulları, 2012, s. 216). Bu bağlamda, iş yerinde en sık olabilecek sosyal çatışmayı Lewis Cozer, belirli bir statüye, güce ve sınırlı kaynaklara yönelik değerler ile iddialar için bir mücadele olarak tanımlayarak çatışan tarafların hedefleri sadece arzu edilenleri elde etmek değil, aynı zamanda rakipleri nötralize etmek, zarar vermek veya ortadan kaldırmaktır (Gunya vd., 2013, s. 11).

Stres ile ilgili bir diğer kavram ise kaygıdır. Amerika Psikoloji Derneğine göre (APA, 2020) kaygı; gerginlik, endişe duyguları ve fiziksel değişiklikler ile karakterize edilen bir duygudur. Panik bozukluğu ve obsesif kompulsif bozukluk (OKB) gibi kaygı bozuklukları, çok fazla müdahaleci düşünceler veya endişelere, terleme, titreme, baş dönmesi veya hızlı kalp atışı gibi fiziksel semptomlara neden olabilir. Kaygı “durumluk” ve “sürekli” nitelik taşıyabilmektedir. Durumluk kaygı, bireyi etkileyen stres kaynaklarının bir ürünü olup, değişken özelliğe sahiptir. Herhangi bir durumun birey tarafından tehlikeli olarak algılanması durumluk kaygıları yükseltmektedir. Sürekli kaygı ise; kalıcı bir kişilik özelliği olarak görülmektedir. Bireylerde endişe, gerilim duyguları ve sinir sistemi aktivitesinin artması gözlemlenmektedir (Akın vd., 2014, s. 162).

1971 yılına kadar kaygıyla eş anlamlı olarak kullanılan endişe kavramı ise, sonucu belli olmayan, ancak olumsuz sonuçlanacağına inanılan gelecek olaylar hakkında duyulan kaygıya eşlik eden bilişsel bir etkinlik şeklinde tanımlanmaktadır (Aydın, 2017, s. 229). Endişe, olası bir soruna çözüm üretmek için motivasyon sağlayabilir ve bu durumda yapıcı özelliğinden söz edilebilir. Aksine problem giderilmezse veya uygun bir çözüme ulaşılamazsa yapıcı olmayan bir süreç olarak nitelendirilir.

Literatürde stres konusunun ele alındığı turizm alanında birçok çalışma mevcuttur. Bu çalışmalara şu şekilde değinilmektedir. Ajaonkar (2006), Hindistan'da otelcilik sektöründe stresin orta kademe yönetimin performansı üzerindeki etkisini yönetmek için kullanılan teknikleri incelemiştir. Buna göre, turizm sektöründeki stres kaynakları; iş ortamından, çalışanların kendilerinden ve misafirlerden kaynaklanmaktadır. Çalışmada zaman yönetimi ve iyimser bir tutumun stresle baş etmenin en etkili yolu olduğu ifade edilmektedir. Bununla birlikte, düzenli eğitim, geri bildirim seansları, meditasyon ve disiplinli bir yaşam tarzının, bir çalışanın stres düzeyini azaltabileceği sonucuna da ulaşılmıştır.

Başkaya (2009) İstanbul'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin ön büro departmanında çalışan bireylerin stres yönetimi ile ilgili düşüncelerini ele almıştır. Araştırma sonuçlarına göre, çalışanlarda stres yaratan faktörlerin ücret/kariyer, iş yükü ve güvensizlik olduğu ve bunların etkilerinde belirgin bir farklılığın olmadığı anlaşılmaktadır. Ön büro çalışanlarının stresle mücadelede en fazla kaçınma yöntemini tercih ettikleri tespit edilmiştir.

Başka bir araştırma ise Antonova (2016) tarafından yapılmıştır. Araştırma konaklama endüstrisinde mesleki stres, iş tatmini ve çalışan bağlılığı üzerine yapılmıştır. Çalışmada Rusya'daki iki otelin karşılaştırmalı analiz sonuçları verilmiştir. Buna göre, iki otel işletmesi arasında mesleki stres ve çalışan bağlılığı açısından önemli bir farklılık bulunmaktadır. Araştırma sonucunda bağımsız otel çalışanlarının daha yüksek stres seviyesine ve daha düşük sadakate sahip oldukları belirtilmektedir.

Kalyar ve arkadaşları (2019) turizm endüstrisinde iş stresi ve performans bağlantısını araştırdıkları çalışmalarında, daha yüksek stres seviyesine sahip çalışanların hem yaratıcılık hem de rol içi performans açısından kötü performans gösterdiği sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca, çalışanlara işyerinde düşük sosyal destek sağlandığı takdirde, stresin çalışanın yaratıcılığı ve rol içi performans üzerindeki zararlı etkisini artırdığı vurgulanmıştır.

1.1. Stresin Kaynakları

Genel anlamda stres kaynakları, iç ve dış stres kaynakları olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır. Farklı araştırmacılar tarafından sunulan çeşitli stres kaynaklarına yönelik sınıflandırmalar da

bulunmaktadır. Stres kaynaklarının kökeni, netliği, süresi, seçimi, uyarılmış stres düzeyi açısından ve stres etkeninin tek başına mı yoksa diğerleriyle birlikte mi ortaya çıktığı açısından farklılık gösterebileceği de belirtilmektedir (Weber, 2011). İlgili alan yazına göre stres kaynaklarını kişisel, kurumsal ve çevresel kaynaklar olmak üzere 3 grupta ele almak mümkündür.

1.1.1. Kişisel Kaynaklar

Kişisel stres kaynakları bir kişiden kaynaklanmakta olup strese neden olan düşünceleri veya davranışları, kişisel algıları ve beklentileri temsil etmektedir. Yaygın içsel stres faktörleri karamsarlık, bireyin kendine yaptığı mükemmel olma baskısı, olumsuz iç konuşma, mükemmeliyetçilik, gerçekçi olmayan beklentiler ve iddiasızlıktır (Greene, 2013). Dış stres etkenleri, kendiliğinden tetiklenmeyen duyguların tümü olup birey dışında gelişen etkenlerden kaynaklanmaktadır. Bazı insanlar için dış stres kaynakları ile baş etmek, genellikle bireyin kontrolü dışında gerçekleştiğinden daha zorlayıcı olabilmektedir (Weber, 2011). Dış koşullara örnek olarak önemli yaşam değişiklikleri, işe yönelik ve mali sorunlar, ilişkiler ve aile sorunları verilebilir (Greene, 2013).

Kişisel stres kaynakları bireyin daha çok psikolojik ve fizyolojik özellikleri ile ilgilidir. Başka bir deyişle stresin kaynağı bizzat kişinin kendisi olabilmektedir. Kişisel stres kaynakları;

- Yaş
- Cinsiyet
- Kişilik
- Aile yapısı
- Ekonomik şartlar şeklinde sıralanabilir.

1.1.2. Kurumsal Kaynaklar

Kurumsal stres faktörleri; politikalar, stratejiler, organizasyon yapısı, süreç organizasyonu ve çalışma koşulları gibi unsurlar olarak kurum içinde ortaya çıkmaktadır (Anbazhagan vd., 2013, s. 89). Cooper ve Marshall (1976), iş stres faktörlerine ilişkin beş ana kategori ortaya koymaktadır. Bunlar; işe özgü faktörler, organizasyondaki rol, kariyer gelişimi, iş ilişkileri, organizasyon yapısı ve örgütsel iklimden oluşmaktadır. İş ortamında strese yol açan kaynakların, nasıl ortaya çıktığını anlamak için strese maruz kalan bireyin işe bakış açısını bilmek önemlidir. Bireyin çalışma hayatındaki statüsü ve pozisyonu olumlu bir değişim gösterdiğinde, işe ait görev ve sorumluluklar ile kazanılan ücret de artmaktadır. İş ortamı, maddi ve manevi yükseliş ile birlikte, bireyin iç dünyasında daha avantajlı konuma gelebilir (Deveci, 2017, s. 43). İş stresine neden olan kurumsal kaynakları şu şekilde sıralamak mümkündür (Balcı, 2014; Yumuşak, 2007):

- İşin niteliği
- Kurumsal rol
- Kurumsal ilişkiler
- Kurumsal yapı.

1.1.3. Çevresel Stres Kaynakları

Çevresel stres faktörleri; teknolojik değişim, aile talepleri ve yükümlülükleri, ekonomik ve finansal koşullar, ırk, sınıf, etnik kimlik, yer değiştirme gibi çeşitli sosyal ve teknik faktörleri içermektedir (Anbazhagan vd., 2013, s. 89). Daha genel ifadeyle çevresel stres 4 kategoriye ayrılmaktadır. Bunlar; doğal felaketler, stresli yaşam, günlük sorunlar ve ortamdaki stres faktörleri şeklinde sıralanmaktadır. Doğal felaketler; doğada meydana gelen felaketler, teknolojik felaketler ve savaşlar gibi genellikle tüm toplumu etkileyen olayları ifade etmektedir (Evans ve Cohen, 1987). Stresli yaşam; genellikle medeni durum, sosyal veya ekonomik durum değişiklikleri gibi bir tür kişisel veya sosyal adaptasyon gerektiren önemli olaylardır. Oysa günlük zorluklar, herkesin rutin olarak yaşadığı ve genellikle kısa vadeli strese neden olan durumlardır. Bu sorunlar, işte veya ailede yaşanan sorunları, gürültü, kalabalık ve hava durumu gibi çevresel koşulları içerir. Çevresel stres kaynakları Campbell (1983) tarafından, genellikle olumsuz etkileri olan, fiziksel olarak algılanabilen ve yönetilmesi zor olan, sonrasında kalıcı koşullar olarak temsil edilen stres faktörlerini tanımlamak için geliştirilen terimdir.

2.1. Strese Karşı Mücadele Etme Yöntemleri

Stres, çalışanların zihinsel ve duygusal yeteneklerini olumsuz yönde etkilemektedir. Özellikle, işgücü devir hızı ile işe devamsızlığın önemli bir nedenini oluşturmaktadır. Çalışılan ortamda işten memnun olmama durumu yine devamsızlık ve işten ayrılmaya neden olabilmektedir (Tutar, 2016, s. 131). Strese karşı mücadele etme yöntemleri genel olarak bireysel (kişisel) yöntemler ve kurumsal yöntemler olarak iki grupta incelenmektedir.

2.1.1. Bireysel (Kişisel) Yöntemler

Stresle mücadelede önemli olan nokta, yaşam gerilimlerinin zararlı hale gelmeden önce denetim altına alınması ve bu gerilimlerin yarattığı enerjiden yararlanılmasıdır. Bunun için değişen koşullara uygun hareket edebilme, ihtiyaç duyulduğunda sosyal destek sağlayabilme, iş yüklerini önceliklerine göre sınıflandırarak zamanı iyi yönetme, sorunları öngörerek alternatif çözüm önerileri geliştirme ve soğukkanlılık yeteneği kazanma son derece önemli stratejiler arasında yer almaktadır (Barutçugil, 2000, s. 144). Stresle başa çıkmada diğer bireysel yaklaşımlar (Güney, 2001, s. 540-541) ise; egzersiz yapma, dinlenme, motivasyon, meditasyon, biyolojik geri bildirim, beslenme, masaj, sportif etkinliklerdir (Başkaya, 2009, s. 48). Ayrıca planlı bir çalışma sistemi kurulması ve zamanın etkin yönetilmesi de bireylere işten kaynaklanan stresle daha iyi mücadele etmeleri konusunda yardımcı olabilecektir (Aydıntan, 2012, s. 615).

2.1.2. Kurumsal Yöntemler

İş ortamında strese yol açan birçok faktör olabilmektedir. Bu faktörlerden bir kısmı yöneticilerin alacağı önlemler ile giderilebilmektedir. Öncelikle yöneticilerin iş stresi konusunda bilgi sahibi olmaları, daha sonra bu bilgileri çalışanları ile paylaşmaları durumunda çözüm sağlayabileceklerdir (Korkmazıyürek ve Şeşen, 2008, s. 342).

Turizm sektöründe yaşanan örgütsel stresi önlemede uygulanabilecek yöntemler; çalışanların rollerini yeniden tanımlama, sosyal destek sağlama, aşırı iş yükünü ortadan kaldırma, çalışma koşullarını yeniden değerlendirme, katılımlı yönetim, çalışan bireylerin güven duygularını geliştirme, stres yönetimi eğitimi, zaman yönetimi ve amaçları belirleme faaliyetleri olarak sıralanabilir. Bu maddeler çalışanların yaşadıkları stres düzeyini iyi bir şekilde analiz edilerek uygulanmalıdır (Başkaya, 2009: 51).

Örgütler çalışanlarına işyerindeki stresi azaltmada yardımcı olabilmektedir (Sutherland ve Cooper, 1990, s. 269). Örgüt sistemi içinde stresi azaltmaya yardımcı olabilecek belirli önleyici tedbirler aşağıda sıralanmaktadır:

- Çalışanların şirketin karar alma sürecine dâhil edilmesi, işte daha fazla esnekliğin sağlanması, işyerindeki stresin ortadan kaldırılması ve işlerin yeniden tasarlanması,
- İç motivasyon, iş geliştirme fırsatları ve iş rotasyonu sağlanması,
- Çalışanların kendi kendine yeterliliğini ve kendini izlemesinin teşvik edilmesi,
- Liderlik, kişilerarası beceriler, değişimle başa çıkma ve ekip ruhunu geliştirme eğitimlerinin geliştirilmesi,
- Daha iyi eğitim, denetim, tavsiye, destek ve geri bildirim yoluyla çalışanların mesleki gelişiminin desteklenmesi,
- Stres yönetimi kursları düzenlenmesi ve danışmanlık yapılması,
- Ofis ergonomisi ve stressiz dinlenme yerleri açısından çalışma koşullarının iyileştirilmesi,
- Çalışanların şirket kararlarından haberdar edilmesi ve çalışanlar arasında etkin iletişimin desteklenmesi,
- Organizasyon içinde bir ekip kültürünün teşvik edilmesi ve çalışanlardan geri bildirim teşvik etmek için düzenli ekip toplantılarının yapılması (Sutherland ve Cooper, 1990; Mathews ve Knight, 1997).
- Optimum stres seviyelerini korumak için, yöneticiler stres seviyelerini sık sık izlemelidir. Bu durum; gözlem, çalışanlara yönelik anketler, mülakatlar, toplantılar yoluyla gerçekleştirilebilir. Ayrıca, iş stresine ilişkin olarak bir terapist veya mesleki psikolog tarafından stres seviyelerini

azaltma ve üretkenliği artırma yolları konusunda yöneticilere danışmanlık yapmak ve tavsiyelerde bulunmak faydalı olabilir (Woodham, 1995).

Yöntem

Bu araştırmanın amacı konaklama sektöründe çalışan personelin iş yerinde yaşadıkları strese karşı mücadele yöntemlerinin tespit edilmesidir. Araştırmanın alt amacı çalışanların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi ve çalışma tecrübesi değişkenlerine göre stresle mücadelede kullanılan yöntemler arasında anlamlı farklılık olup olmadığını belirlemektir.

Çalışma hayatında stres ve stresle mücadele konusunda alan yazın taranarak ilgili çalışmalar doğrultusunda (Şahin ve Durak, 1995; Okutan ve Tengilimoğlu, 2002; Durak vd., 2011; Özkan, 2013; Özdemir, 2013; Yaman ve Sarıkaya, 2020) çalışmanın ölçeği yazarlar tarafından oluşturulmuştur. Birinci kısımda çalışanların demografik özelliklerini, ikinci kısımda ise çalışanların stresle mücadele konusundaki yöntemlerini belirlemeye yönelik 5 dereceli Likert ölçeği yer almaktadır. Çalışmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Bu veri toplama yöntemi, özellikle sorulması gereken soruların fazla olduğu durumlarda oldukça popülerdir. Bu yöntemde, soruları cevaplama ve anketi iade etme isteği ile ilgili kişilere bir anket (genellikle posta yoluyla) gönderilir. Bir anket, belirli bir sırayla bir forma veya form grubuna yazılan sorulardan oluşur. Anketin tercih edilmesinde genellikle evren büyük olduğunda ve coğrafi olarak geniş bir alana yayıldığında bile maliyetin düşük olması, verilen cevapların görüşmecinin önyargısından bağımsız olması, katılımcıların yanıt vermek için yeterli zamanının bulunması ve ulaşılması kolay olmayan katılımcılara da rahatlıkla ulaşılabilmesi gibi nedenler etkili olmaktadır (Kothari, 1990, s. 100-101).

Araştırmanın evrenini Kırgızistan'da faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin farklı departmanlarında görev yapan personel oluşturmaktadır. Zaman, maliyet ve ulaşılabilirlik bakımından evrene ulaşmak güç olduğundan örneklem alma yolu tercih edilmiş ve anketler 389 personele uygulanmıştır. Veriler Şubat-Nisan 2020 tarihleri arasında toplanmıştır. Elde edilen veriler uygun istatistik programı ile analiz edilmiştir. Demografik özellikler frekans, stresle mücadele yöntemlerine yönelik yargılar ise betimleyici analiz ile hesaplanmıştır. Ayrıca, strese karşı kullanılan yöntemlerin demografik özelliklere göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için t testi ve tek yönlü varyans analizi (Anova) tercih edilmiştir.

Araştırmanın hipotezleri ise şu şekildedir:

H1: Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin stresten kurtulma yöntemleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H2: Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin stresten kurtulma yöntemleri medeni durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H3: Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin stresten kurtulma yöntemleri yaş durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H4: Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin stresten kurtulma yöntemleri eğitim düzeylerine göre farklılık göstermektedir.

H5: Konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin stresten kurtulma yöntemleri çalışma tecrübelerine göre farklılık göstermektedir.

Bulgular ve Tartışma

Çalışmanın bu bölümünde katılımcıların demografik özellikleri, iş yerinde yaşamış olduğu stresten kurtulmak için kullanılan yöntemlere ilişkin betimsel istatistikler, stresle mücadele boyutlarına ilişkin faktör analizi, strese karşı kullanılan yöntemlerin demografik farklılıklara yönelik analizlerine yer verilmektedir. Araştırmaya katılan bireylerin demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1 incelendiğinde, katılımcıların çoğunluğu (%72,8) 21-30 yaş aralığındadır. Cinsiyet durumlarına bakıldığında kadın katılımcıların oranı %68,9, erkeklerin ise %31,1 oranında olduğu anlaşılmaktadır. Medeni durumları incelendiğinde, katılımcıların %68,4'ünün bekâr, %31,6'sının evli oldukları görülmektedir. Bununla birlikte araştırma kapsamında yer alanların çoğunluğu (%67,1) lisans düzeyinde eğitim düzeyine sahiptirler. Konaklama işletmelerinde en fazla

personelin istihdam edildiği departman yiyecek-içecek (F&B) olduğundan, bu araştırmada da benzer sonuca ulaşılmıştır (%44,5). Çalışma tecrübeleri incelendiğinde ise katılımcıların en fazla % 41,9 oranı ile 2-4 yıl arasında iş deneyimine sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

		n	%
Yaş	20 yaş ve altı	30	7,7
	21-30 yaş arası	283	72,8
	31-40 yaş arası	53	13,6
	41 yaş ve üzeri	23	5,9
Cinsiyet	Erkek	121	31,1
	Kadın	268	68,9
Medeni Durum	Evli	123	31,6
	Bekâr	266	68,4
Eğitim	Lise	45	11,5
	Önlisans	62	15,9
	Lisans	261	67,1
	Lisansüstü	21	5,4
Çalıştığı departman*	Önbüro	120	30,8
	FB	173	44,5
	Kat Hizmetleri	53	13,6
	Muhasebe	15	3,9
	Satış Pazarlama	60	15,4
	Teknik Servisi	8	2,1
	Diğer	47	12,1
Çalışma tecrübesi	1 yıldan az	97	24,9
	2-4	163	41,9
	5-7	64	16,5
	8-9	21	5,4
	10 yıl ve üzeri	44	11,3

*Katılımcılar birden fazla departmanda çalışabilmektedirler. Bu nedenle, yüzdeler toplamı 122,4 olarak hesaplanmaktadır.

Tablo 2. Stresten Kurtulma Yöntemlerine İlişkin Betimsel İstatistikler

İş Yerinde Yaşanan Stresten Kurtulma Yöntemlerine İlişkin İfadeler	Ort.	SS.
1. Stres oluşturan durumları düşünmemeye çalışırım	2,70	1,158
2. Stres oluşturan durumların üstüne giderim	2,48	1,107
3. Bundan daha kötü durumlar olabilir diye kendimi avuturum	2,82	1,150
4. Stres oluşturan durum ile ilgili birilerini suçlarım	2,10	0,974
5. Çeşitli fiziksel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışırım	2,76	1,201
6. Meditasyon, yoga vb. yöntemleri denerim	2,20	1,112
7. Aile bireyleri veya dostlarımla eğlenceli ortamlara giderim	3,24	1,229
8. Stres oluşturan durumu güvendiğim kişiler ile paylaşıyorum	3,30	1,220
9. Çeşitli sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler izlerim	2,81	1,238
10. Yeteneğime göre sanat, spor ve müzik gibi aktiviteler yaparım	2,76	1,298
11. İbadet ederim	2,90	1,337
12. Başkalarını suçlayarak rahatlamaya çalışırım	1,91	0,986
13. Stres oluşturan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltırım	3,32	1,172
14. Etrafımdaki insanlara sinirlenir, bağırır ve küfür ederek rahatlarım	2,13	1,099
15. Stresli olduğumda sigara ve alkol alarak rahatlarım	1,85	1,068

Tablo 2, stresten kurtulma yöntemlerine ilişkin bulguların ortalamaları ve standart sapma değerleri açıklamak amacıyla hazırlanmıştır. Bu tabloya göre en yüksek ortalama “Stres oluşturan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltırım” (3,32) ifadesine aittir. Bu oranı 3,30 ile “Stres oluşturan durumu güvendiğim kişiler ile paylaşırım” ve 3,24 ile “Aile bireyleri veya dostlarımla eğlenceli ortamlara giderim” takip etmektedir. Bu durumda stresi olumlu yorumlama, stresi başkalarıyla paylaşma, eğlenceli ortamlarda bulunma gibi faaliyetlerin katılımcılar tarafından en sık tercih edilen stresle başa çıkma yöntemleri arasında olduğu söylenebilir. En düşük ortalama ise, “Stresli olduğumda sigara ve alkol alarak rahatlarım” (1,85) ifade olup, onu 1,91 ortalama ile “Başkalarını suçlayarak rahatlamaya çalışırım” ifadesi takip etmektedir. Buna göre, katılımcılar stresle başa çıkmada alkol, sigara kullanımı ve başkalarını suçlama gibi davranışlara yönelmediği anlaşılmaktadır.

Tablo 3. Stresten Kurtulma Yöntemlerine İlişkin Faktör Analizi

Faktörler	Yük	Özdeğer	Art. Ort.	Varyans	C. Alpha
1. Çeşitli Aktiviteler		4,196	3,008	18,787	0,751
İbadet ederim	0,710				
Çeşitli sosyal, kültürel ve sportif faaliyetler izlerim	0,693				
Stres oluşturan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltırım	0,642				
Yeteneğime göre sanat, spor ve müzik gibi aktiviteler yaparım	0,626				
Aile bireyleri veya dostlarımla eğlenceli ortamlara giderim	0,546				
2. İyi Düşünceler		1,970	2,525	15,072	0,718
Stres oluşturan durumların üstüne giderim	0,794				
Stres oluşturan durumları düşünmemeye çalışırım	0,708				
Bundan daha kötü durumlar olabilir diye kendimi avuturum	0,658				
Stres oluşturan durum ile ilgili birilerini suçlarım	0,559				
3. Olumsuz Yöntemler		1,264	1,964	14,592	0,661
Stresli olduğumda sigara ve alkol alarak rahatlarım	0,764				
Başkalarını suçlayarak rahatlamaya çalışırım	0,740				
Etrafımdaki insanlara sinirlenir, bağırır ve küfür ederek rahatlarım	0,725				
4. Fiziksel Yöntemler		1,085	2,477	12,366	0,635
Meditasyon, yoga vb. yöntemleri denerim	0,813				
Çeşitli fiziksel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışırım	0,637				
Direct oblimin rotasyonlu temel bileşenler analizi. Açıklanan toplam varyans: %60,817 Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği: ,800; Bartlett's küresellik testi: $X^2:1550,852$; s.d. 91 p ,000; Genel ortalama: 2,493; Ölçeğin tamamı için Cronbach Alfa: 0,812 Yanıt kategorileri: 1: Hiç Kullanmam, 2: Kullanmam, 3: Bazen, 4: Kullanırım 5: Çok Kullanırım					

İş yerinde yaşanmış olan stresten kurtulma yöntemlerine ilişkin faktör analizi ve Cronbach's Alpha değerleri Tablo 3'te yer almaktadır. Ayrıca, stresle mücadele boyutlarına ilişkin katılımcıların görüşlerinin aritmetik ortalaması, faktör yükleri ve özdeğerleri ile açıklanan varyans oranları yer almaktadır. Faktör analizinde örneklem büyüklüğü belirlendikten sonra, verilerin

faktör analizine uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri ve küresellik testi (Bartlett's Test of Sphericity) sonucuna göre belirlenmektedir. Kalaycı (2006), veri setinin faktör analizine uygunluğunu KMO değerinin 0,5'ten büyük olması gerektiğini ifade etmektedir. Bu araştırmada KMO testi sonucunun (0,80) faktör analizi için gayet uygun olduğu kabul edilmektedir. Ayrıca verilerin anlamlı faktörler veya değişkenler çıkarıp çıkaramayacağını anlamak için de Bartlett's küresellik test sonuçları incelenmektedir. Bu değer 15550,852 ve anlamlılık düzeyinin de $p < 0,001$ olduğu anlaşılmaktadır. Faktör analizi sonucunda ölçeğin toplam varyansın %60,817'sini açıklayan 4 boyut (faktör) altında toplandığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte ölçek ve alt boyutlar için güvenilirlik analizine ilişkin Cronbach's Alpha katsayılarının 0,70 değerinin üzerinde olduğu görülmektedir

Tablo 4. Stresten Kurtulma Yöntemlerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

	Cinsiyet	n	Ort.	SS	F	P
Çeşitli Aktiviteler	Erkek	121	2,904	0,793	4,684	0,123
	Kadın	268	3,054	0,926		
İyi Düşünceler	Erkek	121	2,421	0,809	0,012	0,090
	Kadın	268	2,572	0,807		
Olumsuz Yöntemler	Erkek	121	2,052	0,812	0,001	0,150
	Kadın	268	1,924	0,811		
Fiziksel Yöntemler	Erkek	121	2,372	0,907	2,628	0,161
	Kadın	268	2,524	1,024		

Tablo 4 bireylerin stresten kurtulma yöntemlerinin katılımcıların cinsiyetine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Bu amaçla bağımsız gruplar için t testi uygulanmıştır. Analiz sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda, katılımcıların cinsiyetleri farklı olsa da stresten kurtulma yöntemleri ile ilgili düşüncelerinde anlamlı bir farklılık ($p > 0,05$) olmadığı tespit edilmiştir. Literatürde yer alan örgütlerdeki stres araştırmaları, iş stresi ve stres-gerginlik ilişkilerinin algılanmasında cinsiyet etkilerine dair çok az veya hiç önemli kanıt bulmamıştır (Nelson ve Burke, 2002). Bright (2001), stres üzerine yapılan araştırmanın belirgin cinsiyet farklılıklarını ortaya koymadığını tespit ederek bu ifadeyi desteklemiştir. Karasek ve Theorell'e (1990) göre, işyerinde psikolojik talepler cinsiyete göre belirgin bir farklılık göstermemektedir. Bunun nedeni, sektördeki yoğun çalışma koşullarının ve iş stresinin cinsiyet fark etmeksizin aynı şekilde algılanmasından kaynaklı olabilir.

Tablo 5. Stresten Kurtulma Yöntemlerinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

	Medeni Durum	n	Ort.	SS	F	P
Çeşitli Aktiviteler	Evli	123	2,951	0,874	0,000	0,395
	Bekâr	266	3,034	0,896		
İyi Düşünceler	Evli	123	2,524	0,836	1,152	0,991
	Bekâr	266	2,525	0,799		
Olumsuz Yöntemler	Evli	123	1,856	0,745	0,812	0,076
	Bekâr	266	2,014	0,838		
Fiziksel Yöntemler	Evli	123	2,500	1,028	0,185	0,755
	Bekâr	266	2,466	0,975		

Araştırma kapsamında yer alanların stresten kurtulma yöntemlerinin medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek için de Tablo 5 hazırlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda elde edilen veriler bağımsız gruplar için t testi analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları incelendiğinde katılımcıların medeni durumları ile stresten kurtulma yöntemleri arasında anlamlı bir farklılık ($p > 0,05$) gösterilmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Katılımcıların stresten kurtulma yöntemlerinin yaşlarına göre anlamlı bir farklılık olup olmadığını karşılaştırmak için One Way Anova (tek yönlü varyans analizi) ve farkın kaynağını

bulmak için “Tukey” testi tercih edilmiştir. Yapılan test sonuçları incelendiğinde katılımcıların yaşları ile streten kurtulma yöntemleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Storm-Pallesen (2007) tarafından yapılan çalışmada yaş durumuna göre stres algısında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Bu bulgu, çalışmanın sonuçları ile paralellik göstermekte olup çalışmayı destekler niteliktedir. Yaş durumunun stres algısı üzerinde farklılık göstermemesi, sektörün çalışma koşullarının, çalışan her yaştan birey için genellikle aynı standartlarda olabileceği durumundan kaynaklı olabilir.

Tablo 6. Stresten Kurtulma Yöntemlerinin Yaş Durumuna Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Grup	Yaş	N	Ort.	SS.	Sd.	F	P
Çeşitli Aktiviteler	A	20 yaş ve altı	30	3,053	0,847	3	0,326	0,806
	B	21-30 yaş	283	3,027	0,895			
	C	31-40 yaş	53	2,913	0,919			
	D	41 yaş ve üzeri	23	2,930	0,822			
İyi Düşünceler	A	20 yaş ve altı	30	2,650	1,006	3	0,47	0,703
	B	21-30 yaş	283	2,527	0,783			
	C	31-40 yaş	53	2,434	0,798			
	D	41 yaş ve üzeri	23	2,554	0,910			
Olumsuz Yöntemler	A	20 yaş ve altı	30	0,973	0,178	3	1,385	0,247
	B	21-30 yaş	283	0,816	0,049			
	C	31-40 yaş	53	0,738	0,101			
	D	41 yaş ve üzeri	23	1,768	0,670			
Fiziksel Yöntemler	A	20 yaş ve altı	30	2,383	0,858	3	0,367	0,777
	B	21-30 yaş	283	2,498	1,010			
	C	31-40 yaş	53	2,491	0,983			
	D	41 yaş ve üzeri	23	2,304	0,962			

Tablo 7 incelendiğinde katılımcıların eğitim düzeyleri farklı olsa da streten kurtulma yöntemleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı ($p>0,05$) sonucuna varılmıştır. Storm-Pallesen (2007) tarafından yapılan çalışmada eğitim derecesine göre stres algısında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Yine, bu bulgu çalışmanın sonuçları ile paralellik göstermekte olup çalışmayı destekler niteliktedir. Bu durum, iş ortamında yaşanan stresin psikolojik bir etmen olarak eğitim ile bir ilişkisinin bulunmamasını ifade etmektedir. Ayrıca, konaklama sektörünün yoğunluğundan kaynaklanan iş stresi, alınan eğitim düzeyini etkilemeyerek her çalışanda aynı düzeyde olabilir.

Tablo 7. Stresten Kurtulma Yöntemlerinin Eğitim Düzeyine Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Grup	Eğitim	N	Ort.	SS.	Sd.	F	P
Çeşitli Aktiviteler	A	Lise	45	2,956	0,819	3	0,632	0,595
	B	Önlisans	62	3,116	0,912			
	C	Lisans	261	2,979	0,904			
	D	Lisansüstü	21	3,152	0,780			
İyi Düşünceler	A	Lise	45	2,350	0,885	3	1,344	0,260
	B	Önlisans	62	2,508	0,798			
	C	Lisans	261	2,540	0,790			
	D	Lisansüstü	21	2,762	0,896			
Olumsuz Yöntemler	A	Lise	45	1,985	0,847	3	0,477	0,698
	B	Önlisans	62	2,043	0,731			
	C	Lisans	261	1,932	0,832			
	D	Lisansüstü	21	2,079	0,745			
Fiziksel Yöntemler	A	Lise	45	2,389	0,790	3	1,923	0,125
	B	Önlisans	62	2,226	0,939			
	C	Lisans	261	2,544	1,039			
	D	Lisansüstü	21	2,571	0,811			

Stresten kurtulma yöntemlerinin çalışma tecrübesi ile anlamlı farklılık olup olmadığı da One Way Anova (Tukey) testi yapılarak incelenmiştir. Bunun için hazırlanan Tablo 8 incelendiğinde araştırma kapsamında yer alanların mesleki tecrübeleri farklı olması ile stresten kurtulma yöntemlerinde anlamlı bir ($p>0,05$) farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Tablo 8. Stresten Kurtulma Yöntemlerin Çalışma Tecrübesine Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Grup	Tecrübe	N	Ort.	SS.	Sd.	F	P
Çeşitli Aktiviteler	A	1 yıldan az	97	2,948	0,986	4	1,710	0,147
	B	2-4 yıl	163	3,120	0,857			
	C	5-7 yıl	64	2,963	0,833			
	D	8-9 yıl	21	2,648	0,802			
	E	10 yıl ve üzeri	44	2,959	0,865			
İyi Düşünceler	A	1 yıldan az	97	2,503	0,831	4	0,359	0,838
	B	2-4 yıl	163	2,581	0,788			
	C	5-7 yıl	64	2,477	0,789			
	D	8-9 yıl	21	2,464	0,853			
	E	10 yıl ve üzeri	44	2,466	0,874			
Olumsuz Yöntemler	A	1 yıldan az	97	1,931	0,744	4	0,913	0,456
	B	2-4 yıl	163	1,971	0,847			
	C	5-7 yıl	64	2,068	0,869			
	D	8-9 yıl	21	2,095	0,926			
	E	10 yıl ve üzeri	44	1,795	0,675			
Fiziksel Yöntemler	A	1 yıldan az	97	2,397	1,048	4	0,845	0,497
	B	2-4 yıl	163	2,571	0,972			
	C	5-7 yıl	64	2,477	0,978			
	D	8-9 yıl	21	2,476	0,955			
	E	10 yıl ve üzeri	44	2,307	0,972			

Sonuç ve Öneriler

Turizm sektörü uluslararası pazarda istikrarlı bir şekilde büyümektedir ve çeşitli faktörler rekabet avantajı elde etmesini sağlamaktadır. Stres, sektörde çalışanlar arasında etkili bir biçimde farkındalık yaratmaktadır. Stresin etkileri her zaman olumsuz olmamakla beraber çalışma ortamında oldukça önemlidir. Yüksek düzeyde stres, çalışanın sağlığına zarar vererek bireylerin üretkenliği de zarar görür. Değişken stres seviyeleri üretkenliği azaltır, çalışanların moralini düşürür, sağlık sorunları nedeniyle devamsızlığı ve işgücü devrini artırır. Çalışanların yeteneklerinin üzerinde performans göstermesi için işletmelerin çalışma ortamlarında optimum stres seviyelerini sürdürmesi gerekir.

Çalışmanın temel amacı turizm sektöründe çalışanların iş ortamında yaşadıkları stres faktörleri ile mücadele yöntemlerini tespit etmektir. Çalışmada 389 çalışana anket uygulanarak stres faktörleriyle başa çıkmak için kullanılan yöntemlerin demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Betimsel analiz ile, demografik özelliklerine ilişkin olarak katılımcıların durumu tespit edilmiş ve çalışanların işle ilgili stres deneyimi ortaya konulmuştur. Bu çalışmada sunulan veriler, konaklama sektöründeki Kırgız çalışanların bir kısmının işle ilgili stres yöntemleriyle karşı karşıya olduğunu göstermiştir. Elde edilen bulgulara göre, stresi olumlu yorumlama, stresi başkalarıyla paylaşma, eğlenceli ortamlarda bulunma gibi faaliyetler çalışanlar tarafından en sık tercih edilen stresle başa çıkma yöntemleri arasında yer almaktadır. Çalışanlar, stresle başa çıkmada alkol, sigara kullanımı ve başkalarını suçlama gibi davranışlara olumsuz olarak bakmaktadır. Bununla birlikte, yapılan t-test ve Anova testleri, çalışanlar tarafından

uygulanan stres faktörleriyle başa çıkmak için kullanılan yöntemlerin demografik değişkenlere göre farklılık göstermediğini ortaya koymaktadır.

Literatürde yer alan örgütlerdeki stres araştırmaları, iş stresi ve stres-gerginlik ilişkilerinin algılanmasında cinsiyet etkilerine dair çok az veya hiç önemli kanıt bulmamıştır (Nelson ve Burke, 2002). Bright (2001), stres üzerine yapılan araştırmanın belirgin cinsiyet farklılıklarını ortaya koymadığını tespit ederek bu ifadeyi desteklemiştir. Karasek ve Theorell'e (1990) göre, işyerinde psikolojik talepler cinsiyete göre belirgin bir farklılık göstermemektedir. Bununla birlikte, Storm-Pallesen (2007) tarafından yapılan çalışmada yaş durumu ve eğitim derecesine göre stres algısında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Bu bulgular çalışmanın sonuçları ile paralellik göstermekte olup çalışmayı destekler niteliktedir. Sonuçlar, demografik özelliklerin otel çalışanları arasında işle ilgili stres ile anlamlı bir şekilde ilişkili olmadığını göstermiştir. Bunun nedeni, otel işletmelerinde çalışanların sahip olduğu deneyimin stresle ilişkisi, tekrarlayan işler, iş ortamında yeterince zorlanmama vb. ile açıklanabilir. Bununla birlikte meslek, stresin etkisini, çalışanların belirli bir stres kaynağına veya belirli bir işyeri için yaygın olan stresli duruma adapte olabilecekleri bir şekilde azaltmaya yardımcı olabilir. Bu durumda, otel çalışma ortamı müşterilerle günlük bir etkileşim noktası olduğu için stresli durumlar sürekli değişmekte, yenisi ortaya çıkmakta ve bu nedenle bazı çalışanların yıllarca bile uyum sağlamaları değişkenlik gösterebilmektedir.

Mevcut araştırmanın kısıtları arasında; sadece otel işletmelerinde çalışan personelin değerlendirilmesi yer almaktadır. Gelecekte araştırmacılar, sonuçların daha iyi bir şekilde nedensel olarak anlaşılması amacıyla tüm turizm işletmelerindeki çalışanları birlikte değerlendirerek çeşitli stres durumlarını dikkate alabilirler. Ayrıca araştırmacılar, stresi çeşitli değişkenler (memnuniyet, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti vb. gibi) ile ele alarak önemli çıkarımlar yapabilirler. Çalışmanın literatüre ve sektöre katkısı; öncelikle literatürde stresle mücadele konusunun konaklama işletmelerinde çalışan personelin demografik özelliklerine göre incelendiği güncel bir çalışmaya rastlanmamaktadır. Çalışma bu bağlamda güncel ve sektör açısından üzerinde durulması gereken bir konu olması nedeniyle önem arz etmektedir. Bununla birlikte, emek yoğun özelliğe sahip olan konaklama sektöründe çalışanların stres durumlarının incelenmesi ve olumsuz durumların olumlu hale getirilmesi hem çalışan memnuniyetine hem de konaklama işletmelerinin başarısına büyük bir katkı sağlayabilecektir.

Etik Beyanı

“Konaklama Sektöründe Stres Kaynakları ve Strese Karşı Mücadele Etmeye Yönelik Bir Araştırma” başlıklı bu çalışmanın yazım sürecinde bilimsel kurallara, etik ve alıntı kurallarına uyulmuş; veri toplama konusunda herhangi bir tahrifat yapılmamış ve bu çalışma değerlendirme için başka bir dergiye gönderilmemiştir.

Kaynakça

- Ajgaonkar, S. (2006). Techniques used to manage stress and its impact on middle management's performance in the hospitality industry in India (Doctoral dissertation, Auckland University of Technology).
- Akın, U., Baloğlu, M. ve M.D. Karşlı. (2014). Türkiye'deki kadın üniversite yöneticilerinin stres ve kaygı düzeylerinin incelenmesi. *Eğitim ve Bilim*. Cilt 39 Sayı 174 160-172, DOI: 10.15390/EB.2014.2136
- Anbazhagan, A., Soundar Rajan, L.J. and Ravichandran, A. (2013). Work stress of hotel industry employees in puducherry. *Asia Pacific Journal of Marketing & Management Review*, Vol. 2, ISS. 5, pp. 85-101.
- Antonova, E. (2016). Occupational stress, job satisfaction, and employee loyalty in hospitality industry: a comparative case study of two hotels in Russia: Master Thesis. Modul University.
- Aydın, Ç.P. (2017). Kaygı ve endişe. *Türkiye Klinikleri J Psychiatry-Special Topics*. 10(4):228-36. <https://www.researchgate.net/publication/331302354>

- Aydıntan, B. (2012). Örgütsel değişim ve stres yönetimi. İnci Erdem (Çeviri Editörü) *Örgütsel Davranış- Organizational Behavior* içinde (s. 588-628). Robbins, Stephen P., Judge, Timothy A.: Pearson.
- Balcı, A. (2014). Çalışanlarda stres kaynakları, stresle başa çıkma yöntemleri ve sağlık sektörü. T.C. Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane Ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı.
- Barutçugil, İ (2000). Organizasyonlarda duyguların yönetimi, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- Başkaya, Ş. N. (2009). Otel işletmelerinde stres yönetimi: İstanbul'da'ki beş yıldızlı otel işletmeleri önbüro bölümünde bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Bright, J. (2001). Individual difference factors and stress: a case study paper. University of New South Wales. NOHSC Symposium on the OHS Implications of Stress; p. 57-79.
- Campbell, J.M. (1983). Ambient stressors. *Environment and Behavior*, Vol. 15, N. 3, pp. 355-380.
- Cooper, C.L. and Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 49, pp. 11-28.
- Deveci, B. (2017). İş stresi ve turizm işletmelerinde yapılan araştırmalara ilişkin bir değerlendirme. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20), 39-53.
- Durak, S., Durak, E., M. and Elagöz, F. Ö. (2011). Testing the psychometric properties of the ways of coping questionnaire (WCQ) in Turkish university students and community samples. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 18(2), 172-185. doi: 10.1002/cpp.677
- Elmadağ, A. B. and Ellinger, A. E. (2018). Alleviating job stress to improve service employee work affect: the influence of rewarding. *Service Business*, 12(1), 121-141.
- Eroğlu, F. (1992). Örgüt-çevre etkileşimi açısından çatışma yönetimi, Yüksek lisans Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eskridge, D. H. and Coker, D. R. (1999). The causes and signs of stress experienced by teachers. *PAÜ. Eğitim Fak. Derg.*, 5, 67-70.
- Evans, G. W. and Cohen, S. (1987). Environmental Stress. In Stockols, D., Altman, I. (Eds.), 'Handbook of Environmental Psychology'. New York: John Wiley & Sons.
- Grant, A. M. and Parker, S. K. (2009). 7 redesigning work design theories: The rise of relational and proactive perspectives. *The Academy of Management Annals*, 3(1), 317-375.
- Greene, G. (2013). Internal and external stress. <https://www.aarpmedicareplans.com/aarpoptum/internal-and-external-stress-> (Erişim tarihi: 16.08. 2020).
- Gunya, A., Daxner, M., Koehler, J., Tenov, T., Chechenov, A. and Shogenov, M. (2013). *Gunya, Alexey/Daxner, Michael/Koehler, Jan/Tenov, Timur/Chechenov, Aslan/Shogenov, Murat*. Nalchik: KBGU.
- Güneş, S. (2001). Stres ve stresle başa çıkma, Yönetim ve Organizasyon, Ankara.
- Kalaycı, Ş. (2006). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. 2. Baskı, Asil Yayın Dağıtım Ltd., Ankara.
- Kalyar, N. M., Shafique, I. and Ahmad, B. (2019). Job stress and performance nexus in tourism industry:A moderation analysis. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 67(1),6-21.

- Karasek, R. A. and Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Karcioğlu, F. ve Alioğulları, Z. D. (2012). Çatışmanın nedenleri ve çatışma yönetimi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26(3-4), 215-237.
- Korkmazıyürek, H. ve Şeşen, H. (2008). İş yaşamında stres ve stresle baş etme. M. Şerif Şimşek ve Adnan Çelik (Ed.), *Çağdaş Yönetim ve Örgütsel Başarımlar* içinde (s. 327-348). Eğitim Kitabevi, Konya.
- Kothari, C. R. (1990). *Research methodology: methods and techniques* Wishwa. Prakashan, New Delhi.
- Labrague, L. J., McEnroe-Petite, D. M., Gloe, D., Tsaras, K., Arteché, D. L. and Maldia, F. (2017). Organizational politics, nurses' stress, burnout levels, turnover intention and job satisfaction. *International Nursing Review*, 64(1), 109-116.
- LeFevre, M., Mathen, J. and Kolt, G. S. (2003). Eustress, distress, and interpretation in occupational stress, *Journal of Managerial Psychology*, Vol.18, No. 7, pp. 726-744.
- Li, F., Chen, T. and Lai, X. (2017). How does a reward for creativity program benefit or frustrate employee creative performance? the perspective of transactional model of stress and coping. *Group & Organization Management*, 1059601116688612.
- Mathews, S. and Knight, A. (1997). *Managing stress*: Pitman Publishing, London.
- Nelson, D. L. and Burke, R. J. (2002). *A framework for examining gender, work stress, and health*. In D. L. Nelson & R. J. Burke (Eds.), *Gender, work stress, and health* (p. 3-14). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10467-001>
- Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: bir alan uygulaması, *Gazi Üniversitesi. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4 (3): 15-42. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/gaziuiibfd/issue/28347/301329> (Erişim tarihi: 06.09.2020).
- Özdemir, İ. (2013). Aile yanında yaşayan ve ailesinden ayrı yaşayan üniversite öğrencilerinin algılanan sosyal destek, stresle başa çıkma tarzları, kaygı düzeyleri ve psikolojik belirtiler açısından karşılaştırılması, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özkan, E. (2013). Kör ve az gören erişkin bireylerde öz yeterlilik, sosyal kaygı, başetme becerileri ve çevrenin toplumsal katılıma etkisinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Sampson, W. G. and Akyeampong, O. (2014). Work-related stress in hotels: an analysis of the cause and effects among frontline hotel employees in the Kumasi Metropolis. Ghana. *Journal Of Tourism And Hospitality*, 3(2).
- Sorenson, R. D. (2007). Stress management in education: warning signs and coping mechanisms, *Management in Education*, Vol. 21, No. 3, pp. 10-3.
- Storm-Pallesen, E. (2007). Work-related stress and health among hotel employees in Malmö. Dissertation, in partial fulfilment of the requirements for a Master's degree in Public Health Science, Kristianstad University.
- Sutherland, V. J. and Cooper, C. L. (1990). *Understanding stress: a psychological perspective for health professionals*: Chapman and Hall Inc, London.
- Şahin, N. H., ve Durak, A. (1995). Stresle başa çıkma tarzları ölçeği: üniversite öğrencileri için uyarlanması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 10 (34), 56-73.
- Tutar, H. (2016). *Örgütsel davranış (örgüt teorileri ve çağdaş yaklaşımlar açısından)*. ISBN: 978-605-9189-51-4. Detay Yayıncılık, Ankara.

- Weber, J.G. (2011). Individual and family stress and crises. California: SAGE Publications, Inc.
- Woodham, A. (1995). Beating stress at work: health education authority, Biddles Ltd, London.
- Yaman, K. ve Sarıkaya, E. (2020). Kamu çalışanlarında stres kaynakları ve stresten kurtulma yolları üzerine bir araştırma. *Euroasia Journal Of Social Sciences & Humanities*. Vol(7), Issue(5), 35-46.
- Yüksel, H. (2014). Çalışma yaşamı ve stres kavramı: durumsal bir yaklaşım. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 109-131.
- Yumuşak, S . (2007). İşgörende iş stresini etkileyen faktörlerin incelenmesine yönelik bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*. 5 (1), 95-106.
<https://dergipark.org.tr/en/pub/comuybd/issue/4114/54146>
- APA (2020). <https://www.apa.org/search?query=anxiety> (Erişim tarihi: 09.09.2020).