



**Yayına Geliş Tarihi / Article Arrival Date**  
23.08.2021

**Yayımlanma Tarihi / The Publication Date**  
25.10.2021

Researches on Multidisciplinary Approaches

Multidiscipliner Akademik Yaklaşım Araştırmaları 2021, 1(1): 90-105

## **Otel İşletmeleri Çalışanlarının İş Yaşamında Karşılaştıkları Stres Faktörlerinin, Stresle Başa Çıkma Yollarının ve Stres Durumundaki Tutumlarının İncelenmesi: Kuşadası Örneği<sup>1</sup>**

**Araştırma Makalesi**

**Zeynel Cin** 

Yüksek Lisans Öğrencisi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ABD  
cinzeynel@gmail.com

**Aziz Bostan** 

Doç. Dr., Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Nazilli İİBF, İktisat Bölümü  
azbostan@hotmail.com

**Özet**

Bu çalışmada, Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerinde stres yaratan etmenlerin neler olduğu, stresle baş etmek için hangi yöntemlere başvurdukları ve stres durumunda hangi tavırları sergiledikleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda, otel çalışanları üzerinde stres yaratan en önemli etkenin "iş yükü/kariyer" faktörü olduğu tespit edilmiştir. Stresle baş etme stratejilerinde çalışanların en fazla tercih ettikleri yöntem ise pozitiflik boyutunda yer alan "Elinden gelenin en iyisini yaptığına inanmak" olarak tespit edilmiştir. Çalışanların stres durumunda gösterdikleri tavırlara ilişkin sonuçlar ise işe yönelik tepki faktörünün olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın diğer bir sonucu ise, otel çalışanlarının bazı demografik özellikleri ile stres yaratan faktörler, stresle baş etme stratejileri ve stres durumundaki tavırları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Stres, Stresörler, Stresle Baş Etme, Stres Durumundaki Tavrı, Konaklama İşletmeleri.

## **Investigation of The Stress Factors The Employees of Hotel Enterprises Encounter in Their Bussiness Life, The Ways to Cope With Stress and The Attitudes of Stress: Kuşadası Case**

**Abstract**

In this study, it has been tried to determine employees the 4 and 5 stars accommodation business in Kuşadası the factors that cause stress, methods they use to cope with stress and which attitudes they display in case of stress. As a result of the research, it has been determined that the most important factor causing stress on hotel employees is the "workload / career" factor. Employees' most preferred method in the strategies of coping with stress was determined as "believing that you are doing the best you can" in the positivity dimension. The results regarding the attitudes of the employees in the situation of stress, were found to be a reaction factor towards the work.

<sup>1</sup>Bu çalışma, Aydın Adnan Menderes Üniv.SBE Turizm İşletmeciliği yüksek lisans programında kabul edilen "Otel İşletmeleri Çalışanlarının İş Yaşamında Karşılaştıkları Stres Faktörlerinin, Stresle Başa Çıkma Yollarının ve Stres Durumundaki Tutumlarının İncelenmesi: Kuşadası Örneği" başlıklı Yüksek Lisans tezinden türetilmiştir.

Another result of the study is that there is a significant difference between some demographic characteristics of hotel employees and their stress-inducing factors, their stress coping strategies and their attitudes in stress.

**Keywords:** Stress, stressors, Coping With Stress, Attitude Under Stress, Accommodation Business.

## Giriş

Modern toplumun hastalığı olarak da ifade edilen stres, bakıldığında günlük rutin yaşantıların bir parçası haline gelmiş durumdadır. Çoğu insan farkına varmaksızın yoğun stres altında olabilmektedir. Hayatımızdaki birçok değişiklik insanlar üzerinde stres verici bir etkiye sahiptir. Dolayısıyla hayatımızdaki iyi ya da kötü zihinsel veya fiziksel değişikliklere stresli durumları diyebiliriz. Günümüzde çağın getirdiklerine baktığımızda ise stresin olmadığı bir ortam veya iş bulmak oldukça zor bir durumdur. Teknoloji çağında olmamız, ekonomik dalgalanmalar, uluslararası rekabetçilik, siyasi olaylar gibi pek çok etken gerek insanlarda gerekse örgütlerde bazı değişiklikler yapmayı zorunlu kılmaktadır. Tüm bu nedenler stresin ortaya çıkmasına neden olmakta ve etkisini artırmaktadır. Bu bağlamda stres, hem iş hayatında hem sosyal hayatta başarıyı ve sürekliliği sağlamak adına oldukça önemli bir olgudur. Ayrıca stres hayatın her alanında ve her sektörde karşılaşacağımız ve kaçamayacağımız bir durumdur.

Ülke ekonomisinin önemli bir gelir kaynağı olan turizm endüstrisi ve bu endüstride önemli bir yere sahip olan konaklama işletmeleri bahsi geçen değişikliklerden en fazla etkilenen sektörlerden bir tanesidir. Bu bağlamda söz konusu işletmelerde hizmet sunan işgörenler strese yol açabilecek pek çok etkenle karşı karşıya kalabilmektedir. Konaklama işletmeleri emek-yoğun bir iş kolu olması dolayısıyla insan gücünün fazlasıyla ihtiyaç duyulduğu bir alandır (Işık, 2006: 1). Emek-yoğun bir yapıya sahip olan turizm endüstrisinin en belirgin özelliği ise karşı tarafa sunulan hizmetin yerinde tüketilmesidir. Turizm de ürün olarak karşı tarafa hizmet sunulmaktadır. Dolayısıyla burada memnuniyet ve verimlilik oldukça önemlidir. Hizmeti sunan tarafın memnuniyet ve verimliliği sürekli olarak üst düzeyde tutmak zorunda olması ise stresi meydana getirmektedir (Arıkan, 2009: 1). Bu durum çalışanların sağlığını olumsuz yönde etkileyerek iş performansında ve örgüt verimliliğinde düşüşe neden olabilmektedir. Dolayısıyla iş ortamında işgören üzerinde neyin stres yarattığı ve bununla nasıl başa çıkabilecekleri hususu yöneticilerin eğilim göstermesi gereken bir durumdur.

Çalışmanın temel amacı; konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerinde stres yaratan etmenlerin neler olduğunu, stresle baş etmek için hangi yöntemlere başvurduklarını ve stres durumunda hangi tavırları sergilediklerini belirlemektir. Ayrıca stres yaratan faktörlerin, stresle baş etme stratejilerinin ve stres durumundaki tavırların demografik özelliklere göre farklılaşp farklılaşmadığını ortaya koymak çalışmanın alt amaçlarını oluşturmaktadır. Bu doğrultuda araştırmanın amacından yola çıkarak çalışmanın soruları şu şekilde belirlenmiştir; Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde maruz kaldıkları stres faktörleri neler, stresle nasıl başa çıkmakta ve stres durumunda hangi tavırları sergilemektedirler? Çalışmanın alt soruları ise şu şekilde belirlenmiştir; Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri, stres durumundaki tavırları ve stresle baş etme stratejileri demografik özelliklere göre farklılık göstermekte midir? Buradan hareketle çalışmanın, otel yönetimlerine iş verimini ve performansı artırma çabaları açısından yardımcı olunabileceği düşünülmektedir.

## Kavramsal Çerçeve

Günümüzde modern toplumun hastalığı olarak ifade edilen stres, aslında günlük hayatın bir parçası haline gelmiş önemli bir kavramdır. Günümüzde pek çok insan, farkında olmasa bile yoğun bir stres yüküne sahiptir. Çeşitli nedenlerden dolayı insanların günlük hayatında meydana gelen değişiklikler, stres verici olarak değerlendirilebilir (Gökgöz, 2013: 3). Stres, çağın hastalığı olmasının yanında göreceli bir ruh halini ifade eden belirsiz bir olgudur. Dolayısıyla geçmişten bu yana literatürde strese yönelik pek çok

ifade bulunmaktadır. Stres, kişinin psikolojik ya da fiziksel durumunu, çevresindeki sorunlarla mücadele edebilme gücünü olumsuz etkileyen ve çeşitli nedenlerden dolayı insan üzerinde oluşan bir gerilim durumudur (Akova ve Işık, 2008: 17). Başka bir ifade ile stres, “kişiler üzerinde olumlu veya olumsuz etki bırakan ve kişilerin iş ya da sosyal ortamında davranışlarını, iş verimini ve başka insanlar ile olan etkileşimini etkileyen bir olgudur” şeklinde tanımlanmıştır.

Stres, kendiliğinden sebepsiz yere ortaya çıkan bir durum değildir. Stresin meydana gelebilmesi için insanın yaşadığı çevrede, içinde bulunduğu ortamlarda veya çalışma ortamlarında ortaya çıkan değişimlerin bireyleri etkilemesi gerekir. Söz konusu kişinin bulunduğu ortamlarda meydana gelen değişiklikler herkesi etkileyebilmektedir. Fakat bireylerin bu değişimlerden etkilenme düzeyleri birbirinden farklılık gösterebilir. Kimi insanlar bu değişimlerden daha fazla etkilenirken kimileri daha az etkilenmektedir (Saldamlı, 2000: 290; Tekiner ve Tavas, 2016: 1659). Stresi meydana getiren çok sayıda faktör bulunmakta ve bu faktörleri sınırlandırmak zordur. Çünkü insanın fizyolojik ve psikolojik dengesini etkileyen bütün unsurlar bir stres kaynağı olarak görülebilmektedir (Aydın, 2004: 54). Stres oluşumunda etkili olan bu kaynaklar alan yazında stresör (stres verici) olarak da ifade edilebilmektedir (Çetin, 2018: 30). Buna göre strese yol açan faktörler literatürde genel anlam da üç şekilde ele alınmaktadır. Bunlar; bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler olarak belirtilmektedir (Akça, 2014: 40).

Kişilerin söz konusu stres faktörlerine uzun süre maruz kalması ve stresle başa çıkma mücadelesinde başarılı olunamaması stresin bireyler üzerinde olumsuz sonuçlar doğurmasına neden olmaktadır. Stresin bireyler üzerinde gerek performans gerekse sağlık anlamında olumsuz sonuçlar doğurması bireyin stres durumunda ortaya koymuş olduğu tavır veya davranışı göstermektedir. Stresin düzeyi kişiden kişiye farklılık gösterebildiği gibi stresin sonuçları da her insanda farklılık gösterebilmektedir (Balcı, 2014: 15). Yaşam içerisinde stresin neden olduğu sonuçları genellikle bireysel ve örgütsel olmak üzere iki başlık altında incelemek mümkündür (Nouri ve Soltani, 2017: 102-103). Tansiyon, baş ağrısı, mide rahatsızlıkları, nefes darlığı, aşırı endişe, unutkanlık, güvensizlik, depresif haller, sinirlilik hali, sigara ve/veya alkol kullanımı, uykusuzluk, iletişimsizlik gibi pek çok etken stresin bireysel sonuçları olarak değerlendirilebilmektedir (Şener, 2001: 305-306). Stresin örgütsel sonuçları arasında ise iş kazaları, personel devir hızı, performans düşüklüğü, çok sık hata yapma, işi bırakma ve işe devamsızlık gibi durumlar görülebilmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003: 8).

Örgütsel stresin olası sonuçları hem işverenler hem de çalışanlar için önemli ekonomik ve sosyal maliyetlerle sonuçlanabilir ve düzgün yönetilmezlerse örgütsel stres, devamsızlık oranlarında, iç çatışmalarda ve performans düşüklüğünde artışlara neden olabilir (Beheshtifar ve Nazarian, 2013: 653). Bu noktada stresin hem bireysel hem de örgütsel olarak doğru bir şekilde yönetilmesi yani stres yönetimi oldukça önem arz etmektedir. Stres yönetimini, stresin olumsuz etkilerini en aza indirmek için bireylerin ya da örgütlerin başvurduğu sistematik faaliyetler bütünü olarak tanımlamak mümkündür. Stres yönetimi, stresin kontrol altına alınması gerektiğine inanılan bir kavram olması dolayısı ile stresle baş etme ve bireylere pozitif bir bakış açısı kazandırmak stres yönetiminin temel öncelikleri arasında gelmektedir. Bu bağlamda bireyi veya örgütü etkisi altına alan stresle başarılı bir şekilde mücadele edilebilmesi ve kontrol altına alınması gerekmektedir (Ayaz ve Batı, 2017: 529).

Stresle başa çıkma yöntemlerini, örgütsel stres yönetimi ve bireysel stres yönetimi şeklinde ifade etmek mümkündür. Stresle başa çıkmada bireysel yöntemler arasında; geliştirici rahatlatma yöntemleri, olumlu hayal kurma, ibadete yönelme-dua, meditasyon,

gevşeme egzersizleri, gıda kontrolü, tatil, dengeli beslenme, düzenli uyku, çeşitli faaliyetlere (sportif, sosyo-kültürel vb.) katılma gibi pek çok unsur yer almaktadır (Göksel ve Tomruk, 2016: 323; Tekiner ve Tavas, 2016: 1661-1662; Özel ve Bay Karabulut, 2018: 53-54). Örgütsel stresin azaltılması için uygulanabilecek yöntemler arasında ise iş güvenliği, işin zenginleştirilmesi, ücret yönetimi, çalışma saatlerinin yasal mevzuata uygun olması, kararlara katılma imkanı, kariyer geliştirme ve yönetimi gibi pek çok unsur sayılabilmektedir (Ekin Örnek, 2017: 46; Yılmaz, 2017: 43; Jahanian, 2012: 7).

## Yöntem

Anakütle (Evren); yapılan araştırma sonucunda elde edilen sonuçların genellemek amacıyla istenilen birimler bütünü olarak tanımlanmaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 69). Bu doğrultuda araştırmanın evrenini Türkiye’deki konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Fakat araştırmanın mevcut olan sınırlıkları nedeniyle örneklem seçimi yapılması uygun görülmüştür. Örneklem; Önceden belirlenmiş olan bir anakütle (evren)’den, ilgili evreni temsil edebilme yeterliliğine hâkim olarak kabul edilen, belirlenmiş kurallar dâhilinde seçilmiş olan küçük bir örnek, bir küçük kütle yani bir bütünün parçası olarak tanımlanmaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 70) .

Bu doğrultuda örnekleme yöntemi olarak ankete hiçbir zorlama olmadan kendi istekleriyle katılan herkesin dâhil edilebilme esasına dayanan tesadüfi olmayan örneklem yöntemlerinden, kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır (Taşbey, 2020: 34) . Dolayısıyla araştırmanın örneklemini, Aydın’ın Kuşadası ilçesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki işgörenler oluşturmaktadır. Seçilen örneklemin köklü bir geçmişe sahip olması ve turistik bir destinasyon olarak homojen bir özelliğe sahip olması nedeniyle temsil gücünün yüksek olduğu düşünülmekte ve örneklemin seçilmesinde etkindir.

Çalışmada veri toplama aracı olarak anket uygulanmış ve ikincil kaynak olarak literatür taraması yapılmıştır. Çalışmada anket tekniğinin tercih edilmesinde kısa sürede büyük miktarda veriye ulaşabilme ve veri analizlerinin yapılması noktasında sağladığı kolaylıklar etkili olmuştur. Çalışmada Kerim Işık’ın 2006 yılında “Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma” adlı çalışmasında uyguladığı ölçek, üzerinde bazı değişiklikler yapılarak kullanılmıştır. Verilerin toplanması için kullanılacak olan anket tekniği, konaklama işletmelerinde çalışan kişilere uygulanmıştır. Anket uygulamasında işgörenler üzerinde neyin stres yarattığı, stres karşısında sergilenen tavırların ve stresle başa çıkma yöntemlerinin neler olduğuna yönelik çeşitli ifadeler bulunmaktadır.

Çalışmada kullanılan anket dört bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde katılımcıların demografik bilgilerine yönelik 7 adet kapalı uçlu 1 adet ise açık uçlu ifade bulunmaktadır. İkinci bölümde stres yaratan faktörleri belirlemeye yönelik 25 adet kapalı uçlu ifadeler yer verilmiştir. Anketin üçüncü bölümünde stresle baş etme stratejilerine yönelik 21 adet kapalı uçlu ifadeler yer alırken son bölümünde ise stres durumundaki tavırları ortaya koymaya yönelik 12 adet kapalı uçlu ifadeler yer verilmiştir. Ankette demografik bilgiler dâhil olmak üzere toplam 66 ifade yer almaktadır. Kullanılan ölçekte 5’li likert tipi ölçeğine uygun “Kesinlikle Katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum (3), Katılıyorum (4), Kesinlikle Katılıyorum (5)” şeklinde düzenleme yapılmıştır.

Çalışma 2020 yılının ocak ayında Kuşadası’nda yürütülmüştür. Daha fazla otel çalışanına ulaşabilmek için turizm faaliyetlerinin yüksek olduğu sezonlar tercih

edilmiştir. Yeterli sayıya ulaşabilmek için ise kolayda örneklem yöntemi tercih edilmiştir. Kuşadası'nda 4 ve 5 yıldızlı toplamda 39 otel 2 de tatil köyü bulunmaktadır. Bu işletmeler arasından 15 işletmeye gidilebilmiş ve anket bırakılmıştır. Toplamda 500 anket formu dağıtılmış olup 225 anket ile geri dönüş yapılmıştır. Ayrıca örnekleme daha geniş tutmak için çevrimiçi anket düzenlenmiş ve 142 katılımcı elde edilebilmiştir. Toplamda 367 anket toplanabilmiştir. Toplanan 367 anket incelendiğinde ise anket formlarından 11 tanesinin doğru doldurulmadığı veya ilk sayfalarının doldurularak geri kalanının boş bırakıldığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda toplamda 356 anket analize dâhil edilmiştir.

Çalışmada yararlanılan ölçeği kullanabilmek için ölçeğin bulunduğu çalışmayı yürüten akademisyenlerden mail yolu ile gerekli izinler istenmiştir. Anket aracılığı ile toplanan bütün veriler SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programı ile analiz edilmiştir. Ayrıca anket formu için gerekli uzman görüşleri de alınmıştır

Araştırma kapsamında toplanan verilere ilişkin frekans ve betimsel analizler değerlendirilmiştir. Stres yaratan faktörler, stresle baş etme stratejileri, stres durumundaki tavır ölçeklerinin normallik dağılımını ölçmek amacıyla çarpıklık ve basıklık analizi yapılmıştır. Çarpıklık ve basıklık değerleri +2 ile -2 değer aralığında olmalıdır (George & Mallery, 2010). Normallik testlerinin sonuçlarına bakıldığında stres yaratan faktörler, stresle baş etme stratejileri ve stres durumundaki tavır ölçeklerinin normal dağılımı sağladığı söylenebilmektedir. Bu sebeple, karşılaştırmalı analizler için parametrik testler uygulanmıştır. Güvenilirlik, faktör analizi, bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır.

## **Bulgular**

Bu bölümde öncelikle katılımcıların demografik özelliklerine yer verilmiştir. Daha sonra konaklama işletmelerinde çalışanlardan elde edilen veriler doğrultusunda katılımcıların stres yaratan faktörlere, stresle baş etme stratejilerine ve stres durumundaki tavırlara olan eğilimleri üzerine yapılan testlerin ve t-testi ve ANOVA analizlerinin sonuçlarına değinilmiştir.

### **Demografik Bilgilere İlişkin Bulgular**

Katılımcılara demografik özelliklere yönelik cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalıştıkları departmanlar, gelir durumu, sektörde çalışma süreleri, günde ortalama kaç saat çalıştıkları şeklinde sorular sorulmuştur.

Ankete katılan 356 katılımcının %46,9'unu (N=167) kadınlar, %53,1'ini (N=189) ise erkekler oluşturmaktadır. Analize, kadın katılımcı sayısı 167, erkek katılımcı sayısı 189 olmak üzere toplam 356 katılımcı dâhil edilmiştir.

Yaş değişkeni incelendiğinde katılımcılar 0-21, 21-30, 31-40, 41-50, 51-60 ve 60 yaş üstü olarak kategorileştirilmiştir. Katılımcılardan 22'si 0-21, 204'ü 21-30, 90'ı 31-40, 29'u 41-50 ve son olarak 11'i ise 51-60 yaş kategorisinde yer aldığı görülmektedir. Başka bir ifade ile 0-21 yaş grubundakiler katılımcıların %6,2'sini, 21-30 yaş grubundakiler katılımcıların %57,3'ünü, 31-40 yaş grubundakiler katılımcıların %25,3'ünü, 41-50 yaş grubundakiler katılımcıların %8,1'ini ve 51-60 yaş grubundakiler ise katılımcıların %3,1'ini oluşturmaktadır. Bu bilgiler dışında 60 yaşın üzeri yaş kategorisinde katılımcının bulunmadığı verilerde görülmektedir.

Medeni duruma bakıldığında, katılımcıların %62,6'sı bekar katılımcılardan, %34,0'ı evli katılımcılardan, %3,4'ü ise diğer kategorisinde yer alan katılımcılardan oluşmaktadır. Bekar

katılımcıların sayısı 223, evli katılımcıların sayısı 121 iken diğer kategorisinde yer alan katılımcıların sayısı ise 12 olmak üzere toplam 356 katılımcı analizlere dahil edilmiştir.

Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde katılımcıların %7,3'ü (N=26) ilköğretim, %24,7'si (N=88) lise, %15,4'ü (N=55) ön lisans, %43,5'i (N=155) lisans, %7,3'ü (N=26) lisans üstü, %1,7'si (N=6) ise diğer kategorisinde yer almaktadır. Ankette yer alan eğitim durumu değişkenine bakıldığında çıkarılan diğer bir sonuç ise katılımcıların ağırlıklı olarak lisans ve lise düzeyinde olduklarıdır.

Katılımcıların çalıştıkları departmanlar incelendiğinde, katılımcıların %27,2'si (N= 97) ön büroda, %11,5'i (N=41) kat hizmetlerinde, %11,0'ı (N=39) muhasebe, %21,1'i (N=75) yiyecek-içecek hizmetlerinde, %3,1'i (N=11) insan kaynaklarında, %6,2 (N=22) halkla ilişkilerde %19,9'u (N=71) ise diğer seçeneğinde yer almaktadır.

Çalışmada katılımcıların gelir durumu değişkeni değerlendirildiğinde, düşük gelire sahip olan katılımcı sayısı 91, orta gelire sahip olan katılımcı sayısı 233 iken iyi gelire sahip olan katılımcı sayısı ise 32 olarak saptanmıştır. Diğer bir ifade ile katılımcıların %25,6'sının gelirinin düşük olduğu, %65,4'ünün orta olduğu ve %9,0'mının iyi olduğu analizler sonucunda tespit edilmiştir.

Katılımcıların buldukları işletmelerde kaç yıldır çalıştıklarını öğrenmek için sorulan soruya 224 katılımcı 0-2 yıl, 93 katılımcı 3-5 yıl, 21 katılımcı 6-9 yıl, 18 katılımcı ise 10 yıl ve üzeri çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Katılımcıların buldukları işletmelerde günde ortalama kaç saat çalıştıklarını öğrenmek için sorulan soruya 147 katılımcı 0-8 saat, 203 katılımcı 9-13 saat, 4 katılımcı ise 14-20 saat arası çalıştıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların %0,6'sı ise bu soruyu cevaplamamıştır.

### Stres Yaratan Faktörler Ölçeğine İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında stres yaratan faktörler ölçeği ifadelerine (25 madde) verilen yanıtların genel aritmetik ortalaması 3,01 olup standart sapması ise 0,7786'dır. Buna göre ölçeğe ilişkin ifadelerin aritmetik ortalamasının orta düzeyde olduğu görülmektedir. Bu durumda, çalışanların stres yaratan faktörlere yönelik ifadeleri değerlendirmede ne olumlu ne olumsuz görüşte oldukları söylenebilmektedir. Otel çalışanlarının iş yerlerinde strese sebep olabilecek birçok faktöre önemli ölçüde maruz kaldıkları da söylenebilmektedir.

**Tablo 1.** Stres Yaratan Faktörler Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı Sonuçlar

ÖLÇEK	İfade Sayısı	N	A. Ortalama	Standart Sapma
<b>Stres Yaratan Faktörler Ölçeği</b>	<b>25</b>	<b>356</b>	<b>3,01</b>	<b>,7786</b>
Yönetim ve Çatışma	6	356	2,96	,9959
İş yükü/Kariyer	5	356	3,25	,9807
Çalışan değeri	4	356	3,08	1,000
Kişisel baskı	5	356	3,19	,8937
İmkânsızlık	2	356	2,83	1,068
Özgüven eksikliği	3	356	2,42	,8923

Tablo 1'de görüldüğü üzere yapılan anket çalışması sonucunda en fazla stres yaratan faktörün ise 3,2506 ortalamayla ilk sırada yer alan İş yükü/kariyer faktörü olduğu, ikinci olarak en çok stres yaratan faktörün 3,1910 ortalamayla kişisel baskı, üçüncü sırada 3,0815 ortalama ile

çalışan değeri, dördüncü sırada 2,9635 ortalama ile yönetim ve çatışma, beşinci sırada ise 2,8357 ortalama ile imkânsızlık faktörü ve son sırada ise 2,4279 ortalama ile öz güven eksikliği faktörü olduğu tespit edilmiştir.

### Stresle Baş Etme Stratejileri Ölçeğine İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında stresle baş etme stratejileri ölçeği ifadelerine (19 ifade) verilen yanıtların genel aritmetik ortalaması 3,25 olup standart sapması 0,6212'dir. Bu bağlamda; ölçeğe ilişkin ifadelerin aritmetik ortalamasının orta düzeyde olduğu görülmektedir. Bu durumda, çalışanların stresle baş etme stratejilerine yönelik ifadeleri değerlendirmede ne olumlu ne de olumsuz görüşte oldukları söylenebilmektedir.

**Tablo 2.** Stresle Baş etme Stratejileri Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı Sonuçlar

ÖLÇEK	İfade Sayısı	N	A. Ortalama	Standart Sapma
<b>Stresle Baş Etme Stratejileri Ölçeği</b>	<b>19</b>	<b>356</b>	<b>3,25</b>	<b>,6212</b>
Pozitiflik	7	356	3,53	,7986
Rahatlama	4	356	2,78	,8649
Stresten kaçmak	3	356	3,23	,8988
Değişim	2	356	3,01	1,040
Bastırma	3	356	3,41	,8949

Tablo 2'de görüldüğü üzere yapılan anket çalışması sonucunda çalışanların en fazla tercih ettikleri stresle baş etme yöntemleri arasında ilk sırada 3,5349 ortalama ile pozitiflik faktörünün, ikinci olarak en fazla tercih edilen stresle baş etme yönteminin ise 3,4139 ortalama ile bastırma faktörünün, üçüncü sırada 3,2369 ortalama ile stresten kaçmak faktörünün, dördüncü sırada 3,0112 ortalama ile değişim faktörünün ve son sırada ise 2,7802 ortalama ile rahatlama faktörünün yer aldığı tespit edilmiştir.

### Stres Durumundaki Tavrı Ölçeğine İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında stres durumundaki tavrı ölçeği ifadelerine (11 ifade) verilen yanıtların genel aritmetik ortalaması 2,78 olup standart sapması ise 0,9090'dır. Bu bağlamda ölçeğe ilişkin ifadelerin aritmetik ortalamasının orta düzeye yakın olduğu görülmektedir. Bu durumda, çalışanların stres durumundaki tavırlarına yönelik ifadeleri değerlendirmede ne olumlu ne de olumsuz görüşte oldukları söylenebilmektedir. Buna göre katılımcıların bir takım strese maruz kaldıkları bu stres sonucunda da gösterdikleri bazı tavırların olduğu yargısına varılabilmektedir.

**Tablo 3.** Stres Durumundaki Tavrı Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı Sonuçlar

ÖLÇEK	İfade Sayısı	N	A. Ortalama	Standart Sapma
<b>Stres Durumundaki Tavrı Ölçeği</b>	<b>11</b>	<b>356</b>	<b>2,78</b>	<b>,9090</b>
Kişisel tepki	7	356	2,69	,9564
İşe yönelik tepki	4	356	2,93	1,045

Tablo 3’te görüldüğü üzere yapılan anket çalışması sonucunda çalışanların stres anında en fazla gösterdikleri tavırlar arasında ilk sırada 2,9389 ortalamayla işe yönelik tepki faktörünün, ikinci olarak ise 2,6982 ortalamayla kişisel tepki faktörünün yer aldığı tespit edilmiştir.

### Stres Yaratan Faktörlerin Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi

Otel işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörlerinin demografik özelliklere göre incelenmesi sırasında demografik özelliklerin veri tiplerine göre bağımsız gruplar t-testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. T-testi bir hipotez testi olarak kabul görmektedir. Bağımlı değişken sayısının en fazla iki olduğu durumlarda t-testi kullanılmaktadır (Kozak, 2015: 152-153). Bu nedenle cinsiyet sorusunda t-testi kullanımı uygun görülmüştür. Diğer demografik bilgilere yönelik sorularda ise tek yönlü varyans (ANOVA) analizi kullanılmıştır.

Çalışanların algıladıkları stres faktörlerine ilişkin değerlendirmelerinin eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için yapılan tek yönlü varyans (ANOVA) analizinin sonuçları Tablo 4’te belirtilmiştir.

**Tablo 4.** Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin Değerlendirmelerinin Eğitim Durumuna Göre Farklılık Analizi Sonuçları (ANOVA Testi)

	Eğitim Durumu	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
<b>Stres Yaratan Faktörler Ölçeği</b>	İlköğretim	26	2,72	0,558	2,938	<b>0,013*</b>
	Lise	88	2,82	0,771		
	Ön Lisans	55	3,11	0,797		
	Lisans	155	3,08	0,783		
	Lisansüstü	26	3,29	0,776		
	Diğer	6	2,86	0,777		

\*p<0,05

Yapılan ANOVA testi sonucu doğrultusunda katılımcıların algıladıkları stres faktörleri ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için Post Hoc (LSD) testi uygulanmıştır. Post Hoc (LSD) testi sonucuna göre eğitim durumu ilköğretim-ön lisans, ilköğretim-lisans, ilköğretim-lisansüstü olanlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre ortalamalara bakıldığında eğitim durumu ilköğretim olanların, ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitim durumuna sahip olanlara kıyasla stres yaratan faktörlere daha az eğilim göstermektedir.

Aynı zamanda Post Hoc (LSD) testi sonucuna göre eğitim durumu lise olanlar ile ön lisans, lisan ve lisansüstü olanlar arasında da anlamlılık tespit edilmiştir. Buna göre ortalamalara bakıldığında eğitim durumu lise olanların, ön lisans, lisans, lisansüstü eğitim durumuna sahip olanlara kıyasla stres yaratan faktörlere daha az eğilim gösterdiği söylenebilmektedir. Bu değerlendirmeye göre “*Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki H4 hipotezi desteklenmektedir.

Çalışanların algıladıkları stres faktörlerine ilişkin değerlendirmelerinin gelir durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için yapılan tek yönlü varyans (ANOVA) analizinin sonuçları Tablo 5’te belirtilmiştir.



**Tablo 5.** Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin Değerlendirmelerinin Gelir Durumuna Göre Farklılık Analizi Sonuçları (ANOVA Testi)

	Gelir Durumu	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
Stres Yaratan Faktörler Ölçeği	Düşük	91	3,27	0,730		
	Orta	233	2,97	0,778	13,372	<b>0,000*</b>
	İyi	32	2,49	0,609		

\*p<0,05

Katılımcıların algıladıkları stres faktörleri ile gelir durumları arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Post Hoc (Tukey) testi sonucuna göre gelir durumu düşük-orta, düşük-iyi olanlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre ortalamalara bakıldığında düşük gelire sahip katılımcıların orta ve iyi gelire sahip olanlara kıyasla daha fazla stres faktörlerine maruz kaldığı söylenebilmektedir.

Aynı şekilde orta gelire sahip olan katılımcılar ile iyi gelire sahip olan katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre değişkenler arasındaki ortalamalara bakıldığında orta gelire sahip olanlar iyi gelire sahip olanlara göre stres yaratan faktörlere daha fazla eğilim gösterdiği sonucuna varılmıştır. Bu değerlendirme sonuçlarına göre “*Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri gelir durumuna göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki H6 hipotezi kabul edilmiştir.

Çalışanların algıladıkları stres faktörlerine ilişkin değerlendirmelerinin günde ortalama çalışma saatlerine göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için yapılan tek yönlü varyans (Anova) analizi sonuçları Tablo 6’da belirtilmiştir.

**Tablo 6.** Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin Değerlendirmelerinin İşletmede Günde Ortalama Çalışma Saatine Göre Farklılık Analizi Sonuçları (ANOVA Testi)

	Günde Ortalama Çalışma Saati	N	$\bar{X}$	Ss	F	p
Stres Yaratan Faktörler Ölçeği	0-8	147	2,89	0,776		
	9-13	203	3,07	0,775	4,274	<b>0,015*</b>
	14-20	4	3,76	0,242		

\*p<0,05

Yapılan ANAOVA testi sonucu doğrultusunda katılımcıların algıladıkları stres faktörleri ile işletmede günde ortalama çalışma saatleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Post Hoc (LSD) testi sonucuna göre 0-8 ile 9-13, 0-8 ile 14-20 saat arası çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre değişkenler arasındaki ortalamalara bakıldığında daha az saat çalışanlar strese çok fazla maruz kalmazken uzun saatler çalışanlar strese daha fazla maruz kalabilmektedir. Bu sonuç doğrultusunda “*Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri işletmedeki günde ortalama çalıştıkları saate göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki H8 hipotezi desteklenmektedir.

Farklılık analizleri sonucunda katılımcıların algıladıkları stres faktörleri ile cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, çalıştıkları departman ve işletmede çalıştıkları süre bakımından aralarında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir (p>0,05). Bu bağlamda demografik özelliklere yönelik kurulan H1, H2, H3, H5, H7 hipotezleri desteklenmemiştir.

## Stresle Baş Etme Stratejilerinin Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi

Yapılan farklılık analizleri sonucunda çalışanların stresle baş etme stratejileri ile cinsiyetleri, yaşı, medeni durumları, eğitim durumları, departmanları, çalıştıkları süre ve günde ortalama çalışma saatleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ). Buna göre H9, H10, H11, H12, H13, H15, H16 hipotezleri desteklenmemiştir.

Çalışanların stresle baş etme stratejilerine ilişkin değerlendirmelerinin gelir durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için yapılan tek yönlü varyans (ANOVA) analizinin sonuçları ise Tablo 7’de belirtilmiştir.

**Tablo 7.** Çalışanların Stresle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Değerlendirmelerinin Gelir Durumuna Göre Farklılık Analizi Sonuçları (ANOVA Testi)

	Gelir Durumu	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
Stresle Baş Etme Stratejileri Ölçeği	Düşük	91	3,18	0,692		
	Orta	233	3,31	0,574	5,099	<b>0,007*</b>
	İyi	32	2,98	0,656		

\* $p<0,05$

Katılımcıların stresle baş etme stratejileri ile gelir durumları arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir. Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Post Hoc (Tukey) testi sonucuna göre orta gelire sahip olan katılımcılar ile iyi gelire sahip olan katılımcılar arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Bu sonuca göre orta gelire sahip olan katılımcıların ortalamaları iyi gelire sahip olan katılımcıların ortalamalarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Mean;  $3,31>2,98$ ). Bu değerlendirmeye göre “*Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri gelir durumuna göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki H14 hipotezi kabul edilmiştir.

## Stres Durumundaki Tavrın Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi

Yapılan ANOVA testi sonucuna göre katılımcıların stres durumundaki tavır ile yaşları, çalıştıkları departmanlar, gelir durumları ve günde ortalama çalışma saatleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ). Buna göre çalışanların stres durumunda sergiledikleri tavırlarda söz konusu unsurların önemli bir etkiye sahip olmadığı görülebilmektedir. Buna göre H18, H21, H22, H24 hipotezleri desteklenmemiştir.

**Tablo 8.** Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin Cinsiyete Göre Farklılık Analizi Sonuçları (T-Testi)

	Cinsiyet	N	$\bar{X}$	s.s	t	p
Stres Durumundaki Tavır Ölçeği	Kadın	167	2,93	0,890		
	Erkek	189	2,65	0,907	2,893	<b>0,004*</b>

\* $p<0,05$

Katılımcıların stres durumundaki tavırları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Tablo 8’de cinsiyete ilişkin ortalamalara bakıldığında kadın çalışanların ortalamalarının erkek çalışanlara göre daha fazla olduğu görülmektedir. Buna göre kadın çalışanların stres durumundaki tavırlara erkek çalışanlardan daha fazla eğilim gösterdiği söylenebilmektedir. Bu değerlendirmeye göre “*Konaklama işletmelerinde çalışanların stres*

durumundaki tavırları cinsiyete göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H17 hipotezi desteklenmektedir.

Çalışanların stres durumundaki tavırlarına ilişkin değerlendirmelerinin medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için yapılan tek yönlü varyans (Anova) analizinin sonuçları Tablo 9’da belirtilmiştir.

**Tablo 9.** Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin Medeni Hale Göre Farklılık Analizi Sonuçları (ANOVA Testi)

	Medeni Hal	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
<b>Stres Durumundaki Tavır Ölçeği</b>	Bekâr	223	2,83	0,921	3,057	<b>0,048*</b>
	Evli	121	2,64	0,877		
	Diğer	12	3,19	0,824		

\*p<0,05

Yapılan ANOVA testi sonucu doğrultusunda katılımcıların stres durumundaki tavır ile medeni halleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Post Hoc (LSD) testi sonucuna göre medeni hali evli olanlar ile medeni durumu diğer olanlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Bu doğrultuda medeni durumu evli olanların ortalamaları medeni durumu diğer olanlara göre daha düşük bir ortalamaya sahiptir (Mean; 2,64<3,19). Bu ortalamalara göre medeni durumu diğer olanlar evli göre stres durumunda daha fazla tavır göstermektedir. Bu değerlendirmeye göre “Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları medeni duruma göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H19 hipotezi desteklenmiştir.

Çalışanların stres durumundaki tavırlarına ilişkin değerlendirmelerinin eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için yapılan tek yönlü varyans (ANOVA) analizi sonuçları Tablo 10’da belirtilmiştir.

**Tablo 10.** Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin Eğitim Durumuna Göre Farklılık Analizi Sonuçları (ANOVA Testi)

	Eğitim Durumu	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
<b>Stres Durumundaki Tavır Ölçeği</b>	İlköğretim	26	2,53	0,632	2,377	<b>0,039*</b>
	Lise	88	2,63	0,837		
	Ön Lisans	55	2,92	0,933		
	Lisans	155	2,78	0,932		
	Lisansüstü	26	3,22	1,065		
	Diğer	6	2,90	0,806		

\*p<0,05

Yapılan ANOVA testi sonucu doğrultusunda katılımcıların stres durumundaki tavır ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Post Hoc (Tukey) testi sonucuna göre eğitim durumu lise olanlar ile lisansüstü olanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır. Bu doğrultuda eğitim durumu lise olanların ortalamaları eğitim durumu lisansüstü olanlara göre daha düşüktür (Mean; 2,63<3,22). Bu değerlendirmeye göre “Konaklama işletmelerinde çalışanların stres

*durumundaki tavırları eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir”* şeklindeki H20 hipotezi desteklenmiştir.

Çalışanların stres durumundaki tavırlarına ilişkin değerlendirmelerinin işletmede çalışılan süreye göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için yapılan tek yönlü varyans (ANOVA) analizi sonuçları ise Tablo 11’de belirtilmiştir.

**Tablo 11.** Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin İşletmede Çalışılan Süreye Göre Farklılık Analizi Sonuçları (ANOVA Testi)

	Çalışılan süre	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
<b>Stres Durumundaki Tavır Ölçeği</b>	0-2	224	2,84	0,887	2,793	<b>0,040*</b>
	3-5	93	2,78	0,950		
	6-9	21	2,60	0,825		
	10+	18	2,24	0,916		

\*p<0,05

Yapılan ANOVA testi sonucu doğrultusunda katılımcıların stres durumundaki tavırları ile işletmede çalışılan süre arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Post Hoc (Tukey) testi sonucuna göre 0-2 yıl arası çalışanlar ile 10 yıl ve üzeri çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır. Bu doğrultuda 0-2 yıl arası çalışanların ortalamaları 10 yıl ve üzeri çalışanlara göre daha yüksektir (Mean; 2,84->2,24). Bu değerlendirmeye göre “*Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları işletmedeki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki H23 hipotezi kabul edilmiştir.

## Sonuç ve Öneriler

Araştırmada Stres Yaratan Faktörler; “Yönetim Ve Çatışma, İş Yükü/Kariyer, Çalışan Değeri, Kişisel Baskı, İmkânsızlık, Özgüven Eksikliği”, Stresle Baş Etme Stratejileri; Pozitiflik, Rahatlama, Stresten Kaçmak, Değişim, Bastırma, Stres Durumundaki Tavır İse; Kişisel Tepki ve İşe Yönelik Tepki” başlıkları altında incelenmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörlerini, stresle baş etme stratejilerini ve stres durumundaki tavırlarını tespit etmek için Kuşadası’ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerine yönelik yapılan anket çalışması sonucunda en fazla stres yaratan faktörün 3,2506 ortalamayla İş yükü/kariyer faktörü olduğu, en az stres yaratan faktörün ise 2,4279 ortalamayla öz güven eksikliği faktörü olduğu tespit edilmiştir.

Bu sonuçlara göre “Uzun ve yorucu çalışma saatleri, Maaş ve ödemelerin azlığı, İş yükünün fazlalığı ve zamanın darlığı, İş yerinde gelişme ve terfi imkânının az olması, Sorumlulukların yerine getirilmesinde yetki yetersizliği” ifadelerini kapsayan İş yükü/kariyer faktörü ankete katılan katılımcılar tarafından en önemli stres kaynağı olarak algılanmıştır. Bu durum yapılan pek çok çalışma ile (Işık, 2006; Arıkan, 2009; Şakar Başkaya, 2009; Bilici, 2009; Düzgün, 2014; Aydın, 2004; Akova ve Işık, 2008; Sökmen, 2005; Deveci, 2017; Okutan ve Tengilimoğlu, 2002; Yılmaz, 2016; Güney, 2015) paralellik göstermektedir.

Çalışanlar üzerinde en az stres yaratan faktörün ise “Kendini işin gereklerine göre yetersiz görme, Kendine olan güvenin azlığı, Görevden alınma, işten çıkarılma korkusu” unsurlarını kapsayan özgüven eksikliğidir. Araştırmanın bu sonucu Arıkan (2009)’nın çalışmasıyla benzerlik gösterirken Gedik vd. (2017)’nin yaptıkları araştırma sonucuyla farklılık

göstermektedir. Gedik ve diğerlerinin çalışmasında özgüven eksikliği en önemli stres kaynağı olarak tespit edilirken örgüt yapısından ve politikasından kaynaklanan etmenlerin ikinci planda kaldığı sonucuna ulaşmışlardır.

Stresle baş etme stratejileri ölçeğine ilişkin konaklama işletmelerinde çalışanlara yönelik yapılan anket çalışması sonucunda çalışanların en fazla tercih ettikleri stresle baş etme yönteminin 3,5349 ortalamayla pozitiflik faktörünün, en az tercih edilen stresle baş etme yönteminin ise 2,7802 ortalamayla rahatlama faktörünün olduğu tespit edilmiştir.

Bu sonuçlara göre “Hayattan beklentileri ve amaçları açıklığa kavuşturmak, Kendi kendine gevşemeyi öğrenmek, Gün içerisinde işyerinde olanları unutmaya çalışmak, İş yapış şeklini değiştirerek monotonluktan kurtarmak, Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak, Elinden gelenin en iyisini yaptığına inanmak, Stres yaratan durumla yüz yüze gelmek” unsurlarını kapsayan Pozitiflik faktörü ankete katılan katılımcılar tarafından en fazla tercih edilen stresle baş etme yöntemi olarak tespit edilmiştir. Bu durum çalışmada anket sorularını kullandığımız Işık (2016)’ın otel işletmelerinde stres yönetimi adlı çalışması ile paralellik göstermektedir. Ayrıca çalışmanın sonucu pek çok çalışma ile (Güney, 2015; Arıkan, 2009; Şakar Başkaya, 2009) benzerlik göstermektedir.

Stresle baş etme stratejileri analizleri sonucunda katılımcılar tarafından en az tercih edilen veya edilmeyen stresle baş etme yöntemi ise “Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurmak, Stresle baş edebilmek için sigara ya da içki kullanmak, Konuyla ilgili birini suçlamak, Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlama çalışmak” unsurlarını kapsayan rahatlama faktörü olduğu tespit edilmiştir. Bu sonucun Güney (2015) tarafından yapılan çalışmasıyla da desteklendiği görülmüştür.

Stres durumundaki tavır ölçeğine ilişkin konaklama işletmelerinde çalışanlara yönelik yapılan anket çalışması sonucunda çalışanların stres anında en fazla gösterdikleri tavır olarak 2,9389 ortalamayla işe yönelik tepki faktörünün yer aldığı tespit edilmiştir. Bu sonuca göre “İş yapma-çalışma isteğim kalmaz, Kendimi tam olarak işe veremem, Çalıştığım insanlarla iş birliği yapamam, İşimde çok sık hata yaparım” unsurlarını içeren işe yönelik tepki faktörü katılımcılar tarafından stres durumunda gösterilen en önemli tavır olarak tespit edilmiştir.

Yapılan araştırmada, otel işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörlerine, stresle baş etme stratejilerine ve stres durumundaki tavırlarına ilişkin değerlendirmelerinin demografik özellikler ile anlamlı bir ilişki gösterip göstermediğini ortaya koymak için farklılık analizleri yapılmıştır. Bağımlı değişken sayısının en fazla iki olduğu durumlarda t-testi kullanılmaktadır. Bu nedenle cinsiyet sorusunda t-testi kullanımı uygun görülmüştür. Diğer demografik bilgilere yönelik sorularda ise tek yönlü varyans (ANOVA) analizi kullanılmıştır.

Farklılık analizleri sonucunda, stres yaratan faktörlerde çalışanların eğitim durumları, gelir durumları ve işyerinde günde ortalama çalışma saatleri bakımından anlamlı bir farklılık bulunurken; cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışılan departman ve işletmede çalışılan süre bakımından aralarında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Çalışmada stres yaratan faktörler ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmaması Arıkan (2009) tarafından yapılan çalışma ile benzerlik göstermektedir. Fakat Işık (2006) ve Şakar Başkaya (2009) tarafından yapılan çalışmalarda stres yaratan faktörler ile çalışanların cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ve kadınların erkeklere göre daha fazla strese maruz kaldıklarını ortaya koymuşlardır.

Ayrıca çalışmada katılımcıların algıladıkları stres faktörleri ile yaş değişkeni arasında da bir anlamlılık tespit edilememiştir. Buna göre çalışanların stres yaratan faktörlere olan eğiliminde yaş ve diğer unsurların önemli bir etkiye sahip olmadığı söylenebilmektedir. Literatürdeki bazı

çalışmalarda yaş ilerledikçe stres faktörünün azaldığı ya da stres durumunda kayıtsızlık tavrının görülebildiği sonuçlarına yer verilmiştir.

Yapılan farklılık analizleri sonucunda çalışanların stresle baş etme stratejileri ile gelir durumları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilirken, katılımcıların cinsiyetleri, yaşı, medeni durumları, eğitim durumları, departmanları, çalıştıkları süre ve günde ortalama çalışma saatleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

ANOVA testi sonucuna göre katılımcıların stres durumundaki tavır ile cinsiyetleri, medeni durumları, eğitim durumları ve işletmede çalışılan süre arasında anlamlılık tespit edilirken, katılımcıların yaşları, çalıştıkları departmanlar, gelir durumları ve günde ortalama çalışma saatleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Araştırmaya yönelik yapılan analizler sonucunda konaklama işletmelerindeki yöneticilerin ve çalışanların stresi en aza indirebilmesi ve stresle mücadele edebilmeleri adına öneriler şu şekilde sıralanabilir;

- Çalışanlara işi ile ilgili yapılan baskıların ve müdahalelerin ortadan kaldırılarak özgürce ve rahat bir şekilde çalışmalarına imkân verilebilir.
- Çalışanların maaş ve ödemelerinde adil bir yol izlenebilir.
- İşletmeler de personel gücünün artırılması çalışanlar üzerindeki yoğun iş yükünün ve sınırlı zamanda çok iş yapma durumunun azalmasında yardımcı olabilir.
- Örgüt içerisinde sağlıklı bir iletişim için duyarlılık eğitimleri yapılabilir.
- İş ortamlarının çalışanların rahat edebileceği ve performansını kısıtlamayacak şekilde düzenlenmesi gerekmektedir.
- Yöneticilerin çalışanlarına düşüncelerini, sıkıntılarını vb. konuları çekinmeden dile getirebilecekleri güvenini vermesi gerekmektedir.
- Çalışanların işle ilgili kararlara dâhil olmaları ve yeteneklerini sergilemeleri için ortam yaratılması gerekmektedir.
- Örgüt içerisinde stresi doğru yönetebilmek adına yöneticilerinde dâhil olduğu stres yönetimi eğitim programları verilebilir. Stresle başa çıkma konusunda zorluklar yaşayan çalışanlar için psikolojik danışmanlık hizmetleri de verilebilir.
- Zamanın etkili kullanılmaması kişiyi strese sokabilir. Bu nedenle doğru zaman yönetimini öğrenerek zamanını iyi bir plan dâhilinde kullanabilir.
- Çalışanların stresin etkisinden kurtulması için kendilerine boş vakit ayırarak mutlu olabilecekleri çeşitli, aktiviteler (sinema, tiyatro, müzik, spor vb.) yapmaları tavsiye edilebilir.
- Çalışmanın sonuçlarına baktığımızda eski yıllarda yapılan çalışmalarla benzer sonuçlar elde edilmiştir. Burada benzer sonuçların elde edilmesiyle aslında sektördeki sorunların yıllar geçse de değişmediği ve aynı kaldığı görülmektedir. Dolayısıyla sektörde iyileşmeye gidilmesi gerektiği bunun içinde çalışanlara olan yaklaşımlara yönelik yeni stratejik adımlar atılması gerekmektedir.
- Turizm sektöründe istihdam potansiyelinin çok daha yüksek olduğu illerde dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarına benzer araştırmalar tekrar uygulanarak sonuçlar karşılaştırılabilir.

## Kaynakça

- Akça, R. (2014). *Otel İşletmelerinde Mobbing, İş Stresi Ve İşgörenlerin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bölümleri Enstitüsü, Ankara.
- Akova, O. ve Işık K. (2008). *Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15(1), 17-44.
- Ayaz, N. ve Batı, T. (2017). *Turizm İşletmelerinde Örgütsel Güven ve Örgütsel Stres İlişkisi: Mutfak Departmanı İşgörenleri Örneği*. İşletme Araştırmaları Dergisi, 9(1), 527-541.
- Aydın, Ş. (2004). *Örgütsel Stres Yönetimi*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(3): 49-74.
- Balci, A. (2014). *Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ve Sağlık Sektörü*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Beheshtifar, M. ve Nazarian, R. (2013). **Role of Occupational Stress in organizations**. Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business, 4(9): 648-657.
- Çetin, B. (2018). *Otel İşletmelerinde Öğrenilmiş Güçlülük Ve İş Stresi İlişkisinde Algılanan Sosyal Desteğin Düzenleyicilik Rolü: Kapadokya Örneği*. Doktor Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Ekin Örnek, F. (2017). *Örgütsel Stresin İş Gören Performansı Üzerinde Etkileri Ve Stres Yönetimi: Kamu Ve Özel Sektör Bankacılığı Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- George, D. & Mallery, M. (2010). **Spss For Windows Step By Step: A Simple Guide and Reference**, 17.0 Update (10a Ed.). Boston: Pearson.
- Gökgöz, H. (2013). *Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Göksel, A. ve Tomruk Z. (2016). *Akademisyenlerde Stres Kaynakları İle Stresle Başa Çıkma ve Stres Durumunda Gösterilen Davranışların İlişkisi*. Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, 20(2): 315-343.
- Işık, K. (2006). *Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Jahanian, R. (2012). *Stress Management in the Workplace*. International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences, 1(6): 1-9.
- Kozak, M. (2015). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Nouri, B. A. ve Soltani, M. (2017). *Effective Factors on Job Stress and Its Relationship with Organizational Commitment of Nurses in Hospitals of Nicosia*. International Journal of Management, Accounting and Economics, 4(2): 100-117.
- Özel, Y. ve Bay Karabulut, A. (2018). *Günlük Yaşam ve Stres Yönetimi*. Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi, 1(1), s. 48-56.

Saldamlı, A. (2000). *Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları Ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(6): 288-302.

Sökmen, A. (2010). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Şakar, Başkaya, N. (2009). *Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Önbüro Bölümünde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Şener, B. (2001). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim Ve Organizasyon*. 3. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.

Taşbey, S. (2020). *Yerli Turistlerin Profesyonel Turist Rehberlerinden Beklentilerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Tekiner, M. A. ve Tavas, B. (2016). *Çalışanlara Stres Yönetimi Becerisi Kazandırılmasının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Emniyet Teşkilatı Örnekleme*. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9(42): 1658-1671.

Yazıcıoğlu Y. ve Erdoğan S. (2014). *Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. 4. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.

Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003). *Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma*. Yönetim ve Ekonomi, 10(2): 1-19.

Yılmaz, İ. (2017). *Stres Yönetimi ve Sağlık Çalışanları*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.