

T.C.
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

ÖRGÜTSEL STRES VE BAŞ EDEBİLME YOLLARI: HAVALİMANI-YER
HİZMETLERİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Cemil GÜNDÜZ

DANIŞMAN

Doç. Dr. Umut AVCI

EKİM, 2014

MUĞLA

T.C.
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

ÖRGÜTSEL STRES VE BAŞ EDEBİLME YOLLARI: HAVALİMANI-YER
HİZMETLERİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

CEMİL GÜNDÜZ

Sosyal Bilimler Enstitüsünde

“Yüksek Lisans”

Diploması Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih : 27.11.2014

Tezin Sözlü Savunma Tarihi : 31.10.2014

Tez Danışmanı

: Doç. Dr. Umut AVCI

Jüri Üyesi

: Doç. Dr. Cafer TOPALOĞLU

Jüri Üyesi

: Doç. Dr. Ömer TURUNÇ

Enstitü Müdür V. : Yrd. Doç. Dr. Aytekin FIRAT

EKİM, 2014

MUĞLA

TUTANAK

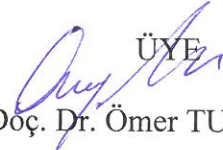
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 23/10/2014 tarih ve 653 sayılı toplantısında oluşturulan jüri, Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 24/6 maddesine göre, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi Cemil GÜNDÜZ'ün "Örgütsel Stres ve Baş Edebilme Yolları: Havalimanı-Yer Hizmetleri Çalışanları Üzerine Bir Uygulama" adlı tezini incelemiş ve aday 31/10/2014 tarihinde saat 16.00'da jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından 90 dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından sorulan sorularına verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin *KABUL* olduğuna *OYBİRLİĞİ* ile karar verildi.


Tez Danışmanı

Doç. Dr. Umut AVCI


ÜYE
Doç. Dr. Cafer Topaloğlu


ÜYE
Doç. Dr. Ömer TURUNÇ

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Örgütsel Stres ve Baş Edebilme Yolları: Havalimanı-Yer Hizmetleri Çalışanları Üzerine Bir Uygulama” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakçada gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

27.11.2014

Cemil GÜNDÜZ

YÜKSEKÖĞRETİM KURULU DOKÜMANTASYON MERKEZİ
TEZ VERİ GİRİŞ FORMU

YAZARIN

MERKEZİMİZCE DOLDURULACAKTIR.

Soyadı : Gündüz

Adı : Cemil

Kayıt No:

TEZİN ADI

Türkçe : Örgütsel Stres ve Baş Edebilme Yolları: Havalimanı-Yer Hizmetleri Çalışanları Üzerine Bir Uygulama

Y. Dil : Organizational Stres and Ways of Coping With It: An Implementation On Ground Handling Service Employees

TEZİN TÜRÜ: Yüksek Lisans

Doktora

Sanatta Yeterlilik

TEZİN KABUL EDİLDİĞİ

Üniversite : Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Fakülte : Turizm Fakültesi

Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü

Diğer Kuruluşlar :

Tarih :

TEZ YAYINLANMIŞSA

Yayınlayan :

Basım Yeri :

Basım Tarihi :

ISBN :

TEZ YÖNETİCİSİNİN

Soyadı, Adı :Avcı, Umut

Ünvanı:Doç. Dr.

TEZİN YAZILDIĞI DİL: Türkçe

TEZİN SAYFA SAYISI: 88

TEZİN KONUSU (KONULARI) :

- 1.Havalimanı İşletmeciliği
- 2.Stres Yönetimi
- 3.Stresle Baş Edebilme Yolları

TÜRKÇE ANAHTAR KELİMELER:

- 1.Stres
- 2.Stres Yönetimi
- 3.Havalimanı
- 4.Yer Hizmeti

İNGİLİZCE ANAHTAR KELİMELER:

- 1.Stress
- 2.Stress Management
- 3.Airport
- 4.Ground Handling Service

1- Tezimden fotokopi yapılmasına izin vermiyorum

2- Tezimden dipnot gösterilmek şartıyla bir bölümünün fotokopisi alınabilir

3- Kaynak gösterilmek şartıyla tezimin tamamının fotokopisi alınabilir

Yazarın İmzası :



Tarih : 27.11.2014

ÖNSÖZ

Örgütsel Stres ve Baş Edebilme Yolları: Havalimanı-Yer Hizmetleri Çalışanları Üzerine Bir Uygulama konulu çalışmanın hazırlama sürecinde ve öncesinde bilgi ve tecrübesi ile bana yol gösteren, destek ve katkı sağlayan değerli tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Umut AVCI'ya, tezin uygulama aşamasında desteklerini esirgemeyen sektör temsilcileri ve yöneticilerine, gerek anket formunun hazırlanmasında ve geliştirilmesinde, gerekse araştırma sürecinin yürütülmesinde görüş ve önerilerini paylaşan birbirinden değerli hocalarıma ve katkısı bulunan herkese teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım.

Hangi koşulda olursa olsun hep yanımda olan değerli büyüklerime ve yetişmemde her türlü fedakârlığı göze alan, maddi ve manevi destekleri ile beni sürekli cesaretlendiren aileme sonsuz teşekkürü bir borç bilirim.

Hayatımın en zor anlarında olduğu gibi Lisans ve Yüksek Lisans süresince de daima yanımda olan ve akademik camiaya adım atmam için beni destekleyen değerli büyüğüm Eren AKDENİZ'e ve tüm dostlarıma hoşgörülerinden ve büyük fedakârlıklarından dolayı ayrıca teşekkür ederim.

ÖZET

ÖRGÜTSEL STRES VE BAŞ EDEBİLME YOLLARI: HAVALİMANI-YER HİZMETLERİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Stres, bireyin iş çevresi ve sosyal çevresinde yaşanan değişime ve değişimin hızına paralel son yılların önemli sorunları arasında yer almaya başlamıştır. Stres, iş tatminini düşürdüğü, işgören devir hızını arttırdığı ve hizmet kalitesini olumsuz etkilediği için örgütsel olarak da önemli örgütsel sorunlar arasında görülmektedir. Bu nedenle de, hem akademisyenler hem de sektör tarafından ilgi çekmektedir. Bunun yanında, stres olgusu birey ve çevre arasındaki etkileşimin kalitesini düşürdüğü, kamunun sağlık harcamalarını arttırdığı için hükümetler tarafından da üzerinde önemle durulan konular arasında yer almıştır. Stres olgusu, devlet, toplum ve birey açısından oldukça önem taşımasına rağmen konu yerli ve yabancı literatürde turizm sektörü detayında fazlaca incelenmemiştir. Bu nedenle, bu yüksek lisans tez çalışmasında, stres konusunun Muğla, Antalya ve Adana illerinde faaliyet gösteren yer hizmetleri çalışanlarından veri toplanarak incelenmesi amaçlanmıştır.

Bu tez çalışmasında, havalimanı yer hizmeti işletmeleri çalışanlarında stresin kaynağını belirlemek ve stresle başa çıkma yollarını araştırmak amaçlanmıştır. Yer hizmeti işletmeleri yüksek stresli işletmeler olduğu için araştırmaya dahil edilmiştir. Bu çerçevede, Bodrum, Antalya ve Adana havalimanında faaliyet gösteren yer hizmeti işletmelerinin çalışanlarından anket tekniği ile veri toplanmıştır. Çalışmada, stres kaynakları “zamana dayalı” ve “endişeye dayalı” stres kaynakları olarak iki grupta incelenmiştir. Stresle başa çıkma yolları ise, literatürde yer alan çalışmalardan derlenen ifadelerle ölçülmüştür.

Araştırmanın sonucunda, zaman faktörünün endişeden daha ön planda yer alan bir stres kaynağı olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, stres kaynaklarının yaş ve eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Araştırmanın sonucunda, stresle başa çıkma yöntemlerinin ise, en fazla eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterdiği görülmektedir. Araştırmada, strese maruz kalanların stres ile başa çıkma konusunda çok farklı yöntemleri çözüm olarak denedikleri de belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Stres, Stres Yönetimi, Havalimanları, Yer Hizmetleri.

ABSTRACT

ORGANIZATIONAL STRESS AND WAYS OF COPING WITH IT: AN IMPLEMENTATION ON GROUND HANDLING SERVICE EMPLOYEES

Stress has been one of the most important problems today correspondingly changes in work and social environment of individual. Stress, as it decreased work satisfaction, increased work cyclean deffected service quality negatively, is accepted as an organizational problem also. So, both academician sand sector are interested in this problem. Also, as stres decreased the quality of interaction between individual and environment and as it increased public health expenses, governments give importance to this problem. Although stress is important for state, public and individuals, this issue has not been examined by both local and foreign literature as a field. So, in this study, stress is planned to examine by collecting data from ground service workers in Muğla, Antalya and Adana.

In this study, stress ar airport ground handling service workers and how to cope with it will be examined. In the study, ground handling services are choosen as they are high stressed. So, by public survey from ground handling service workers in Bodrum, Adana and Antalya airports we got information. In the study, stressources are grouped as "time driven" and "anxiety driven". Ways of coping with stres have been measured with explanations in present literature.

In the conclusion, time has been reported as more important than anxiety. Also, it has been reported that, stresssources change according to age and education. On the other hand, ways of coping with stres change according to age and education. In the study, it has been also reported that stres exposed workers apply different ways to cope with stress.

Keywords: Tourism, Stres, Stres Management, Airports, Ground Handling Services

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖNSÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
İÇİNDEKİLER	iv
TABLolar LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	viii
KISALTMALAR	ix
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

STRES KAVRAMI, STRESİN NEDENLERİ VE BELİRTİLERİ

1. STRES KAVRAMI.....	4
2. STRESİN KAPSAMI.....	5
2.1.Stresin Psikolojik Yönü	5
2.2.Stresin Fizyolojik Yönü	6
3. STRESİN KAYNAKLARI.....	7
3.1 Bireysel Stres Kaynakları.....	8
3.2 Fizyolojik Stres Kaynakları	11
3.3 Örgütsel Stres Kaynakları	12
3.4 İşle İlgili Stres Kaynakları	13
3.5 Toplumsal Stres Kaynakları	16
4. STRESİN AŞAMALARI	16
5. STRESİN SONUÇLARI	18
5.1. Stresin Bireysel Sonuçları	19
5.1.1. Stresin Bireysel Olumsuz Sonuçları	19
5.1.2. Stresin Olumlu Bireysel Sonuçları.....	23
5.2. Stresin Olumlu ve Olumsuz Örgütsel Sonuçları	25

İKİNCİ BÖLÜM

STRESLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

2.1 Bireysel Düzeyde Stresle Başa Çıkma Yolları.....	29
2.1.1 Bedensel Teknikler	30
2.1.2 Zihinsel Başa Çıkma Yolları	33
2.1.3 Davranışla Başa Çıkma Yolları.....	35
2.2 Örgütsel Düzeyde Stresle Başa Çıkma Yolları.....	37
2.2.1 Fiziksel Koşulların İyileştirilmesi	39
2.2.2 Sosyal Destek Sağlanması	39

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL STRES VE BAŞA ÇIKMA YOLLARI: HAVALİMANI YER HİZMETLERİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

3.1 Araştırmanın Amacı Ve Önemi.....	45
3.2.Anket Formu	46
3.3.Ön Uygulama.....	46
3.4. Güvenilirlik.....	47
3.5.Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Veri Toplama.....	47
3.6.Araştırmanın Sınırlılıkları	48
3.7. Verilerin Analizi	48
4. BULGULAR.....	49
4.1. Örneklem İlişkin Demografik Bulgular	49
4.2. Stres Kaynaklarına İlişkin Bulgular	51
4.3. Stresle Başa Çıkma Yollarına İlişkin Bulgular	52
4.4. Farklılık Analizi Sonuçları (Stres Kaynakları).....	54
4.5. Farklılık Analizi Sonuçları (Stresle Başa Çıkma Yolları).....	59
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	73
KAYNAKÇA	79

EK 1: ANKET FORMU	84
EK 2: ÖZGEÇMİŞ.....	88

TABLOLAR LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1: A ve B Tipi Kişilik Özellikleri	9
Tablo 2: Örneklemeye İlişkin Demografik Bulgular	49
Tablo 3: Stres Kaynaklarına İlişkin Bulgular	51
Tablo 4: Stresle Başa Çıkma Yollarına İlişkin Bulgular	53
Tablo 5: Cinsiyet ve Stres Kaynakları Arasındaki Farklılık İlişkisi	54
Tablo 6: Yaş ve Stres Kaynakları Arasındaki Farklılık İlişkisi	55
Tablo 7: Medeni Durum ve Stres Kaynakları Arasındaki Farklılık İlişkisi	56
Tablo 8: Çocuk Durumu ve Stres Kaynakları Arasındaki Farklılık İlişkisi	56
Tablo 9: Eğitim Durumu ve Stres Kaynakları Arasındaki Farklılık İlişkisi	57
Tablo 10: Departman ve Stres Kaynakları Arasındaki Farklılık İlişkisi	57
Tablo 11: Çalışma Süresi ve Stres Kaynakları Arasındaki Farklılık İlişkisi	58
Tablo 12: Statü ve Stres Kaynakları Arasındaki Farklılık İlişkisi	58
Tablo 13: Cinsiyet ve Stresle Baş Etme Yöntemleri Arasındaki Farklılık İlişkisi	59
Tablo 14: Yaş Grupları ve Stresle Baş Etme Yöntemleri Arasındaki Farklılık İlişkisi	60
Tablo 15: Medeni Durum ve Stresle Baş Etme Yöntemleri Arasındaki Farklılık İlişkisi	62
Tablo 16: Çocuk Durumu ve Stresle Baş Etme Yöntemleri Arasındaki Farklılık İlişkisi	63
Tablo 17: Eğitim Durumu ve Stresle Baş Etme Yöntemleri Arasındaki Farklılık İlişkisi	64
Tablo 18: Sektördeki Çalışma Süresi ile Stresle Baş Etme Yöntemleri Arasındaki Farklılık İlişkisi	68
Tablo 19: Statü ve Stresle Baş Edebilme Yöntemleri Arasındaki Farklılık İlişkisi...	70

ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 1: Stresin Psikolojik ve Fizyolojik Yönü	7
Şekil 2: İhtiyaçlar Piramidi	11
Şekil 3: Stresin Sonuçları	18
Şekil 4: Verimlilik ve Stres	24

KISALTMALAR

vb.	:Ve Benzeri
vd.	:Ve Diğerleri
S.H.G.M.	:Sivil Havacılık Genel M¼d¼rl¼đ¼
D.H.M.İ.	:Devlet Hava Meydanı İşletmeleri

GİRİŞ

İnsanlar çalışma hayatının getirdiği sınırlamalarla birlikte diğer faaliyetlerini dengeli bir şekilde yürütmek istemekte, hatta yaptıkları işle ilgili kendi yetenek sınırlarını da zorlamaktadırlar. Bu nedenle, stres olgusu giderek günlük yaşamın ayrılmaz bir parçası haline gelmiş, küçük bir çocuktan üst düzeydeki bir yöneticiye kadar hemen hemen herkesin kullandığı bir kavram olmuştur.

Günümüzde hızlı bir biçimde değişen hayat şartları sosyal bir varlık olan insan üzerinde fiziksel ve ruhsal baskılar oluşturmaktadır. Bu baskılar zamanla gerilime sebep olmakta ve sonuçta bir tepki yaratmaktadır. Bu tür olağanüstü baskılar, talepler veya fırsatlar gibi sebeplerle kişi üzerinde oluşan bu gerilim durumu stres olarak tanımlanmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005:1). Yaşanan ani değişimler hayatın hemen hemen her aşamasında karşımıza çıkmaktadır. Böylelikle insanlar buldukları her ortamda ya da çalıştıkları her işletmede bu baskı faktörleriyle yüz yüze kalabilmektedir. Bu nedenle bu tür ortamlarda yaşayan veya çalışan bireylerin stresle karşılaşmaları kaçınılmaz bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır.

Strese karşı dayanıklılık kişiden kişiye değişmektedir. Bazı insanlar diğerlerine oranla daha çabuk ve daha şiddetli alarm durumuna geçerek stresten çabuk etkilenmekte, bazıları ise daha yavaş ve daha geç alarm durumuna geçmektedir. Benzer şekilde bazı insanlar stres şartlarına daha uzun dayanabilmekte, bazıları ise kısa süre tahammül edebilmektedir. Bazılarının direnç düzeyi diğerlerine göre daha yüksek olabilmektedir (Eren, 1998:235).

Strese karşı gösterilen tepkiler bireyler açısından farklı olmasına karşın, birçok insan stresin tehlikeleri ve dayanıklılık dereceleri konusunda bilinç sahibi değildir. Sosyal statü, yaş, cinsiyet, meslek farkı olmaksızın, toplumun hiçbir alanında peşimizi bırakmayan stres, iş yaşamında da oldukça önemli bir kavramdır. İş hayatında ve günlük hayatta stresten tamamen uzak kalmak mümkün değildir. Bundan dolayı kişi ister kamu ister özel sektör işletmesi çalışanı olarak yaşamını kazansın, isterse bir örgüte doğrudan bağlı olmaksızın (münferit) hizmet sunsun, karşılaşılması kaçınılmaz olan stres olgusuyla mücadeleyle öğrenmek zorundadır.

Çağımızın en büyük sorunlarından biri olan stres ve stresin çalışma yaşamındaki etkileri, çalışanlar üzerinde ciddi problemlere yol açmaktadır. Sağlık sorunları, genel performans düşüklüğü, iletişim eksiklikleri başlıca sıkıntılar arasında sayılabilir. Bununla beraber stresin günümüz insanına, eskiye oranla daha derin ve ağır sorunlar yaşattığı gözden kaçmayan bir gerçektir. Çünkü bugün birey, ruhsal ve fiziksel açıdan daha fazla tehdit altındadır. Stres, bireylerin, rahatsızlanmasına, iş yaşamında ise verimlilikte düşümlere neden olan, bu sebeple işletme yöneticilerinin özenle üzerinde durması gereken bir konudur. Günümüzde az stres yaratan ya da hiç stres yaratmayan bir iş bulmak imkânsıza yakındır. Ekonomideki ani değişimler, artan rekabet koşulları, yeni teknolojik buluşlar ve enflasyon gibi sebepler örgütlerin ve bireylerin yaşamında birçok düzenlemeler yapmasını zorunlu hale getirmiştir.

Stresin gerek çalışanlar, gerekse örgüt yönetimi üzerindeki negatif etkilerini azaltabilmek amacıyla birçok örgüt, stresle baş edebilmek üzere çeşitli yöntemler geliştirmekte ve stres yönetimi müdahaleleri uygulamaktadır (Keskin ve Çam, 2008: 88). Bilinçli bir biçimde olmasa da stres, genellikle bireyin kendisinden kaynaklanmaktadır. Bu sebeple de insanlar strese neden olan faktörler konusunda daha dikkatli olmayı öğrenerek, bu faktörlere karşı daha düşük seviyelerde tepki düzeyleri geliştirebilirler. Stresi yönetme tekniklerinin başında, geliştirici rahatlama ve gevşeme teknikleri gelir. Bireydeki sinir sistemi, stres anında ilk etkilenen ve görünmeyen türdeki değişimlerin oluştuğu yerdir. Bu tekniklerle kalp atışı, kan devir-daimi, nefes alma hızı devamlı olarak kontrol altına alınabilir; bireyin kendi bedenini düzenlemesi, kendini geliştirmesi hedeflenir. Kişi zihninde stresi yaşarken, kaslarında kasılma olur, yorgunluğu artar. Rahatlama egzersizleriyle, farklı kas grupları gerilip gevşetilebilir. Olumlu hayal kurma, görsellik yaratma da bir stres yönetim taktiğidir. Hayal kurma gibi teknikler sayesinde içinde bulunulan atmosferden az da olsa uzaklaşıp iç dünyaya dönme sağlanabilir. Yaşanacak olumlu anları, başarıları hayal etmek, stresi düşürüp motivasyonu arttıracaktır (Şimşek vd., 2005: 266). Kısacası stresle baş etmenin en temel yöntemi içinde bulunulan fiziksel ve ruhsal durumu olumlu bir hale dönüştürmekten ibarettir.

Çalışma yaşamında bireyler üzerinde stres yaratan birçok faktör mevcuttur. İşletmelerin başarılı olabilmelerinin en önemli şartlarından birisinin verimlilik olduğunu varsayarsak, bu faktörler aşırı stres yaratacak seviyeye ulaştıklarında

fiziksel ve psikolojik baskılar yaratarak bireylerin sağlıklarını tehdit etmekte, böylelikle iş performansını, doyumunu ve motivasyonunu düşürücü yönde etki yaparak örgütlerin verimliliği üzerinde olumsuz bir sonuç doğurabilmektedir. Verimlilik kaybı ile sonuçlanan bu durum, stresin örgütler açısından önemini bir kat daha arttırmaktadır.

Günümüzde diğer tüm sektörlerde olduğu gibi havacılık sektöründe de stres olgusu iş ile ilgili önemli konular arasında yer almaktadır. Özellikle, havacılık sektörü içinde çok önemli bir yere sahip olan ve zaman odaklı çalışan yer hizmetleri işletmeleri için stres ön planda yer almaktadır. Bu yüzden, yapılan tez çalışmasında, havalimanı yer hizmetleri veren işletmelerde çalışanlar üzerinde stres yaratan etmenler, çalışanların stres durumunda sergiledikleri tavırlar ve stresle baş edebilme yöntemlerine ilişkin görüşlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda, çalışanların demografik özellikleri belirlenmiş ve bu özelliklere göre en çok stres yaratan etmenler bulgulanmaya çalışılmıştır.

Bu tez üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde stres kavramı ve stresin kaynakları hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca bireysel ve örgütsel stres tanımlanarak olumlu ve olumsuz sonuçları incelenmiştir. Tezin ikinci bölümünde, stresle başa çıkma yolları üzerinde durulmuş ve bu yöntemler örgütsel düzeyde açıklanmıştır. Tezin son bölümü olan üçüncü bölümde ise, havalimanı-yer hizmetleri çalışanları üzerinde yapılan örgütsel stres ve başa çıkma yöntemleri konulu çalışmanın bulgularına yer verilerek, sonuçlar irdelenmiştir. Böylece, havalimanı-yer hizmetleri çalışanlarında stres yaratan faktörler belirlenerek, hangi baş etme yöntemlerinin daha etkin rol oynadığı incelenmiştir. Tez çalışmasının sonunda, bu araştırmada ulaşılan bulgulardan yola çıkılarak, sektör yöneticilerine ve çalışanlara stresle başa çıkma konusunda tavsiyelerde bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

STRES KAVRAMI, STRESİN NEDENLERİ VE BELİRTİLERİ

Tezin bu bölümünde stresle ilgili tanımlar, stresin kapsamı ve kaynakları, stresin belirtileri, sonuçları ve örgütsel düzeyde stres yönetimi konuları üzerinde durulmuştur.

1. STRES KAVRAMI

Stres kavramının açıklandığı bu kısımda stresin tanımı, stresin psikolojik ve fizyolojik yönü ile stres kaynakları hakkında bilgi verilmiştir. Bu bağlamda, Köknel (1987: 45)'in yapmış olduğu araştırmaya göre stres kelimesinin kökü, Latince “estrica” fiilinden gelmektedir. Sözlük anlamına baktığımızda ise, fiili olarak baskı yapmak, bastırmak, germek, önem vermek ve yüklemek anlamlarında kullanılmaktadır.

Olumlu veya olumsuz manasına bakılmaksızın stres, kişinin herhangi bir psikolojik veya fiziksel uyarıcı karşısında uyum sağlayabilmek için bedenini harekete geçirmesi ve bu uyarıcılara tepki göstermesi olarak tanımlanabilir (Pehlivan, 1995: 7). Stres, kişinin bedensel ve ruhsal sınırlarının aşılması ve zorlanması ile ortaya çıkan gerginlik durumunu ifade eder. Bu çerçevede stres, insanların esenliği ve huzuru için bir tehlike işareti, bir uyarı olarak algılanan ve dolayısı ile yetersiz bir şekilde ele alınan olaylara gösterilen, belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik tepkiye denir (Şimşek vd, 2005: 251). Daha basit bir anlatımla stres, işyerinde veya çevrede yer alan ve sağlığa zararlı olarak görülen olaylar ve durumlar yüzünden ortaya çıkan belirtileri kapsamaktadır. Çevresel değişkenler açısından ise stresi şu şekilde tanımlayabiliriz; “çevrenin potansiyel tehdit edici durumuna fiziksel ve duygusal tepki”dir (Steers, 1994: 545). Bu tanım birey ve çevre arasındaki uyum farkını ortaya koymaktadır.

Stres, sokakta yaşayan insandan üniversitede çalışan bilim adamına varıncaya kadar, herkesin karşılaşılabileceği ruhsal bir durumu ifade eder. Bugüne kadar yapılan araştırmalarda her bireyin stres düzeyi farklı olduğu gibi, insanlarda görülen stresin nedenleri, kaynakları ve ortaya çıkma düzeyleri de farklılık göstermektedir. Günümüzde, değişim hızının şaşırtacak bir düzeyde olması sebebiyle, insanların

sürekli bir yerlere yetişecekmiş gibi korku ve panikle hızlı hareket etme zorunluluğu duymaları, stres kavramını günlük yaşamımızın önemli bir parçası haline getirmiştir (Tutar, 2000: 201-202).

Kavramı ilk kez Kanadalı fizyoloji bilgini Dr. Hans Selye kullanarak “vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepkidir” (Özdevecioğlu vd., 2003:131) şeklinde tanımlamıştır. Stres, organizmanın çevresine uyum sağlamak için ödemek zorunda olduğu bedeldir. Bu bedel psikolojik olabileceği gibi fizyolojik de olabilir. Çünkü stres, psikolojik kökenli bir olgu olmasına rağmen, belli bir sürede bu olgunun fiziksel sonuçlarını görmek mümkündür (Ertekin, 1993:5). Ayrıca Selye, stresi, “vücut üzerindeki herhangi bir talebin zihinsel veya bedensel etkilere sebep olması durumudur” şeklinde ifade etmektedir (Aydın, 2004:2).

Yukarıda yer alan tanımlamalara bakacak olursak, stresin kişinin kendisinden veya çevresel koşullardan kaynaklanan çeşitli etkilerden dolayı fiziki ve psikolojik durumunda değişim yaratan uyarıcı bir güç olarak tanımlanması uygundur.

2. STRESİN KAPSAMI

Sosyal statü, cinsiyet ve meslek fark etmeksizin toplumun hemen hemen her kesimini etkileyen stres; düşük işgücü, verimsizlik ve sağlık problemleri çeken her bireyin ortak sorunu haline gelmiştir. Bu nedenle stres, basit olarak değerlendirilebilecek bir endişe değildir. Çünkü endişe yalnızca psikolojik ve duygusal bir durumdur. Buna karşın stresin fizyolojik yönü de vardır. Stres beraberinde endişe getirebilir ama ikisi aynı şey değildir. Stresin aynı zamanda sinire bağlı tansiyon değişmesi olmadığını da bilmek gerekir. Bazı insanlar stresi sinirsel tepki yoluyla dışa vurmada içlerinde tutabilirler. Bununla birlikte, stresin daima zarar verici bir unsur olduğunu düşünmek de yanlıştır. Çünkü mutluluğu yakalayabilmek için, stresten kaçmak yerine onu yönetmeyi öğrenmemiz gerekmektedir (Erdoğan, 1996: 278).

2.1.Stresin Psikolojik Yönü

Günümüzde teknolojik değişimlerdeki hızın ve yapılan işin karmaşıklığının artması, coğrafi hareketlilikler ve bunun aile yaşantısına getirdiği yük gibi

nedenlerle, çeşitli özelliklere sahip olan endüstri sonrası toplumlarda, engellemelerle, ruhsal gerilmelerle karşı karşıya kalan insanlar, birçok konuda biyolojik ve duygusal denge bozuklukları yaşamaktadırlar. Uyarıcıların ve denge durumundaki değişimlerin bir kayıp gibi yorumlandığı bu tür durumlarda yaşanan psikolojik tepki, özellikle karamsarlık veya depresyon şeklinde kendini gösterir (Tutar, 2000: 261). Cüceloğlu (1992)'na göre de stres tepkisi, bireyin yaşadığı olaya gösterdiği reaksiyona bağlı olarak ortaya çıkar. Birbirinin benzeri olan olaylar, farklı zamanlarda farklı sonuçlar yaratabilirler, hatta aynı kişilerde dahi farklı tepkiler görülebilir.

2.2.Stresin Fizyolojik Yönü

Zararlı faktörler organizmanın çeşitli istemlerinde ve faaliyetlerinde değişimlere yol açarlar. Bu gibi değişimlerin farklı evreleri de birbirinden farklı şikâyetlerin ortaya çıkmasında önemli rol oynamaktadır. Bu belirtileri, yorgunluk, tansiyon yükselmesi, nefes darlığı, sindirim bozukluğu, alerji, baş ağrısı ve mide bulanması şeklinde sıralayabilmek mümkündür. (Pehlivan, 2000: 129).

Stresin fizyolojik yönüne ilişkin benzer belirtileri genişletmemiz gerekirse; kan basıncının artması, kulak çınlaması, ani kilo değişmesi, kalp çarpıntısı, titreme, sırt ağrısı, kabızlık, göğüs ağrısı, ellerin ve ayakların buz kesilmesi, kas gerilmesi, hazımsızlık, deri hastalıkları, uykusuzluk, baş ağrısı, kronik yorgunluk, el ve ayak parmaklarında hissizlik diğer önemli etkilerdir. Stresin farklı davranışların ortaya çıkmasına neden olan fizyolojik etkileri ile de karşılaşmak mümkündür. Bu çerçevede, tırnak yeme, diş gıcırdatma, alkol kullanma el ve ayak parmaklarında aşırı oynatma ve sigara içiminde artış, alerjiler, başını devamlı öne eğme, aşırı terleme, ülser, titreme, sık sık adet görme, boğazda ve ağızda kuruluk, sık sık idrar yapma, düzensiz aralıklarla yemek yeme, sinirsel tikler, baş dönmesi, nefes kesikliği, bayılma ve kekeleme bu tür etkiler olarak ön plana çıkar (Aslan, 1995: 63). Aşağıda yer alan şekilde de görüldüğü gibi stresin psikolojik ve fizyolojik birçok etkisi bulunmaktadır.



Şekil 1: Stresin Psikolojik ve Fizyolojik Yönü

Kaynak: Öztaş, 1987: 67.

Stresin psikolojik yönü incelendiğinde ölüm, ayrılık, üzüntü, başarısızlık ve sosyal olaylar gibi soyut kavramlardan etkilendiğini görmekteyiz. Buna karşın, fizyolojik yönü incelendiğinde ise, soğuk, sıcak, açlık, hastalık ve yaralanma gibi somut olgulardan kaynaklandığını ifade edebiliriz.

3. STRESİN KAYNAKLARI

Yapılan araştırmalara bakıldığında, stresin kaynaklarına etki eden birçok faktör bulunmasına karşın, genel olarak dört faktör göze çarpmaktadır. İlk olarak strese sebep olan olayın bir çevresi vardır. Tezman (1987:3)'e göre, stres durumu ifade edilirken bu çevre faktörleri için talep, yükleme, çıktı, baskı yapan faktörler (stresör) veya çevresel baskı gibi kelimeler kullanılmaktadır. Stres kaynağına etki eden ikinci faktör algıdır. Algılamaya yönelik ise; tanıma, kabul etme gibi kelimeler kullanılmaktadır. Üçüncü faktör, talebe organizmanın vermiş olduğu cevaptır. Bu

cevap, fizyolojik, psikolojik, davranışsal ve sosyal ilişkiler seviyesinde oluşmaktadır. Dördüncü faktör ise, çevre içindeki olaya organizmanın verdiği cevabın sonucudur.

Stres faktörleri bilim adamları tarafından çok farklı şekillerde sıralanmıştır. Yapılan araştırmalarda ortaya çıkan temel faktörlerin çevresel, iş ortamı (örgütsel), bireysel ve sosyal faktörler olarak sınıflandırılmaya çalışıldığı görülmektedir. Strese sebep olan faktörler “stresör” olarak isimlendirilmektedir. Stresörleri aşağıdaki şekilde sınıflandırmak mümkündür (Towner: 1998: 98).

3.1 Bireysel Stres Kaynakları

Stresi doğuran nedenler bireyin kendisinden, çevresinden veya kişinin çevre ile olan etkileşiminden kaynaklanabilmektedir. Stresin birey üzerinde etki yaratabilmesi için uygun kişiliğin, uygun çevreyle bir arada bulunması gerekmektedir. Bu herkes için geçerli olmasa da, bazı insanlar kolay bir şekilde strese girebilmektedir. Kişi dışındaki kaynakların, kişi üzerindeki etkisinin seviyesi tamamen kişilerin algılarıyla ilgilidir. Birey, dış faktörlerin manasını kendi istediği gibi anlayabilir. Ayrıca, kişinin şahsından kaynaklanan stres nedenlerini belirleyip ortaya koymak çok zor bir iştir. Kişiliğin gelişiminde etkisi bulunan değişkenlerin (kalıtım, grup üyeliği, aile, kültür, vs.) ve diğer psikolojik faktörlerin (motivasyon, öğrenme, tutumlar, kıymet hükümleri, idrak, inançlar, vs.) etkileriyle çok çeşitli kişilik kavramlarının gelişeceği, farklı psikolojik dengelerin meydana çıkacağı bilinmektedir. Kişinin hangi hususlara duyarlı olacağı ve en çok nelerden etkilenebileceği tahmin edilebilmekte fakat tamamıyla kontrol altına alınamamaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2000: 37-40).

3.1.1 Bireysel Bir Stres Kaynağı Olarak Kişilik

Stres-kişilik ilişkisi konusunda yapılan ilk çalışmalar, Rosenman ve Friedman’a ait olup, 1960 yılından sonra yapılmaya başlanmıştır. Bu fikir ilk kez, oturma odasındaki sandalyelere tadilat yapan döşemecinin, sandalyelerin büyük çoğunluğunun sadece ön taraflarından yırtıldığını söylemesiyle birlikte ortaya çıkmıştır. İki kardiyolog da bu durumdan, kalp hastalarının birçoğunun stresli olduklarını ve otururlarken çok sıkıntılı zamanlar geçirdiklerini anladılar. Bu gözlemi başlangıç noktası olarak kabul eden ve klinik uygulamalarına da temel alan Friedman ve Rosenman gözlemlenen hastalarının iki ayrı davranış modeli taşıdığı sonucuna

vardılar. Araştırmalar, onları farklılıkların “kişilik” esaslı olduğu sonucuna götürdü (Moorhead ve Griffin, 1992: 463). Bu çok farklı davranış kalıpları araştırma yapan iki kardiyologu farklılıkların kişilikten kaynaklandığı sonucuna götürmüştü (Durna, 2004:198; Durna, 2005: 276-277) ve bu iki farklı kişilik tipi araştırmacılar tarafından A ve B tipi kişilik olarak tanımlanmıştır

A tipi kişiliğin özellikleri; heyecanlı olma, duygusal olma, aceleci olma, yükselme hırısı, saldırgan olma, işleri zamanında bitirme çabası, işe karşı aşırı bağlılık, çok hızlı konuşma (anlaşılmama), çok çabuk sinirlenme, sabırsız olma, insan ilişkilerinin zayıf olması, dinlenmek yerine sürekli çalışmayı tercih etme, özel hayata ve sosyalleşmeye zaman ayırmama, beklemeye tahammül edememe, yerinde duramamaktır. A tipi davranış biçimine sahip bir insan; günümüz şartlarında ödüllendirilmekte ve başarılı görülmektedir. Çünkü etrafındaki insanlardan daha pratik ve saldırgan, hareket eden, konuşan, aktif ve hatta oyun oynayan insanlara tarihte bunun kadar hiç değer verilmemiştir (Durna, 2005). A tipi davranışın başlıca özellikleri Tablo 1’de verilmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2000:147-148):

Tablo 1: A Tipi Kişilik Özellikleri

A Tipi Kişilik Profili
• Çok hareketlidirler.
• Yürürken hızlıdırlar.
• Birden fazla işle aynı anda uğraşabilirler.
• Çok fazla boş vakitleri olmaz.
• Yemeklerini hızlı yerler.
• Çok hızlı konuşurlar.
• Sabretmeyi çok sevmezler.
• Her zaman kendilerine bir rakip bulurlar.
• Zamanı asla yeterli bulmazlar.
• Sayılarla zihinlerini meşgul ederler.
• Başarı oranlarını düzenli olarak kaydederler.
• Saldırgan bir kişiliğe sahiptirler.

Kaynak: Luthans, F. (1989). *Organizational Behavior*, New York: McGrawHill, Inc, s.407.

B Tipi kişiliğin özellikleri ise; başarı ile çok ilgilenmemek, iş konusunda fazla rahat olmak, kendinden emin olmak, başkalarıyla rekabet etmemek, sağlığına düşkün olmak, çevreye karşı açık ve sosyal bir yaşama sahip olmak, boş vakitleri olmak, her şeyi olduğu gibi kabul edip değiştirmemektir. Sonuç olarak, B tipi kişilik başkaları ile uzlaşmacı olmaya yatkın, aşırı hırslı ve bencil olmayan, mükemmellik peşinde koşmayan, toleranslı davranan bireyleri tanımlamada kullanılmaktadır (Avcı ve Kaya, 2010). Tablo 2’de başlıca B tipi kişilik özelliklerini verilmiştir.

Tablo 2: B Tipi Kişilik Özellikleri

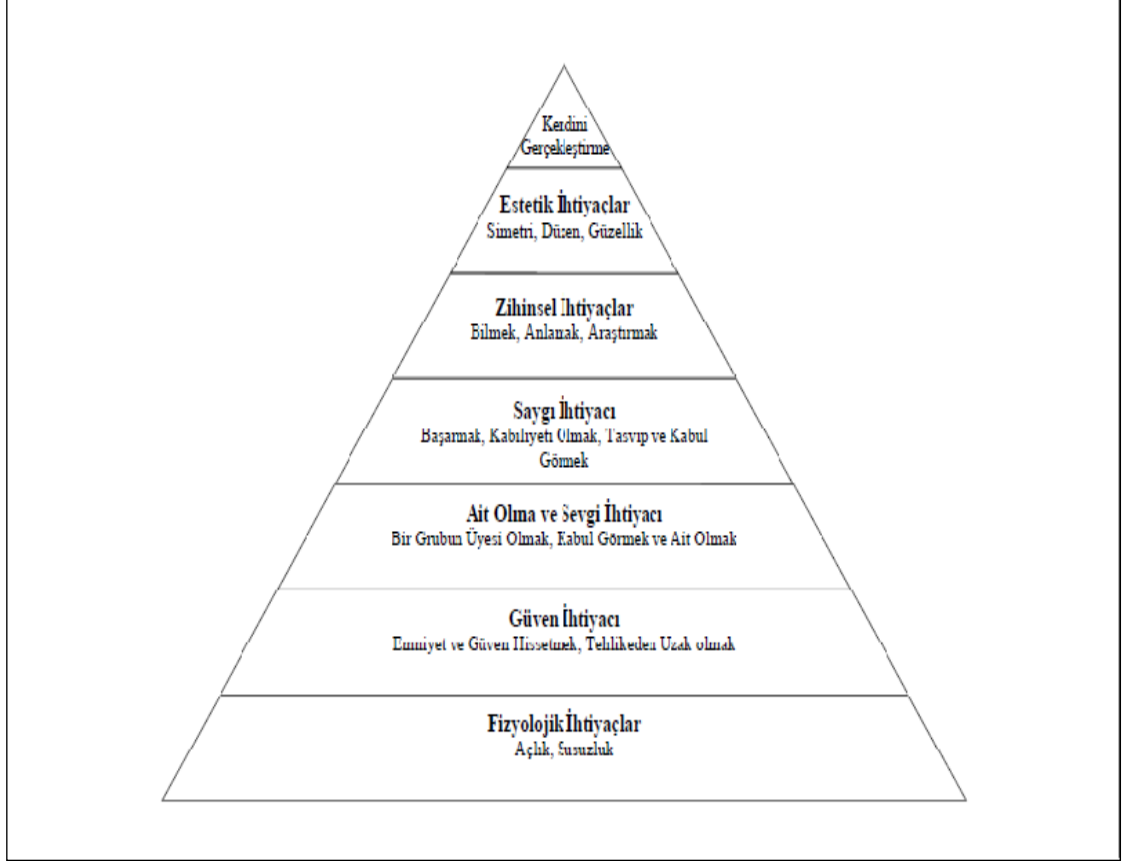
B Tipi Kişilik Profili
• Durgunluğu severler.
• Hiçbir zaman yaptıklarıyla övünmezler.
• Asıl amaç kazanmak değil eğlenmektir.
• Sık sık dinlenme ihtiyacı duyarlar.
• Çalışırken acele etmezler.
• Yüksek bir sabır güçleri vardır.
• Zaman baskısı hissetmez.
• Toplum içinde ılımlı ve yapıcı davranışlarıyla tanınırlar.
• Saldırgan bir yapıları yoktur.

Kaynak: Luthans, F. (1989). *Organizational Behavior*, New York: McGrawHill, Inc, s.407.

A Tipi kişilik özelliklerine sahip bireylerin kalp krizi geçirme olasılıkları daha fazladır ve kolesterol oranları oldukça yüksektir. B Tipi kişilik özelliklere sahip bireylerde de kalıtsal kalp hastalıklarının yanında içki ve sigara gibi kötü alışkanlıkların kullanım eğilimi yüksektir. A Tipi kişilik davranış özellikleri gösteren kişilerle B tipi kişilik davranış özellikleri taşıyan kişiler arasındaki ana fark, stres veren durumlardaki tepkilerde görülmektedir. Mesela, A tipi kişiler işlerinde hata yaptıklarında hemen şok olup, görevlerinde yetersiz oldukları hissine kapılırlar (Rosenman ve Chasney, 1985: 29).

3.2 Fizyolojik Stres Kaynakları

Yaşam koşullarının ağırlığı ve refah düzeyine bağlı olarak gelişen genel ekonomik yetersizliklerin yanı sıra özellikle temel ihtiyaçların karşılanmasında yaşanan sıkıntılar, fizyolojik stres kaynakları olarak kabul edilir (Tutar, 2000: 223).



Şekil 2: İhtiyaçlar Piramidi

Psikolojide yaygın olarak kabul edilen ve Maslow tarafından ortaya konulan ihtiyaçlar piramidinde de görüldüğü gibi (bkz. Şekil 2), insan temel ve zorunlu ihtiyaçlarını tamamlamadan bir sonraki ihtiyaçlarına geçemez. İhtiyaçlar piramidinin her basamağında kişisel fiziki öğelere rastlamak mümkündür. Yine her aşamada fiziksel stres kaynaklarının organizmada yaratacağı etki, strese dayanıklı ve dayanıksız kişilerde psikolojik etkilerden, fiziki rahatsızlıklara hatta ölümlere kadar değişik ve çeşitlidir (Öztaş, 1987: 59-60). Örnek verecek olursak, güvenlik ihtiyacı bazı bireyler için önem ifade etmezken, başka bir birey için hayati bir öneme sahip

olabilir. Bu ihtiyacın karşılanmaması halinde panik atak, korku ve depresyon gibi hastalıklar ortaya çıkabilir.

3.3 Örgütsel Stres Kaynakları

Örgüt; toplumun gereksinim duyduğu bir ihtiyacı karşılamak amacıyla bir araya gelerek ortak hedefler doğrultusunda çalışan bir sistemdir. Örgüt olmak, görev paylaşımı yaparak ortak amaçların başarılması için gruptaki insanların rasyonel bir koordinasyon içinde olmalarını gerektirmektedir. Örgütleri inceleyecek olursak, örgütlerin insan, teknoloji ve insan ilişkilerini düzenleyen bir süreçten oluşan sistemler olduğunu söyleyebiliriz. Burada süreç, dinamik, davranışsal olay ve etkileşimler olurken; yapı ise rol ve insani ilişkiler olarak ortaya çıkar (Balcı, 1995: 1- 2).

Örgüt yapısını incelerken, aynı amaç uğrunda bir araya gelen insanları, yönetenler ve yönetilenler olarak ikiye ayırabiliriz. Bu gruplar arasındaki ilişkiler, davranışlar, etkileşimler ve örgütü yönetme anlayışının netliği; örgütsel verimliliği, örgüt içi dayanışmayı, kişisel mutluluğu, iş görenin stresini ve örgüt disiplinini büyük oranda etkiler. Birey çalışma ortamında kendisine verilen görevi yerine getirirken örgüt ortamındaki problemlerden kaynaklanan “örgütsel stres” ile karşı karşıya kalabilmektedir. Örgütsel stres kavramı mesleki stres veya iş stresi olarak da isimlendirilmektedir. Örgütsel stres, kişinin iç ve dış uyarıcılar karşısında eksik ve yetersiz kaldığında ortaya çıkmaktadır. Bu sebeple, kaynak ile istem arasındaki denge çok önemlidir (Pehlivan, 1995: 11- 12).

Özetleyecek olursak, çalışanlar stres altında oldukları dönemlerde desteğe gereksinim duyarlar ve hareketlerinin dikkatli bir biçimde takip edilmesi gerekir. Yapılan incelemelerden elde edilen verileri dikkatli bir biçimde incelemeyen örgütsel stres kaynakları hakkında genelleme yapılmamalıdır. Bazı durumlarda stresin kaynağı örgüt yöneticisi olabilmekte ve çalışana stresinden dolayı tepki gösterebilmektedir. Bu gibi durumlarda örgüt yöneticilerinin tarafsız ve anlayışlı olması zordur, bu nedenle bir başka yöneticiden yardım istenmesi önerilebilir.

3.4 İşle İlgili Stres Kaynakları

Stres, iş ortamında birkaç farklı sebepten dolayı ortaya çıkmaktadır. Bu sebepler, işin yapılma şekli, türü ve yapılma süresine bağlı olarak değişme gösterebilir. Aşağıda iş ile ilgili stres kaynakları hakkında bilgi verilmiştir:

3.4.1 Monotonluk

Monoton, kelime manası olarak, tekdüze, donuk anlamlarını taşımaktadır. Çok sıradan olan heyecanı bulunmayan eylemleri belirtmek için kullanılmaktadır. Yapılan işin monoton bir biçimde devam edip gitmesi ve bireyin kendisini işin süreçlerine dâhil edememesi durumu ile bireyde karşı yabancılaşma duygusu oluşturur. Bu durum, onun için işin yapısından kaynaklanan bir stres kaynağıdır. Monotonluğun insan üzerindeki etkisi umutsuzluk, sıkıntı, gerilim, stres, ilgisizlik, pasif direnme, saldırganlık gibi ileri derecede psikolojik ve sosyal bozukluklardır (Eren, 1998: 224).

3.4.2 Gürültü ve Isı

Monotonluk ile bağlantılı bir diğer önemli stres kaynağı da çalışma ortamının ergonomik açıdan zihinsel, bedensel ve duygusal yorgunluğa neden olmasıdır. Gürültünün yoğun olduğu bir ortamda bulunmak da çalışanları zihinsel olarak yorar ve strese yöneltir. Bu bağlamda, sevmediğimiz bir ses bizim için bir gürültüdür. Bunun yanında aşırı yüksek gürültü ve ortamdaki fiziksel faktörlerin en önemli psikolojik etkisi, diğer stres faktörlerine karşı dayanabilme gücünü azaltarak bireyin motivasyonunu olumsuz etkilemesidir (Valerie, 1995: 21).

Çalışma sahasında havalandırma, sıcaklık ve nem de çok önemli stres faktörleridir. Aşırı soğuk, aşırı sıcak, aşırı cereyan ve havasızlık gibi ortam şartları, çalışanlarda fiziksel ve psikolojik problemlere yol açar. Ayrıca uygulamaya konulan yeni teknoloji, vardiyalı iş, uzun mesai saatleri, fazla mesai, gece işi, sıradan, monoton, sıkıcı ve basit işler stresi tetikleyen önemli etmenlerdir (Valerie, 1995: 23).

3.4.3 Aşırı İş Yükü

Örgütsel stres faktörlerinin en önemli maddelerinden biri de çalışma ortamındaki iş yükünün aşırı yoğun olmasıdır. Aşırı iş yükü, niteliksel ve sayısal (nicel) olabilir. Yani hem işin fiziksel zorluğu, hem de zihinsel açıdan bireyi rahatsız edici olması, stresi artıran bir durumdur. Bunun yanında, bir işi kısıtlı bir zaman dilimine sıkıştırarak yetiştirmeye çalışmak da tek başına bir stres sebebi olabilir. Belirli bir zaman sınırlaması içinde işi bitirmek zorunda kalmak, bireyin işin özelliklerine göre yetersiz kalması ya da işin standartlarının yüksek olması demektir. Özellikle havacılık sektöründe uçuşların dakikalık bir öneme sahip olması, kısa zamanda birçok işin yetişmesi zorunluluğu gibi sebepler bireyleri strese sokmaktadır.

İş yükünün yetersiz olması da aynı şekilde strese sebep olmaktadır. Çalışma ortamının ve yapılan işin tehlike içermesi de (madenler, nükleer santraller, emniyet, itfaiye, orduda görev yapanlar vb.) stres için kaynak teşkil edebilir (Cooper ve Davidson, 1987: 106).

3.4.4 Örgütsel Rol Çatışması

Rol, kişinin içinde bulunduğu meslek grubunda, neyi yapıp, yapamayacağını belirleyen davranışların bütünüdür. Kişinin sosyal grupta hak ve yükümlülükleri belirlendiğinde, aynı anda rolü de belirlenmiş olur. Bireyin birden fazla rolü aynı zamanda gerçekleştirmek zorunda kalması ve bu rollerden bir tanesini diğerlerine nispeten daha fazla benimsemesi, kişinin üstlenmiş olduğu rol ile kişilik özelliklerinin uymaması gibi durumlarda “rol çatışması” meydana gelmektedir. Rolün net bir biçimde tanımlanmadığı ya da üstlenilmiş olan rolün yeterli oranda bilinmediği durumlarda rol belirsizliği ortaya çıkar. Çalışan birey için otoritesinin sınırları, sorumluluklarının genişliği, iş güvenliği konularında netlik olmaması, iş yeri kuralları gibi nedenler rol belirsizliğini doğurmaktadır (Paksoy, 1986: 103; Erdoğan, 1994: 89).

Örgüt içi stres kaynaklarından toplumsal çevreyle alakalı stres kaynakları incelendiğinde; bu stres kaynakları tüm iş görenler için önemli olsa da, özellikle üst ve orta düzey yöneticiler açısından büyük önem taşımaktadır. Örnek verecek olursak; stres altında çalışanların streslerinin örgütsel faktörlerden kaynaklandığını ifade ediyorlarsa, iş yeri yöneticilerinin bu durumu inceleyip, gerekli tedbirleri alması

gerekir. Bununla birlikte, yöneticiden beklenen; stresin sonuçlarını önceden kestirip çalışanlarına destek olmasıdır. Çünkü yöneticilerin çalışanı destekleyici bir tutum göstermesi onların işe devamını ve iş tatminini artırmaktadır (Tutar, 2000: 294).

Çalışanlar, bu gibi stresli dönemlerde desteğe ihtiyaç duyarlar ve tüm hareketleri gözlem altında olmalıdır. Bu gibi durumlarda stres kaynaklarını belirlemeden herhangi bir kaniya varmak doğru değildir. Çünkü çoğu durumda stresi yaratan yöneticinin kendisidir. Bu nedenle, gerekli durumlarda, yöneticilerin de dışarıdan destek alması önerilmektedir.

3.4.5 İşin Niteliği ve Güvenlik

İşin niteliğine ilişkin en önemli faktör ödüllendirme ve terfi sisteminin sağlıklı olmamasıdır. Başarı değerlendirmedeki ölçütlerin uygun olmaması ve başarı değerlendirme kriterlerinin nesnel olmaması, terfi şansının düşük olması veya terfideki yanlı tutumlar, ücret tatminsizliği gibi faktörler de kariyer geliştirmenin yetersiz kalmasından kaynaklanan stres faktörlerindedir. İş güvensizliği, başarı arzusunun engellenmesi, terfide nesnel davranılmayacağı kokusu, yetersiz ve hızlı terfi, hırs, özellikle başarı dürtüsü çalışanlar için yüksek bir stres faktörüdür (Palmer ve Hyman, 1993: 29). Bununla birlikte, çalışma güvenliğinin olmaması, ergonomi koşullarına uyumsuzluk, örgütün fiziksel özelliklerinin çalışmak için uygun olmaması, kararlara ve yönetime katılımın yetersizliği, mevcut örgüt kültürünün çalışanları temsil edememesi, sert hiyerarşi, katı, merkezi mekanik örgüt yapıları, örgütsel yapı ve iklimden kaynaklanan stres etmenleridir. Bunlara biçimsel ilişkiler, bürokrasideki engeller, uyum için yapılan baskılar, yönetim kademesinin ilgisizliği ve objektif olmayan tutumlarını da ilave etmek mümkündür.

3.4.6 Değişim Süreci ve Teknoloji

Bireyler gelecekleri hakkında kesinlik veya bir garanti öngöremediklerinde değişim önemli bir stres kaynağı olabilmektedir. Değişim; iş sorumluluklarında, çalışma gruplarında, iş süreçlerinde veya üretimde, ekipman ya da teknoloji kullanımında görülebilir (Connor ve Worley, 1991: 61). Genel olarak değişim; plansız ya da planlı olarak bir sistemin (birey ya da örgüt), bir ortamın ya da bir durumun başka bir duruma geçmesi olarak tanımlanabilir.

İş ile alakalı stres faktörlerinden bir diğeri de teknolojideki değişimlerdir. Değişen teknoloji, çalışma ortamlarındaki hızlı değişlikle çalışanların iş becerilerini hızlı bir biçimde demode etmektedir. Sürekli değişen teknoloji sonucu yeni çıkan donanımları bilme gayreti çalışmada strese sebep olmaktadır. Yeterli eğitim sağlanmazsa bu durum, potansiyel bir stres faktörü durumuna gelir. Sürekli değişen teknoloji bireyde işini yapamama hissi oluşturur (Tutar, 2000: 222).

3.5 Toplumsal Stres Kaynakları

Dünyada her geçen gün çeşitli alanlarda çok hızlı bir değişim yaşanmaktadır. Bu değişimler bireyler üzerinde yaşam şekilleri ile alakalı dengesizlik ve kararsızlıklara neden olmaktadır. Özellikle dini hassasiyetleri yüksek olan ailelerde ve eski kuşakta bu değişimlere ayak uydurmada korku ve problemler yaşanmaktadır. İnsan ilişkilerinin, büyük-küçük, ast-üst gibi hiyerarşik davranışlarının da büyük oranda nasibini aldığı bu değişimler, insanları özellikle de yaşlı kuşakları hayattan soğutucu etkilere neden olmaktadır (Eren, 1998: 232).

Drafke ve Kossen (1998)'in de belirttiği üzere; finansal zorluklar, ailevi sorunlar, alkol, sigara kullanımı gibi kişisel kötü alışkanlıklar, sağlığın bozulması, komşu ilişkileri, uykusuzluk, güvenlik, hava kirliliği, gürültü, yüksek vergiler, hizmet kalitesindeki eksiklikler, ulaşım koşullarının elverişsizliği, alışveriş ve eğlence imkânlarının kısıtlı olması gibi faktörler diğere toplumsal stres faktörleri olarak sayılabilir.

Örgütsel çevre ve rekabetin neden olduğu strese gelince, özellikle dünyanın gittikçe küresel bir iş ortamına sahip olması rekabeti daha ağırlaştırmakta, belirsizlikleri artırmakta ve toplumlara germektedir. Bu nitelikteki stresle baş edebilmek için kişinin sosyal hayata daha fazla katılması, medya araçlarını daha aktif kullanması, sosyal değişimin bir tabu olmadığına inandırılması gerekmektedir (Eren, 1998: 303).

4. STRESİN AŞAMALARI

Stresin aşamalarına ilişkin farklı yazarlar tarafından farklı sınıflandırmalar yapılmaktadır. Stres aşamaları Ataman (2002: 491–492)'a göre üç grupta

incelenebilir. Bunlar; alarm, direniş ve tükenme aşaması olarak sıralanmaktadır. Aşağıda bu aşamalar başlıklar halinde sıralanmıştır:

4.1 Alarm Aşaması

Bu aşamada kişi yukarıdaki strese yol açan dış uyarıcılardan herhangi birini stres faktörü olarak algılar. Birey ruhen ya da bedenen sınırlarının zorlandığını anlar ve uyarıcılardan kaçarak veya onunla savaşılarak tekrar denge durumuna dönmeye çabalar. Kişi bu dönemde birden çok fizyolojik değişim yaşar ve bu uyarılarla baş edebileceğinden emin olmaz.

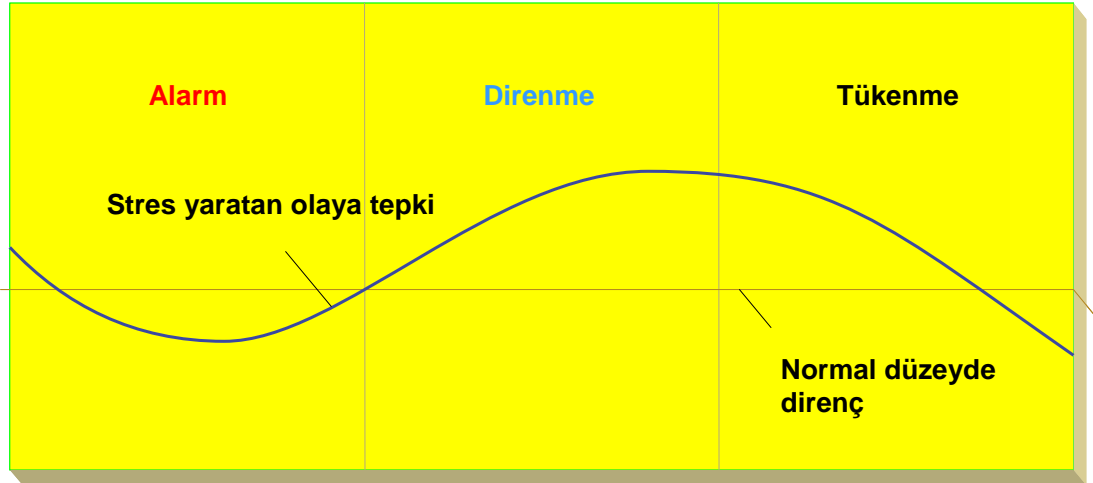
Alarm aşamasında vücutta bir takım fizyolojik değişimler meydana gelmekte; bunlar yüz kızarması, kan dolaşım hızının artması, avuç içi terlemesi, terleme, gibi çeşitli bedensel değişiklikler olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişi bütün bu olaylarla mücadele ederek ya da ortamdan kaçarak kendini koruma yoluna gidecektir.

4.2 Direniş Aşaması

Direniş aşamasında kişi, duygusal ve fiziksel enerjisini kullanarak stres faktörü olan uyarıcının olumsuz etkilerine karşı çıkmaya çalışır. Organizmanın alarm aşamasında gösterdiği ruhsal ve bedensel belirtiler bu aşamada ortadan kalkar. Kişi strese sebep olan uyarıcıyla iyi bir şekilde başa çıkabilirse tükenme aşaması ortaya çıkmaz. Bu safhada organizma strese sebep olan duruma bir şekilde uyum sağlar. Dışarıdan çok fazla belli olmasa da aslında bireyin ortaya koyduğu ciddi bir direnç söz konusu olur.

4.3 Tükenme Aşaması

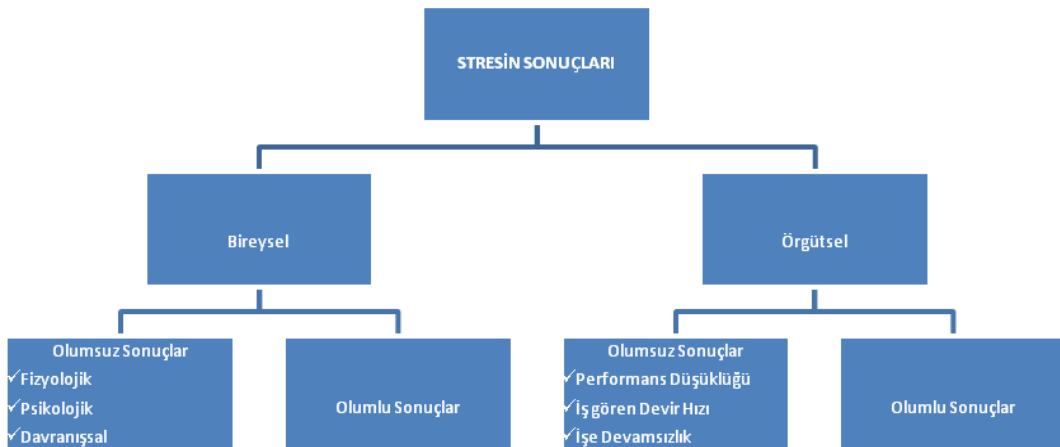
Tükenme aşamasında organizma bütün direncini kaybetmeye başlamıştır. Bu safhaya gelindiğinde kişi psikolojik sorunlar, hastalık gibi birçok tehde açık duruma gelmiştir. Fakat uyarıcı şiddetinin çok yüksek düzeyde olduğu ve kişinin uzun zaman bu uyarıcıya maruz bırakıldığı durumlarda tükenme safhası ortaya çıkacak; organizmada bitkinlik ve yıkım yaşanacaktır. Stresin çeşitli aşamaları Şekil 3'te görülmektedir.



Şekil 3: Stresin Aşamaları

5. STRESİN SONUÇLARI

Stres, genel olarak insanların doğal ve ideal dengelerini olumsuz etkileyen bir olaydır. Stresin bireyi etkileyerek bu dengeleri tahrip etmesi üç şekilde görülebilir. Bunlardan birincisi; çoğunlukla hepimizin karşılaştığı kısa süreli stres durumudur. Buna örnek olarak trafik sıkışıklıkları gösterilebilir. Diğer bir stres durumu da orta süreli olup birkaç saatten-birkaç güne kadar uzanan etkileri bulunur. Örneğin; ağır iş yükü zamanı, baba evlat uyuşmazlığı vb... Son tür ise, uzun süreli strestir. Kronik olan bu durum haftalar ve hatta aylarca sürebilir. Sevdiğimiz bir insanın ölümü, iflas, vb. buna örnek gösterilebilir (Can, 1992:282).



Şekil 4: Stresin Sonuçları

5.1. Stresin Bireysel Sonuçları

Yukarıda yer alan şekilde de görüldüğü gibi stresin sonuçları bireysel ve örgütsel olarak iki kısımda incelenmektedir. Bu tez çalışmasında, stresin bireysel sonuçları olumlu ve olumsuz olarak iki grup halinde incelenmektedir.

5.1.1. Stresin Bireysel Olumsuz Sonuçları

a. Stresin Olumsuz Fizyolojik Sonuçları

Stres, birçok rahatsızlığın fizyolojik anlamda ortaya çıkmasına neden olan bir modern dünya hastalığıdır. Aşağıda sayılan hastalıkların oluşmasında diğer faktörler yanında stresin de etkili olduğu bilinmektedir (Kırel, 1994: 48):

- ✓ *Dolaşım Sistemi, Kalp ve Damar Hastalıkları:* Çarpıntı, kalp atışlarında düzensizlikler ve artışlar, göğüs ağrısı, miyokart enfarktüsü, hiper tansiyon,
- ✓ *Solunum Sistemi Hastalıkları:* Aşırı soluk alıp verme, bronşiyal astım,
- ✓ *Sindirim Sistemi Hastalıkları:* İştahın kesilmesi, aşırı yemek yeme, hazımsızlık gastrit ve ülser gibi hastalıklar,
- ✓ *Üreme Sistemi Hastalıkları:* Cinsel iktidarsızlık, soğukluk,
- ✓ *İç Salgı Bezi Hastalıkları:* Hipertroid, seker hastalığı,
- ✓ *Deri Hastalıkları:* Kurdeşen, egzama, sedef hastalıkları, saç dökülmesi ve kıl dökülmesi,
- ✓ *Hareket Sistemi Hastalıkları:* Kireçlenme, kas gerilemesine bağlı hastalıklar, migren kronik bas ağrıları,

Bu hastalıklardan en yoğun görünenleri kalp, yüksek tansiyon, mide ülseri, migren ve kanserdir. Aşırı salgılanan stres hormonu adrenalin, kalbin dakikadaki vurum sayısını artırır, kalbi daha fazla çalışmaya zorlar ve kalbin kasılma gücünü artırır. Aynı zamanda stres, midedeki sinirleri uyarak hidroklorik asit üretir. Bu asit mide duvarını zamanla zorlayarak yara açılmasına neden olur. Öte yandan, kronik strese maruz kalma vücudun bağışıklık sistemini zayıflatarak kansere neden olmaktadır. Stres yaratan bir faaliyet ya da olay organizmada fizyolojik bir tepki doğurur. İyi bir şekilde yönetilen stres ise bireyin çalışma temposunu olumlu yönde etkiler. Buna karşın iyi yönetilmeyen stres faktörleri organizmaya yukarıda belirtilen

ciddi zararları verir. Vücudumuzda bulunan merkezi sinir sisteminde, strese tepki gösteren iki ana sistem bulunmaktadır, bunlar: parasempatik ve sempatik sinir sistemleridir (<http://www.psikodestek.com/stres.htm>, 2013).

Sempatik sinir sistemi, herhangi bir tehlike ve zorlukla karşılaştığında parasempatik sinir sistemini uyararak faaliyete geçirir. Bu mekanizmaya “dövüş” veya “kaç” da denilmektedir. Beynimiz, bu durum ile alakalı hipofiz bezini faaliyete geçiren bir ileti alır. Bunun sonucunda, vücutta adrenalini adı verilen hormon salgılanmaya başlar ve artarda bir tepki meydana gelir. Sempatik sinir sistemimizin vermiş olduğu tepkiler neticesinde fiziksel stres işaretlerinin etkinliği artar. Ön plana çıkan fiziksel stres işaretleri şunlardır: ”mide problemleri, terli avuç içleri, kalp çarpıntıları, kas sıkışmaları ve kasılmaları, soğuyan ayak ve eller, çok sık nefes alış veriş...” (http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar, 2013).

Parasempatik sinir sistemi, sempatik sinir sisteminde olduğu gibi kendiliğinden harekete geçmez, bireyden talimat gelmesini bekler ve bu sayede, olumlu düşünme, derin nefes alma ve rahatlama gibi gereklilikleri ortaya çıkarır. Günlük yaşamda beden, kendini dengede tutabilmek için iki sinir sisteminin de tepkileri arasında gidip gelir. Beklenmedik (olağan olmayan) bir olay yaşandığında denge bozulur ve altüst olur. Uzun süreli stresin oluşmasında taleplerin birikmesinin yanı sıra yaşam tarzındaki değişiklikler de stresin oluşmasında etkili olabilir. Günlük konuşmamızda bu stresi kronik veya “damla damla stres” şeklinde tanımlanabiliriz. Bu tür stresin kaynakları arasında uzun seneler işten eve, evden işe gidip gelmeyi veya bireyin hoşlanmadığı bir işte çalışmak zorunda kalmayı sayabiliriz. Gerek anlık, gerekse uzun süreli stres birey için zararlıdır ve sağlığını bozmaması için faal bir şekilde yönetilmelidirler. Bu belirtilerden; sürekli baş ağrıları soğuk ve terli eller, kalp çarpıntısı, mide rahatsızlığı, soluksuz kalma duygusu, bulantı, unutkanlık, bağırsak sancıları, gerginlik, kas ağrısı, ağlama varsa, bunlardan herhangi biri, sizde stres belirtisi olduğu anlamına gelir (www.hurriyet.com.tr, 2013).

b. Stresin Olumsuz Psikolojik Sonuçları

Stres sebebiyle kişilerde meydana gelen psikolojik problemlerin en belirginleri; kaygı (anksiyete), endişe, uykusuzluk, depresyon, tükenme hissi ve psikolojik yorgunluk olarak ortaya çıkmaktadır. Baltaş ve Baltaş (1999: 128)

organizmanın normal hastalıklarda olduğu gibi stresli anlarda da çeşitli tepkiler verdiğini belirtmektedir. Söz konusu tepkiler; sindirim bozukluğu, tansiyonun yükselmesi, nefes darlığı, mide bulanması, baş ağrısı, aşırı terleme, alerji ve yorgunluktur. Stres sonucunda bireylerde ortaya çıkan psikolojik rahatsızlıkların en belirginleri aşağıdaki gibidir.

Depresyon: Depresyon işe bağlı birçok sebepten dolayı ortaya çıkabilir. İş kaybı, işte başarısızlık, bazı sorunlarla uzun süre uğraşma, bazı hastalıklar ve çok yakın birini kaybetme bunlardan birkaçıdır. Çoğu sıkıntılı olayları kişiler kısa dönemli huzursuzluklarla atlatabilecekleri gibi, bazen de onlar için bunalımdan çok uzun sürede kurtulmak mümkün olmayabilir (Baltaş ve Baltaş, 1999: 113).

Umutsuzluk, kötümserlik, benlik saygısında düşme ve suçluluk duyguları intihar düşünce ve eylemlerini uyarır. Sevilenle yeniden birleşme düşünceleri ortaya çıkabilir. Düşünce içeriğinde geçmiş olaylar önemli bir yer tutar. Yoğun anksiyete (bunaltı, kaygı) belirtilerinin depresyon olgularında intihar girişimleri için belirleyici bir etken olduğu ileri sürülmektedir. İntihar düşünceleri ve girişimleri depresyonun önemli belirtilerindendir (<http://www.psikiyatri.org.tr/pagepublic.aspx?menu=17>, 2014).

Endişe: Sürekli olarak kaygı hissi duymak, stres içinde olmanın önemli bir belirtisidir. Kişinin içinde bulunduğu durumda huzursuzluk, endişeli, korkulu ve karamsar olması, kaygı sözcüğüyle tanımlanır. Stresli durum devam ettiği sürece birey huzursuz ve mutsuzdur. Ameliyat kapısında, bir dışçı koltuğunda, uçağa binmeden önce, sınav salonunun kapısında bulunan kişiler biraz kaygı duyarlar. Endişe, hayatın bazı dönemlerinde geçici olduğu gibi, bazı bireyler için içten kaynaklanarak devamlı olarak vardır. Sürekli kaygı yaşayan kişi olayları stresli algılamaya yakın olur ve stresli kişi de endişe duymaya hazırdır (Baltaş ve Baltaş, 1999: 110-157). Örneğin; yer hizmetlerinde çalışan personelin büyük bir kısmı sezonluk çalıştığından, kışın ne iş yapacağı hakkında endişe hissine kapılabilir.

Uykusuzluk Problemi: Stresin gözle görülür belirtilerinden birisi de uykuda düzensizliktir. Stres anında kaslardaki gerilim düşmez ve beyin merkezi uyanık olur. Eğer bu durum kronik olursa bazı sağlık sorunlarını ortaya çıkarır. Uyku sağlığı uzmanları ve stres psikologları, yatağın yalnızca uyumak için kullanılması

gerektiğini tavsiye eder. Burada anlatılmak istenen, özellikle uykusuzlukla ilgili bir sorun varsa, yatakta kesinlikle çalışılmaması gerektiğidir. Bellek yatak ile çalışma arasında bir bağıntı kurar, böylece yatak ile rahatlama arasındaki bağıntı kaybolur ve uykuya dalma olayı zorlaşır. İnsan kendisini stres altında hissettiği zaman en son yapması gereken şey de kısa süreli uyumasıdır (Baltaş ve Baltaş, 1999: 110- 157). Özellikle vardiyalı sistemde çalışan personel uyku saatlerini sağlıklı bir düzene oturtamadığından uykusuzluk problemi bu bireylerde daha sık görülür.

Tükenmişlik Hissi: Hayatı çekilmez olarak görmek ve hayata karşı beklentisi olmama duygusu, tükenme olarak tanımlanmaktadır. Tükenmişlik belirtileri; baş ağrısı, uykusuzluk, canlılığını kaybetme, göğüs ağrıları, aniden gelen öfke, sinir, sürekli kızgınlık, çaresizlik, yalnızlık duygusu, şüphecilik, cesaretsizlik ve can sıkılması şeklindedir. Daha çok yönetici kadrolarında bulunan bireylerde görülmektedir (Vecchio, 1987: 91).

c. Stresin Olumsuz Davranışsal Sonuçları

Stresten kurtulmak ve kaçış için kişilerin en fazla başvurduğu davranış kalıpları içinde alkol, sigara, bazı uyarıcılar, uyuşturucu kullanımı, fazla yemek yeme, uykuda düzensizlik gibi vücuda zararlı kötü alışkanlıklar yer almaktadır. Bu alışkanlıklar içinde en yaygın olanlar sigara ve alkol kullanımıdır. Günlük sıkıntıları unutmak için düşük dozlarla başlayan bu alışkanlıklar, zaman geçtikçe dozu artırmaya doğru ilerlemektedir. Aynı durum, sigara, uyuşturucu ve aşırı yemek için de geçerlidir. Stresin diğer bir etkisi de bireylerin dikkatini, uyanıklığını olumsuz etkileyerek kazaya sebep olması veya saldırganlık hissi yaratmasıdır (Artan, 1986: 46).

Bu konuda yapılan çalışmalardan şu sonuca ulaşmak mümkündür: Stres ile alakalı çeşitli hastalıklar hem işyeri, hem örgüt, hem de bireyler için ağır bedeller ortaya çıkarır. Örneğin; iş stresi aşağıda gösterilen olumsuz neticeleri nedeniyle işverenlerin bazı önemli bedellere katlanmasını zorunlu kılmaktadır (Schafer, 1987: 310):

- Sağlık sigorta ödemelerinin artması,
- Verimde düşüklük,

- Personel devri,
- İşe devamsızlık,
- Hırsızlık ve sabotaj,
- Personelin tazminat talepleri.

Stres kaynaklı hastalıklar, örgütlerde bir taraftan üretim ve verim düşüşlerine sebep olurken, diğer taraftan da yüksek sağlık harcamalarını zorunlu kılmaktadır. Bireysel açıdan bakıldığında ise, kısa ve uzun süreli hastalıklara neden olabilen iş stresi, kişilerin yaşamlarının yitirilmesine yol açmaktadır. Bu bağlamda, sonuç olarak şunu söylemek mümkündür. Stres hem bireysel açıdan, hem örgütsel açıdan, hem de toplumsal açıdan mücadele edilmesi ve mutlaka başa çıkılması gereken bir gerginlik durumudur ve giderilmediği zaman daha büyük kayıplara neden olur. Bu bağlamda; yoğun stres, iş verimliliğini düşürerek birçok olumsuz etkiler yaratmaktadır. Tahammülsüzlük, çalışma temposunun düşmesi, karşılıklı anlayış eksikliği, kendini yorgun hissetme, hoşgörünün düşmesi sebebiyle iletişimde gerileme, enerji düşüşü, öfkede yükselme, kişisel farklılıkları algılamada bozulma, stresin iş hayatına negatif etkileridir (Schafer, 1987: 311).

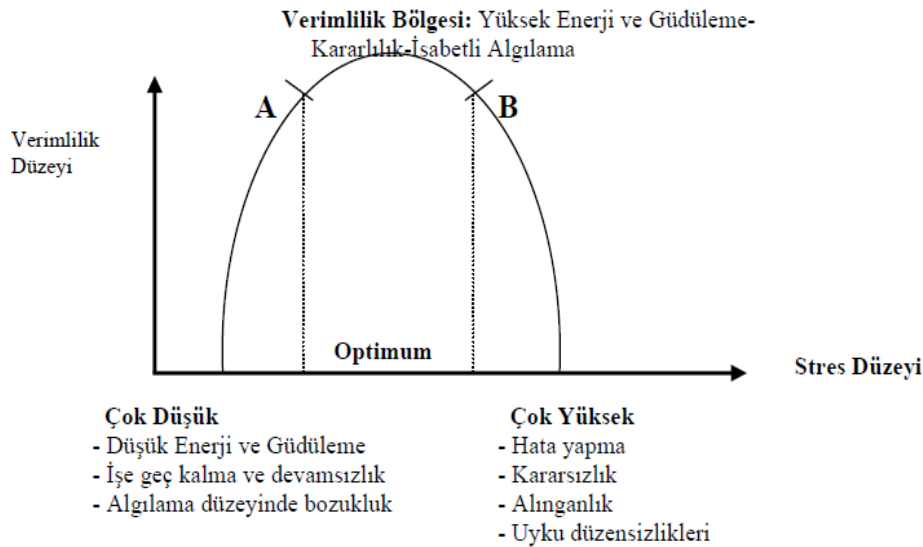
5.1.2. Stresin Olumlu Bireysel Sonuçları

Stres hep düşünüldüğü gibi bireyin çalışma ortamının negatif bir bileşeni değildir. Aslına bakılırsa yüksek bir başarı kazanmak için bir nebze de olsa stres şarttır. Çatışmaya sebep olan işteki stresörlerin ortadan kaldırılması ise bir zorunluluktur (Palmer, 1993: 31). Bununla beraber, stres olgusuna tek bir açıdan ve olumsuz yönden bakılması yanlıştır. Stresin tahammül sınırını aştığı durumlarda bireyler için faydalı tarafı yoktur ve birçok fiziksel ve psikolojik rahatsızlığa sebep olur. Ancak, olumlu stres düzeyi ve stres eşiğinin varlığını da göz ardı etmek doğru değildir. Her birey için değişmesi mümkün olan normal seviyedeki stres, aktif bir işleyiş için şart olan, kişinin içindeki enerjinin ortaya çıkmasını sağlayan bir araçtır. Kontrol edilebilen ve stres toleransını geçmeyen, yönetilmesi mümkün olan bir stres, kişide bulunan potansiyelin ortaya çıkmasında, katalizör etkisi yaratır (Cüceloğlu, 1992: 273).

İş stresi ile iş performansı arasındaki olumlu ilişki, çalışma ortamındaki endişelerin, zorlukların, rekabetçi ortamın, kişinin yapıcı bir iş ortaya koyması ve performansını artırması için birer imkân olması gerçeğine dayanır. Şekil 5'te görüldüğü üzere, belli düzeyde stres, kişinin kişiyi aktif duruma getirecek ve onun performansını yükseltecektir (Ulukuş, 2001: 87). Aynı şekilde, düşük stres seviyesinde, kişilerin rekabetle karşılaşmamları da performansın düşmesine sebep olur. Orta seviyede, stres sahibi kişiler kısmi çekişmeyi tecrübe ettiklerinden ortalama bir performansın oluşması beklenir. Seviyesi yükselen stres ise, hem optimal performans ve hem de optimal rekabetle sona erer (Tokay, 2001:7). Kısaca, düşük sınırdaki stres, daha az uyarıcı oluşturması sebebiyle kişiyi daha az harekete geçirmekte ya da harekete geçirmemektedir. Dolayısı ile performansta düşüşe sebep olmaktadır (Muse vd., 2003:350).

- **Stres ve Verimlilik Etkileşimi**

Çalışmakta olan bireylerin etkinlik düzeylerini stres düzeyleri ve verimlilik düzeyleri arasındaki ilişkiyle açıklayabiliriz. Verimliliğin stresle olan ilişkisi ters U harfi şeklindedir. Şekil 5'te gösterilen bu ilişkiyi inceleyecek olursak, verimlilik, çalışan bireyler üzerinde stres orta seviyede iken optimumdur.



Şekil 5: Verimlilik ve Stres
Kaynak: Ertekin, 1993: 91.

Ortamda bulunan stres çok az veya çok fazla ise, verimde düşüş meydana gelir. Örnek verecek olursak; aşırı şekilde işe boğulmuş olan bir yönetici veya yapılacak işe hazır hissetmeyen bir yönetici, ters dönen U eğrisinin iniş veya çıkışındadır. Bu iki yönetici, A ve B noktalarının arasında kalan optimum verimlilik alanında değildir. Yöneticilerin ve çalışan bireylerin bu alanda olması, işletme tarafından beklenen bir durumdur.

Ertekin (1993: 91-97)'e göre, iş verimliliğinde optimum bölge olan A-B aralığı dışındaki bölgelerde işlerin tekrar gözden geçirilmesi, yetki devri, stresin planlanması gibi çeşitli tedbirler alınmalıdır. Kişiler, kendilerine en uygun olan, orta düzey bir stresle daha verimli ve daha yaratıcı olmaktadır. Yapılan bir işte en iyi sonucu alabilmek için belirli düzeyde bir heyecana gereksinim duyulur. Bu düzeyin aşıldığı durumlarda başarıda azalma, endişede artma, yorgun olma ve hata yapmaya meyilli hale gelme durumu ortaya çıkar.

İş verimliliği ve stres arasındaki oran, stresin çokluk derecesine bağlıdır. Çalışma ortamında stresin bulunmadığı durumlarda, iş performansı düşmekte ve iş mücadelesi yok olmaktadır. Stres çoğalınca, işteki performans da artmaktadır. Bireydeki normal düzeyde bulunan stres, çalışanları mücadele etmeye yönelten yararlı bir uyarıcıdır. Fakat stres, yüksek boyutlara ulaştığında, kişi karar vermede güçlük çekmeye başlar, iş performansı düşer ve bireyin davranışlarında tutarsızlık olur. Stresin aşırı olduğu durumlarda çalışanın iş verimliliği düşer, sınırları bozulur ve nihayetinde işten ayrılmaya kadar varan sonuçlar meydana gelir (Davis, 1987: 445).

5.2. Stresin Olumlu ve Olumsuz Örgütsel Sonuçları

Stresin örgüte yansıyan sonuçlarını, iş gören devir hızının artması, işe devamsızlığın artması, performans düşüklüğü ve yabancılaşma gibi başlıklar altında sınıflandırmak mümkündür. Örgüt üzerinde stresin iki yönde olumsuz etkisi bulunmaktadır. Bunlardan ilki, örgütün temel amacı ile ilgili faktörlerden biri olan performans ve verimlilik düşüklüğü; diğeri ise örgütte etkinliği, verimliliği ve performansı ortaya çıkaracak olan birey faktörünün yaşadığı “yabancılaşma” hissidir (Cüceloğlu, 1992: 274).

Etkinlik ve verimlilikle alakalı olan ilişkiden dolayı stres, ekonomik açıdan olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Çok yüksek düzeydeki stres, iş görenin zihinsel ve fiziksel dengesini bozmaktadır. Kalifiye eleman kayıpları, hastalıkların çoğalması ve ödenen tazminatlar örgüte ağır bir maliyet yüklemektedir. İngiltere ve Amerika'da yapılmış olan araştırmalarda hastalıkların %75'inin iyi kontrol edilemeyen stres sebebiyle oluştuğu gerçeğine ulaşılmıştır. Uluslararası mali istatistiklerde iş stresiyle alakalı maliyetlerin sürekli arttığı dikkati çekmektedir. (Maureen ve Athony, 1996: 152). Aşağıda stresin bazı olumsuz örgütsel sonuçlarına yer verilmiştir.

5.2.1. Performans Düşüklüğü

Uzun süreli ve yüksek düzeyde stresin örgütler üzerindeki en önemli etkilerinin başında performanstaki aşırı düşüşler gelmektedir. Kar elde etmek, örgütler için büyük bir öneme sahiptir. Aşırı rekabet ortamında yola devam etmek isteyen örgütlerin mümkün olduğunca en düşük maliyetle, en fazla mal ve hizmeti ortaya koymaları, başka bir ifadeyle performanslarını olabilecek en üst safhaya ulaştırmaları gerekmektedir. Yüksek orandaki stres, bir yandan farklı şekillerde (artan sağlık harcamaları, işe devamsızlık ve sigorta ödemeleri vb.) masrafların yükselmesine, diğer yandan da iş tatmininin düşmesine paralel olarak mal ve hizmet üretiminin düşmesine sebep olarak örgütsel performansın bütün olarak azalmasına yol açacaktır. Ortalama olarak yüz bireyi çalıştıran bir işletmenin örgütsel performansında stres sebebiyle %5'lik bir azalma olduğu varsayıldığında, daha önceki performans seviyesine ulaşılabilmesi için ek olarak beş kişinin işe alınması gerekecektir (Ivancevich ve Matteson, 1996). Bu örnekten de anlaşıldığı üzere, performans azalması örgütün yönetimi için görmezden gelinebilecek bir maliyet unsuru değildir.

5.2.2. İş Gören Devir Hızı

Bir işyerinde iş gören devir hızının yüksek olması çalışanların stresli olduklarının bir göstergesi olabilir. Sürekli stresli bir ortamda çalışmak bireylerin iş tatminini düşürür ve örgütle bütünleşmesini engeller. İş gören devir hızının fazla olmasına neden olan faktörler birden fazladır. Bireylerin yeteneklerini kullanacak ortam bulamamaları ve kariyer gelişimlerinde sıkıntı yaratan otokratik yönetim anlayışını uygulayan örgütler stres kaynağı oluşturabilir. İşgören devir hızının en

yüksek olduğu sektörlerin başında turizm sektörü yer almaktadır. Bu durum da doğal olarak havacılık sektörüne olumsuz etki etmektedir.

İş gören devrinin sahip olduğu hızın uygun bir seviyede olması, çalışma ortamına yeni bireyler (taze kan) gelmesi ve işletmenin hedeflerine ulaşması açısından önem arz etmektedir. Fakat bu seviyenin ortalamanın üstünde olması işletmeler açısından tehlikeli bir durum olarak görülmektedir (Cooper ve Davidson, 1987: 188).

5.2.3. İşe Devamsızlık

İşe devamsızlık; sorumluluk sahibi olmama, çalışmaya karşı isteksizlik, alkolizm ve tembelliğin etkisiyle olabileceği gibi yüksek tansiyon, kalp rahatsızlığı, mide ülseri gibi rahatsızlıklar sebebi ile de olabilir. İşe devamsızlık yapan bireylerin hangi rahatsızlıklar sebebiyle devamsızlık yaptıkları incelendiğinde, bunların yaklaşık %40'ının stres kaynaklı rahatsızlıklar olduğu belirlenmiştir. İşe devamsızlığın giderilmesi ya da en düşük seviyeye indirilmesi için, devamsızlık yapmaya sebep olan rahatsızlıkların örgütsel kaynağına inilerek düzeltilmesi gerekir (Albercht, 1979: 82). Bu sebeple, iş hayatında devamsızlık yaratan unsurlar belirlenip kaldırılmalı veya etkileri yönetilebilir düzeye çekilmelidir.

İKİNCİ BÖLÜM

STRESLE BAŞA ÇIKMA YOLLARI

Tezin bu bölümünde bireysel ve örgütsel bazda stresle baş edebilme yöntemleri hakkında bilgiler verilmiştir. Bu çerçevede stresle baş etmede önemli rolü olan fiziksel, bedensel ve zihinsel tekniklerden de bahsedilmiştir.

İş yaşamında ortaya çıkan stres etkili bir şekilde yönetilmediğinde, kişisel olarak mantık dışı davranışlar ortaya çıkabilir; örgütsel bakımdan da bazı problemlere sebep olabilir. Stresi yönetilebilir seviyeye indirmek, aynı anda stresle baş etmek ya da stresi yönetmek anlamına gelir. Stres yönetimi, stresi oluşturan etmenlerin meydana getirdiği duygusal gerilimi düşürme, sıfırlama veya bu gerilimden kaynaklanan davranış ya da hissi tepkileri kontrol etmeyi amaçlar. Başka bir ifade ile stresle baş etmek, stres seviyesini birey açısından faydalı olabilecek düzeyde sabit tutmak demektir.

İnsanların sahip olduğu kültürlerin farklı olması stresle baş etme yöntemlerini de etkilemiştir. Bununla ilgili olarak, değişik ülkelerde değişik çözümlerin denendiği görülmektedir. İnsan çağlar boyu stresin etkisinden kurtulabilmek için ilaçların yardımına başvurmuştur. Bunlardan, Güney Afrikalı yerliler bir kokain kaynağı olan Coca bitkisinin kurutulmuş yapraklarını çiğneyerek problemlerinden bir süre için uzaklaşma yöntemini bulmuş, Çinliler esrar içmiş, Sibiryalı köylüler "kutsal" kabul ettikleri mantarları çiğnemişlerdir. Bu onlar için hayatın zor tarafından ve kederlerinden kurtulmak için bir yoldur ve bu yöntemlerin kendilerini mutluluğa götürdüklerine inanmışlardır (Norfolk, 1989: 173).

Günümüz insanı zaman zaman da olsa stresli olduğu durumlarda sigaradan, içkiden, uyuşturuculardan, yatıştırıcı ve sakinleştirici ilaçlardan yarar beklemektedir. Psikolojik durumu değiştiren ilaçların birçok ülkede tamamen başıboş bırakıldığı da açıkça gözlemlenmektedir (Albrecht, 1979: 46- 49).

Konunun uzmanlarına göre, strese sebep olan şartları değiştirmek için ilk olarak zamanı etkili bir şekilde planlamak gerekmektedir. Bu durumu problem haline getiren nedir?, Bu iş yalnızca benim için mi problem, yoksa başkaları için de mi böyle, bu işin buraya gelmesinde benim etkim var mıdır?, Bu duruma etki eden başka sebepler ya da kişiler var mıdır?" sorularına verilebilecek doğru cevapları,

mümkün olduğunca çok seçenek sunmak izler. En uygun seçenek harekete dönüştürüldükten sonra, sonuçlar değerlendirilmeye alınır (Albrecht, 1979: 50).

Literatürde stresle başa çıkmaya yönelik çok farklı yöntemlerden bahsedilmektedir. Özetle bu yöntemleri, bireysel ve örgütsel olarak iki başlık altında toplamak mümkündür. Çalışma yaşamında bireyin, karşılaştığı stres faktörlerini kendi başına yok etmesi kolay değildir. Böyle bir durumda, kişinin bireysel baş etme metotlarına başvurması, onun stresin zararlı etkilerini kontrol edebilmesini sağlayacaktır. İşletme sahipleri ve yöneticiler de stres oluşturan etmenlerden bir kısmını azaltabilirse, bireyi daha rahat bir iş ortamında çalışır duruma getireceklerdir (Towner, 1998: 67).

Şekil.5 Stresle Başa Çıkma Yolları



2.1 Bireysel Düzeyde Stresle Başa Çıkma Yolları

Stresle baş etme tekniklerinin ilk adımı, kişisel olarak stresin kontrol altına alınmasıyla başlar. Kişisel yöntemlerin rolü, stres ile baş etmede çok önemlidir. Bu metotların benzer yönleri, neredeyse tamamının kişisel alışkanlıklar ile psikolojik, fiziksel ve davranışsal özelliklerinin kontrol altına alınmaya uygun olmalarıdır. Sportif ve sosyal faaliyetlere katılma, bedensel hareket, masaj, solunum çalışmaları

ve zaman yönetimi gibi kişisel yöntemlerle beraber; iş zenginleştirme, iş genişletme, mesleki gelişim yollarının belirlenmesi, örgütsel rollerin saptanması, örgüt içi çatışmaların düşürülmesi, stres danışmanlığı ve fiziksel çalışma şartlarının düzeltilmesi gibi çeşitli yöntemler de stresle baş etmede faydalı yöntemlerdir. Bireyler dört farklı yöntemle stresle başa çıkılabilir (Tutar, 2000):

- Bedensel Başa Çıkma Yolları,
- Zihinsel Başa Çıkma Yolları,
- Davranışsal Başa Çıkma Yolları,
- İnançsal Başa Çıkma Yolları.

Bu açıklamalar çerçevesinde unutulmaması gereken husus, birey hayat tarzındaki bir değişikliğin gerekli olduğuna inanmıyorsa ve kendisinden bir takım sorumluluk isteyen çözümlere gerekli ağırlığı vermiyorsa stresle mücadelede kullanılan bu kişisel stratejilerin hiçbir fayda sağlamayacağı hususudur.

2.1.1 Bedensel Teknikler

Bu teknikler insan sağlığını ve vücut direncini artırıcı, vücuttaki gerilimi de azaltıcı etkiye sahiptir. Bu bağlamda, kişilerin maruz kaldıkları stres faktörleri sonucunda yıpranan vücut dirençlerini geri kazanma noktasında çeşitli teknikler uygulanmaktadır.

a. Fiziksel Egzersiz

Stres kaynaklarının çoğunun etkisi ile boyun, omuz ve sırt kaslarında oluşan gerginlik, baş ağrısına neden olmaktadır. Boyun tutulması çok sık rastlanan bir fiziksel stres belirtisidir. Egzersiz, bireyin, kasları güçlü bir şekilde kullanması ve derin soluk alıp vermeyi sağlaması bakımından tüm vücudu canlandıran bir tekniktir. Egzersiz, stresin etkilerinden fiziksel etkinlikle kurtulma ve bir rahatlama sağlama için başvurulan, sakinleştirici sonuç yaratan yöntemlerdendir.

Vücudumuzdaki hücreler kanımızın içinde bulunan oksijen ve diğer yararlı maddelerle yaşamlarını sürdürürler. Strese karşı gösterilen tepki damarlarımızda daralmaya sebep olduğundan, doğrudan hücrelerimize giden kan miktarının düşmesine yol açmaktadır. Bu durum da hücrelerimizin yeterince beslenememesine

sebepler olur. Bu şartların uzun bir zaman devam etmesi ya da sıklıkla tekrar etmesi durumunda bu hücrelerin hem yaşam süreleri kısalmakta hem de hastalığa açık bir duruma gelmektedirler. Hücrelerin yaşam sürelerini artırmanın ve onları sağlıklı bir duruma getirmenin en iyi yolu fiziksel egzersizlerdir. Hızlanan ve artan kan akımı sebebiyle hücrelerimiz gerektiği şekilde beslenir. Böylelikle hücrelerimiz hem daha uzun ömürlü hem de daha sağlıklı olurlar (Pehlivan, 2000). Yukarıda belirtilenler dışında, Baltaş ve Baltaş (1999:206)'a göre fiziksel egzersizin faydaları şunlardır:

- ✓ Enerjideki yükselme,
- ✓ Duygusal rahatlık,
- ✓ Daha iyi ve verimli bir uyku,
- ✓ Kasların gevşemesi,
- ✓ Zihnin gevşemesi,
- ✓ İşteki etkinliğin artması,
- ✓ Uyanıklık süresinin artması,
- ✓ Sırt ve bel rahatsızlıklarından kurtulma ve korunma,
- ✓ Kendine olan güvende artışı,
- ✓ Daha sağlıklı bir vücut,
- ✓ Daha güçlü bir kemik yapısı,
- ✓ Endişelerdeki azalma,
- ✓ Kalp riskinin düşmesi,

Tüm yukarıda belirtilen hususların yanında düzenli bir şekilde yapılan fiziksel egzersiz, bireyin kendine olan güven ve yeterlilik duygularını yükselterek hem probleme yönelik başa çıkma, hem de hislere yönelik başa çıkma yönünü güçlendirmektedir (Altuntaş, 2004). Bilinçsizce seçeceğimiz egzersizler bize faydadan fazla zarar verir. Bu yüzden bir egzersiz seçerken aşağıdaki faktörlere dikkat edilmelidir (Şahin, 1998):

- ✓ Yaş, kondisyon ve bireyin sağlık durumu,
- ✓ Zevk alınan egzersiz türünün seçimi,

- ✓ Zamanın uygun olması,
- ✓ Egzersizin maliyeti ve verdiği rahatlık,
- ✓ Vücudumuzun kapasite sınırları.

b. Gevşeme

Bazı zamanlarda stres yaşayıp yaşamayacağımız bünyemizde taşıdığımız inanç ve becerilerle alakalıdır. Bu inanç ve becerilerin farklı bir şekle sokulmasıyla strese karşı koyma kapasitemiz oluşur. Gevşeme tekniği, bireyin vücudunun fonksiyonları üzerindeki yönetim ve kontrollerini bilinçli olarak terk etmesidir. Gevşeme kapsamlı teknikler, parasempatik sinir sisteminin harekete geçirilmesini ve sempatik sinir sisteminin durdurulmasını sağlar.

Gevşeme egzersizi, stres tepkisinde görülen bedensel tepkilerin tam tersini oluşturur. Stres tepkisinde kaslar gerilir, kan şekeri yükselir, kan basıncı artar, solunum sıklaştıkça gevşeme durumunda bunların hepsi tersine döner. Solunum yavaş ve derin olur. Kaslardaki gerginlik düşer. İç salgı bezleri, kan basıncı ve kalp normale döner. Gevşeme sadece vücuda değil, algısal ve bilişsel performansa da katkı sağlar. Gevşeme, psikosomatik stres tepkisini kontrol etmeye yardım eder. Bu yönüyle, gevşemenin hastalıkları tedavi edici bir rolü vardır (Dinçer ve Fidan, 1996).

c. Solunum Egzersizi

Stres anında solunum süresi kısalmır. Alınan hava ciğerlerin üst kısmını doldurur. Bu sebeple, beynimize yeterli oksijen gitmez. Solunumun ritmik ve düzenli olması ise sinir sistemini sakinleştirdiğinden, stresin azalmasına yardım edebilir. Bu alışkanlığı kazanabilmek için rahat bir biçimde oturarak veya uzanarak yavaş ve derin nefes almak gerekir. Alınan nefes, göğüs kafesini değil karın bölgesini şişirmelidir (Pehlivan, 2000). Nefes almanın kendisi bir gevşeme yolu olduğu gibi, bütün gevşeme egzersizlerinin de önemli bir parçasıdır. Doğru ve derin nefes almanın doğrudan damarları genişletme ve kanın, dolayısıyla oksijenin bedenini en uç noktalarına kadar ulaşmasını sağlama özelliği vardır. Doğru ve derin olarak alınan nefes, bireyde başlayacak veya başlamış olan stres tepkisi zincirini kırmakta ve ters yöne çevirmektedir (Baltaş ve Baltaş, 1999).

d. Biyolojik Geri Besleme (Biofeedback Yöntemi)

Biyolojik geri besleme kavramı İngilizcede Biofeedback olarak geçmektedir. Biofeedback, bireyin kendi fizyolojik aktivitelerini gözlemleyebileceği bir ekrandır (Baltaş ve Baltaş, 1999). Biyolojik geri besleme, bireylere vücutlarındaki son gelişmeleri anlık olarak bildirir. Bireyin fizyolojik faaliyetlerini, karmaşık olmayan ölçme ekipmanları yardımıyla kontrol altına alma sürecidir (Artan, 1986). Bir haftadan üç, dört aya kadar devam edebilen bu programlarda, konusunda deneyimli bir danışman desteğiyle stres nedenlerinin analizi yapılır. Daha sonra bireyin fiziki stres belirtileri; kalp atışını, odak faaliyetlerini, beyin dalgalarını, vücut ısısını, ölçebilen ekipmanlarla tespit edilir. Bu araçlar biyolojik sinyalleri yükseltmekte ve anında geri besleme sağlamaktadır. Böylelikle bireyler uyarıcı mekanizmalardan aldıkları bu geri beslemelerle otonom sinir sistemini kontrol etmeyi öğrenmektedirler (Dinçer ve Fidan, 1996).

Bu teknik yan etkisi olmayan bir tekniktir. Bu teknik; düşünceler, beden ve duygular (hisler) arasındaki ilişkiyi elle tutulur bir şekilde ortaya koymaktadır (Baltaş ve Baltaş, 1999). Tedavi etmekten daha çok bireyi eğitime niteliği taşımaktadır. Stres içinde olan ya da asabi yapıları sebebiyle stres içine girmeleri her zaman olanaklı olan gergin kişileri gevşetmek işi, diğer pek çok teknikten daha başarılı olan teknik; biyolojik geri beslemedir. Yukarıda da belirtildiği gibi biyolojik geri besleme yapmak için kullanılan araçlar, biyolojik sinyalleri büyütmede ve anında geri besleme sağlamaktadır. Denetim diğer tekniklere oranla daha güçlüdür. Bundan başka insanın, vücudu ile ilgili süreçler üzerinde deneyim kazanma yeteneği, artan bir üstünlük duygusu oluşturmaktadır. Bu da kişi için bir ödül niteliği taşımaktadır (Artan, 1986). Özetleyecek olursak, biyolojik geri bildirim, gerilim altında bulunan bireylere, kendi organizmalarındaki stres belirtilerini öğretme ve kontrol etme olanağı sağlayan bir mekanizmadır.

2.1.2 Zihinsel Başa Çıkma Yolları

Stres tepkisi, kişinin stresli bir durumda olaya duyduğu önem üzerine ortaya çıkmaktadır. Stres yaratan kaynaklara verilen tepki tamamen zihinle alakalı bir süreçtir. Zihinsel süreçler denetim altında bulundurulabilirse stresten etkilenme de o

oranda düşürülebilir. Aşağıda bazı zihinsel başa çıkma teknikleri hakkında bilgiler verilmiştir.

a. Problem Çözme

Bazı problemler bizim sorun çözme yeteneklerimizin yeterince gelişmemesinden kaynaklanmaktadır. Çözülemeyen sorunlar ileride birer stres kaynağı biçiminde karşımıza çıkmaktadır. Öte taraftan sorun çözme yeteneği güçlendikçe kendine duyulan güven ve kendine yetme (self-efficacy) duyguları da güçlenmektedir. Problem çözme, genel olarak şu basamakları içeren bir süreçtir: Problemi belirleme, seçenekleri tanımlama, karar verme, kararı uygulamak için plan kurma, uygulama ve uygulamayı denetleme. Genel problem çözme tekniklerinin ya da duruma göre özel problem çözme stratejilerinin öğrenilmesi stresle mücadelede önemli katkılar sağlayacaktır (Pehlivan, 2000).

b. Zaman Yönetimi

Stresi, genel olarak karşılaşılan olay veya durumlara kişinin verdiği tepki olarak tanımlarız (Tutar, 2000: 201). Fakat stres, aynı zamanda zamanı nasıl değerlendirdiğimizle alakalı da olabilir. Bazen gereksiz bir bürokratik engel, bazen çok sık gelen ziyaretçiler, yetersizlik, sürekli çalan telefonlar, gelişigüzel hazırlanmış bir program, denetlenmeyen bir durum, zamanı kontrol altına almamıza engel olarak hızlı bir biçimde ziyan olmasına yol açmaktadır. Yapılması önceden planlanan işlerin zamanında bitirilememesi de bireyde gerginlik ve stres oluşturur.

Zamanı yönetmenin amacı, ihtiyaç ve arzuları karşılayabilecek şekilde denetim altında tutabilmektir. Zaman yönetiminde hedef belirlemek, hedefe ulaşmak için plan yapmak, bu planı uygulamaya bir an evvel başlamak, bitiş süresini belirlemek ve nihayetinde hedefe ulaşmaya kadar çalışmaya devam etmek gerekir. Zaman baskısından kaynaklanan stresle baş etmede, zamanı iyi organize etmek en iyi yöntemlerdendir (Pehlivan, 2000).

Zamanı yönetmede birey kendini iyi bir şekilde tanımalı ve zamanla altından kalkabileceği işler arasında uygun bir program belirleyebilmelidir (Dinçer ve Fidan, 1996). İş hayatında zaman kaynağının verimli ve etkin bir şekilde kullanılması, işletmenin de verimlilik düzeyini yükseltecektir. Yoksa zamanı yetiştiremeyen, kısıtlı

bir zamanla yarışan iş görenler, stresin ağır yükü altında ezileceklerdir. Zaman tuzağına yakalanmak, yoğun stres yükü altında kalan çalışanların bazı psikolojik ve fizyolojik problemlerle uğraşmalarına yol açacaktır. Bundan dolayı, bireyin işinde verimli olması genellikle çok mümkün olmayacaktır.

2.1.3 Davranışla Başa Çıkma Yolları

Stres, insan hayatına dış ve iç kaynaklardan yansımaktadır. İçten kaynaklanan stres, kişinin olayları değerlendirme ve hayata bakış biçiminin sonucudur ve aynı zamanda bu durum stres tepkisinin kronikleşmesine neden olmaktadır (Baltaş, 1999: 95). İnsan ilişkilerinden kaynaklanan sıkıntılar önemli bir stres kaynağıdır. Bu stresi ortadan kaldırmak için sosyal becerileri ilerletmek gerekir. Sosyal beceriler, kişilerin gereksinimlerini karşılarken ve amaçlarına ulaşırken diğer insanlara zarar vermeyecek şekilde hareket etmelerini gerektirir. Sosyal beceri eğitimi; bireyler arası iletişim, kendini ifade etme ve girişkenlik gibi konuları içerir.

a. A Tipi Davranış Biçiminin Değiştirilmesi

Kişilik tipleri bölümünde A tipi kişiliğin stres yaratarak insan sağlığını riske soktuğunu açıklamıştık. Bu sebepten A tipi davranışların değiştirilmesinin bireye sağlık açısından önemli katkıları bulunmaktadır. Fakat bu tip davranış biçimine sahip olan bireyleri yönlendirmenin önemli zorluklarından biri, bu kişilerin riski göze alamamalarından kaynaklanır. Ancak, A tipi davranış biçimine sahip olan birçok birey olduğu da unutulmamalıdır. Bu insanlar hemen hemen her kesimden farklı bir iş grubuna ait insandan oluşabilmektedir. A tipi kişilik özelliklerine rağmen bu davranış tipine sahip başarılı insanlar da olabilmektedir ve bu tip insanlar başarılarının sebebini bu tip davranışlarına yorabilmektedir. Fakat bu görüş gerçeğin ancak çok önemsiz bir bölümünü yansıtmaktadır. Oysa A tipi davranış biçimine sahip bir bireyin topladığı takdir ve saygı "telaşlılığı", "aceleciliği" ve "sabırsızlığı" sayesinde değil, bunlara rağmen ortaya çıkan başarıdır. Bu tür davranış biçimine sahip bir kişinin "stresi en aza indirmek için yapması gerekenler" olarak aşağıdaki uygulamalar önerilebilir (Baltaş ve Baltaş, 1999):

- ✓ Kendinize sessiz-sakin bir çalışma ortamı hazırlamalısınız,
- ✓ Vaktinde bir yere yetişmeyi kural haline getirmeyin,

- ✓ Telaşınızdan ve aceleciliğinizden vazgeçin,
- ✓ Zaman baskısından kurtulun,
- ✓ Yalnızlığı arayın,
- ✓ Düşmanlığınızı yenin,
- ✓ Sözlerinize dikkat edin,
- ✓ Kendinize biraz zaman ayırın,
- ✓ Değer verecek bir şeyler bulun.

b. Beslenme Alışkanlıklarını Değiştirme

Düzenli beslenmenin insan sağlığına olan olumlu etkisi herkesin malumudur. Fakat kötü beslenme alışkanlıklarının nelere sebep olduğunu öğrenmek çoğu insanı şaşırtır. Bireyin stresle baş edebilmesi için öncelikle sağlıklı bir bedene ihtiyacı vardır. Bunun en önemli şartı da beslenme alışkanlıklarını düzenli bir hale getirmekten geçer. Stresle baş edebilmek için göz önünde bulundurulması gereken beslenme ilkelerini aşağıdaki gibi sıralayabiliriz (Pehlivan, 2000):

- ✓ Şeker yüzdesi yüksek olan besinlerden uzak durulmalıdır,
- ✓ Sigara kullanılıyorsa veya içilen ortamda dumana maruz kalınıyorsa, takviye olarak C vitamini alınmalıdır,
- ✓ Günlük iki, üç fincandan çok kahve tüketilmemelidir,
- ✓ Günlük beslenmede vitamin, kalori ve mineral dengesi sağlanmalıdır,
- ✓ Beslenmede doğal olan besinler tercih edilmelidir (mümkünse organik),
- ✓ Egzersizle desteklenmeyen bir diyet sonuca ulaşamaz. Bu sebeple düzenli bir şekilde egzersiz yapılmalıdır.

c. İnançsal Davranışlar

Literatürde dua ve ibadet gibi inançsal davranışların da stresle başa çıkmada etkili metotlardan biri olduğundan bahsedildiği için bu konu hakkında da bilgi verilmesinin yararlı olacağı düşünülmüştür.

Dua ve ibadet gibi inançsal davranışlar yüzyıllarca gerilimle baş etmede önemli araçlar olarak kullanılmıştır. Dua sırasında tekrarlanan ayet ve sözcükler, meditasyonda da olduğu gibi kişinin tek bir noktaya odaklanmayı sağlayacağından kişinin zihinsel açıdan gevşemesini sağlayabilir. Bununla beraber dua ve ibadet ederken hareketlilik ve kaygılar azalır. Dua etmek insanın zayıf ve hassas ruh yapısına destek olarak psikolojik bakımdan rahatlmasını sağlar (Altuntaş, 2004).

2.2 Örgütsel Düzeyde Stresle Başa Çıkma Yolları

Örgütsel düzeyde stresle baş etme stratejileri, iş görenlerin çalışma stresini düşürmek ya da önlemek için örgüt düzeyindeki stres kaynaklarının kontrol edilmesi ve azaltılması için yapılan yönetsel düzenlemelerdir (Pehlivan, 2000). İş ortamında strese neden olan birçok faktör vardır. Bu faktörlerden bazıları yöneticilerin alacağı tedbirlerle giderilebilecek türdendir.

Stresle mücadele etmede faydalanılabilecek örgütsel baş etme yöntemleri, kişiler üzerindeki iş stresini düşürmek veya tamamen bitirmek amacıyla oluşturulmalıdır. İş yaşamından kaynaklanan stresle baş etme stratejileri, çalışanların iş stresini azaltmak veya sıfırlamak için örgüt düzeyindeki stres kaynaklarının denetlenmesi ve azaltılması için yapılan yönetsel düzenlemelerdir.

Yönetim tarafından alınan tedbirler ve uygulamalar, organizasyon düzeyindeki stres kaynaklarını ortadan kaldırmayı veya sosyal destek sistemleri ile stresin etkisini azaltmayı hedefler. Bu teknikler; fiziksel çalışma koşullarının iyileştirilmesi, sosyal destek sistemleri, eğitim, meslek ve stres danışmanlığı, yetki devri, işi yapılandırma ve çalışma ortamını insancılaştırma olarak sıralanmaktadır (Eren, 1998: 71). Quick vd. (1998)'nin çalışma ortamında stres önleyici stratejiler olarak saydığı uygulamalardan bazılarına aşağıda yer verilmektedir:

- ✓ Çalışanlara hedef tayin etme,
- ✓ Kariyer gelişim programı,
- ✓ Fiziksel ortam şartlarının düzenlenmesi,
- ✓ Sosyal desteğin artırılması,
- ✓ İş ve görevlerin yeniden tasarlanması,

- ✓ Rol analizi,
- ✓ Paylaşımçı yönetim,
- ✓ Rol belirsizlikleri ve rol karışıklıklarının giderilmesi.

Stresin detayı irdelenince, işin yapısından kaynaklandığı tespit edilirse bu yönde çözümler bulunmalıdır. İşin zenginleştirilmesi ve yeniden düzenlenmesi, çalışma sürelerinin esnekleştirilmesi ve işle alakalı sorumlulukların paylaşılması bu çarelerden bir kaçıdır. Bireyler arası ilişkilerden doğan sorunlar, yöneticiler tarafından tespit edilip çözümlenmelidir. Fakat bireyler arasındaki sorunların en önemlisi iş görenle yönetici arasındaki sorunlardır. Yöneticinin iletişim becerisi ne kadar yüksek ise, iş stresi o kadar az olacaktır. Bu nedenle, yöneticiler kendi iletişim becerilerini geliştirmek zorundadırlar.

Örgütün yapısı ve iklimi stres oluşturan önemli unsurlardandır. Karar vermede paylaşımcılık, insan odaklı yönetme tarzı (decentralization) ve çalışanların örgüt iklimini algılama biçiminin araştırılması örgüt ikliminden kaynaklanan stresi düşürmeye yardım edecek yöntemlerdendir. İnsan kaynakları yönetimi ile alakalı bazı uygulamalar da stresle baş etmede faydalı yöntemlerdir (Ross ve Altmaier, 1994). Bu yönetime ilişkin uygulamalardan bazıları aşağıdaki şekildedir:

- ✓ Çalışmalar belirli kriterlere dayalı olarak yapılmalıdır,
- ✓ Kariyer gelişim planlarından personelin nasıl faydalanabileceği açıklanmalıdır,
- ✓ İş gören alımında iş gereksinimlerine uygun bireyler seçilmelidir,
- ✓ İşe alınan personelin uyum sürecine ve çalışma sahasındaki sosyal ortama adaptasyonuna önem verilmelidir,
- ✓ Çalışan bireylere, somut ve gerçekleşmesi mümkün olan hedefler konulmalıdır,
- ✓ Performans ölçümleri ve bunların geri dönüşleri tarafsız ve güvenilir olmalıdır,
- ✓ Çalışma ortamının fiziksel şartları iyileştirilmelidir.

İş stresiyle başa çıkmak için bazı özel programlar da geliştirilebilir. Genel olarak çalışanları destekleme programları (Employee Assistance Programme-EAP) olarak adlandırılan bu programlar, çalışanların problemlerinin çözülmesinde ve sonuçta stresle başa çıkmada önemli fonksiyonlar icra etmektedir. Özetleyecek olursak iş stresi, hem işin yapısı ve çalışma ortamından hem de çalışanların bireysel özelliklerinden kaynaklanmaktadır. İşverenler, iş stresiyle başa çıkmada bu perspektifi göz önünde tutarak kişileri hedefleyen ve organizasyonu hedefleyen stratejiler geliştirmelidirler. Yukarıda anlatılan örgütsel yöntemler aşağıda detaylı bir biçimde ele alınacaktır.

2.2.1 Fiziksel Koşulların İyileştirilmesi

Fiziksel ortam koşullarının iyileştirilmesi çalışma ortamındaki hava koşulları, aydınlatma ve renk düzeni gibi konularındaki standartları kapsama alır. Gürültüyü düşürme yönünde uygulanabilecek mühendislik faaliyetlerinin dışında iş görenlere ilişkin tedbirler de bulunmaktadır. İş Güvenliği ve İşçi Sağlığı ile ilgili yasaları incelediğimizde gürültülü ortamlarda çalışacak kişilerin, işe alınırken genel sağlık taramalarının yapılması, özellikle sinir sistemi ve kulak hastalığı olanların ve yüksek tansiyon hastalarının bu işlere alınmamaları öngörülmüştür. Ayrıca, çalışan bireylere düzenli olarak genel sağlık taraması yapılması, sıkıntısı olanların tedavi edilmesi veya işten çıkarılması yerinde olacaktır (Sabuncuoğlu, 1998: 41).

Renk düzeni ve aydınlatma ile birlikte doğal güneş ışığı da en yararlısıdır. Günde en az bir saatin güneş altında geçirilmesi yararlı ve stresi azaltıcı etki yapar. İş yerlerindeki aydınlatmanın da mümkün olduğunca güneş ışığından yararlanarak yapılması gerekir. Yapay olarak aydınlatılmak zorunda olan işyerlerinde gün ışığına benzeyen lambalar kullanılmalıdır (Sabuncuoğlu, 1998: 42).

2.2.2 Sosyal Destek Sağlanması

Sosyal destek, çalışanların stresten etkilenme düzeyini düşüren önemli bir uygulamadır. Bu da çalışma ortamı içinde destekleyici bir grup yaratarak ve ustaları eğiterek emrinde çalışanlara destek verip anlayışlı olmalarını sağlayarak olabilir. Diğer taraftan, işyerinde dinlenme ve yemek aralarında yapılan faaliyetler psikolojik rahatlama yönünden oldukça etkilidir. Koşu, el topu, yüzme, tenis gibi çeşitli oyunlar bunlar arasında ön sıralarda yer alır. Japonların başlattığı ilginç bir dinlenme arası

faaliyeti Amerika'daki şirketlerde de uygulanmaktadır. Bu faaliyet, “düşmanlık odası” ya da “saldırgan vücut hareketleri odası” olarak isimlendirilmektedir. Bu odada kişilerin yumruk atabilecekleri kum torbaları ve yöneticilerin mankenleri bulunmaktadır. Dinlenme aralarında yöneticiler dahil tüm iş görenler bu odaya girip, birkaç hırs dolu yumruk sallayarak birikmiş saldırgan ve düşmanca duygulardan kendilerini kurtarabilmektedirler (Koçel, 2003: 137).

Firmalarda çalışan kişilerin stresine karşı yöneticiler kendileri görev alabilecekleri gibi, sosyal yardım personellerine de görev verebilirler ya da profesyonel bir danışmanlık hizmeti alınabilir. Özellikle algılanan örgütsel stres kaynağının çalışan bireylerin hayal dünyalarının bir ürünü veya gerçeğin çarpıtılmasından doğduğu durumlarda, bakış açılarının değiştirilmesi ve sorunun altındaki gerçek sebeplerin meydana çıkarılması için profesyonel danışmanlık servisine başvurulması uygun olacaktır.

Bireylerin yaşadıkları bu stresle başa çıkabilmeleri için, sosyal hayatlarına daha çok ağırlık vermeleri ve değişimin negatif sonuçlarına karşı kendilerini güçlendirmeleri gerekmektedir. Bu tür güçlendirme faaliyetlerine iş yeri yöneticileri, stresin negatif etkilerini engellemeye ya da düşürmeye yönelik hayati bir yol olarak başvurmalıdırlar. Bu yöneticiler, stresin kaynağı ne olursa olsun, güçlü bir stres yönetme yolu olan sosyal destek faaliyetlerine, stresli bireylerin ihtiyaç duyduğunun farkında olmalı ve bu stratejiyi gerçekleştirmeye önem göstermelidirler (Magnuson, 1990: 49).

İş yerlerinde bahsedilen sosyal destek; sosyal yardım personelinden, iş yeri yöneticilerinden veya profesyonel danışmanlardan alınabilir. Stresli olan bireylerin çalışma faaliyetlerinin devamı, bu çalışmaların etkin bir biçimde uygulamaya geçirilmesine bağlıdır. Bunun yanında, sosyal destek faaliyetlerinin başarıya ulaşması için, bu imkânın tüm bireylere eşit biçimde sunulması gerekir. Aşağıda sosyal destek faaliyetleri hakkında detaylı bilgiler verilmiştir.

✓ Sosyal Yardım Personeli Desteği

Sosyal yardım çalışmalarında personelin gizliliğe önem veren, dürüst, samimi, duygudaşlık kurabilen, önyargısı olmayan, güvenilir ve azimli olması gerekmektedir. Bununla birlikte zaman yönetimi konusunda da tecrübe sahibi olması

gereklidir. Bu özellikler, çalışan bireylerin kendi istekleriyle ya da yöneticilerinin önerileriyle hiç çekinmeden sosyal yardım çalışanına başvurularında önemli bir rol oynar (Towner, 1998: 81).

İşletmelerde sosyal yardım vazifesi çoğunlukla fazladan verilmiş ekstra bir hizmetmiş gibi algılanmaktadır. Bu sebeple çoğu işletmede, sosyal yardım çalışanın hem nicelik hem de nitelik bakımından çok düşük seviyede kaldığı görülmektedir.

İşletmelerin ölçeğine göre bir veya iki sosyal yardım personeli görevlendirilebilmektedir. Bunlar çoğunlukla personelin her bakımdan bireysel ve örgütsel sorunları ile ilgilenmekte ve görevlendirilmektedirler. Büyük çaplı işletmelerde sosyal yardım personeline destek olarak diğer bölümlerden, personele de vazife verilebilmektedir (Towner, 1998: 80).

✓ **Profesyonel Danışmanlık**

Firmalar geniş kapsamlı bir sosyal yardım olanağına sahip olsalar dahi, bireylerin ihtiyaç halinde yararlanabilecekleri profesyonel danışmanlık hizmetine sürekli gereksinim duyarlar. Bu hizmet işletme içi danışmanlardan, geniş kapsamlı profesyonel yardım hizmetlerine kadar birçok şekilde destek verebilir. Towner (1998: 87)'a göre profesyonel danışmanlık, uygulamaya yönelik finansal, süreçsel ve sağlık ile alakalı alanlarla ilgilenen ve temelde kısa dönemli destekleri içeren sosyal yardım personeliğinden çok daha farklı ve karşılaştırılmaması gereken bir hizmettir. Bu kapsamda ele alınan başlıklar çok geniş olup; ergenlik problemlerinden, boşanmalara, uyuşturucu madde bağımlılığından, cinsel bozukluklara, alkolizmden, ölümlere kadar varabilmektedir. Bu konuda bireylerin özel hayatlarından kaynaklanan stresin işletmeyi olumsuz etkileyeceğinden, danışmanlık hizmeti alınması bir gerekliliktir. İşletmelerin profesyonel danışmanlık hizmeti kapsamında sunabileceği seçenekler aşağıda verilmiştir.

✓ **İç (Dâhili) Danışmanlar**

İç danışmanlar, işletmeyi iyi tanıyan ve personele sosyal destek sağlayan çoğunlukla işletme bünyesinde çalışan kişilerdir. İç danışmanlar işletmeyi yakinen tanımanın getirdiği avantajlarla, bireylerde strese sebep olan örgütsel faktörleri daha

iyi tanımaktadırlar. Ayrıca, işletmenin yönetim yapısındaki bir kişi olarak görülebileceklerinden dolayı bazı çalışanların güvenini kazanmaları uzun zaman alır. Bundan dolayı iç danışmanlara güvenilir şekilde ulaşılabilecek ve o güveni sağlayabilecek işletme dışından bir mekânda görüşme yapılması daha yerinde olacaktır. Bunun yanında yöneticilerin, iç danışmanlara çalışanların kişisel sırlarını öğrenmek için baskı yapmamaları ve bu hizmetten bütün bireylerin adil olarak yararlanmalarını sağlamaları gerekir (Köse,1982: 30).

✓ **Dönemsel Danışmanlık**

Dönemsel danışmanlık, danışmanlık hizmetinin işletmenin dışından saatlik olarak alınması durumunu ifade eder. Profesyonel danışmanların saat ücreti bazen çok yüksek bir meblağ olabilmektedir. Bu yüksek ücret, bu hizmetin sürekli biçimde verilmesini imkânsız kılar. Bu durum da danışmanlık hizmetlerinin dışarıdan alınmasını daha cazip hale getirmektedir. Danışman temininde mecburi olarak seçici olunacaksa dönemlerin belirlenmesinde kullanılacak kıstaslar ve bu kıstasların kimin tarafından oluşturulacağı dikkatli bir biçimde düşünülmelidir (Köse,1982: 32). Çünkü işletme çalışanlarının yoğun dönemlerde daha çok strese maruz kaldıkları düşünülürse, dönemsel danışmanların bu dönemlerde çalıştırılması yerinde olacaktır.

✓ **Meslek Danışmanlığı**

Köse (1982: 33)'ye göre meslek danışmanlığı; kendilerini gerçekte uygun olmadıkları ya da hiçbir gelecek görmedikleri işlerde bulan iş görenlere yardımcı olan bir birimdir. Meslek danışmanlığı bu tür kişilerin yetenek ve ilgi alanlarını değerlendirerek, onları uygun yeni fırsatlara yöneltir. Bu birim bazı durumlarda örgütün diğer bölümlerine geçiş yapılması konusunda gerekli eğitim programları düzenler.

Eğer işletmede ilerleme ve yükselme aşamaları belirli ve kişiler tarafından kavranırsa çalışanlar kendilerini istedikleri hedeflere göre yetiştirmeye çalışacaklar, ara sıra yöneticilerinden tavsiye isteyeceklerdir. İş gören yapacağı çalışmalar sonunda geleceğinin ne olacağını bilirse daha düşük düzeyde stres yaşayacaktır.

Genel olarak örgütlerde, iş görenlerin mesleki gelişim planlaması ile ilgili geçişlerinin ve yükselmesinin geleneksel yollarla yapıldığı görülmektedir. Kişilerin yükselme ve ilerlemeleri genellikle bir yönetici tarafından babacıl bir yaklaşımla

kendilerinin kararı olmaksızın sağlanır. Örgütlerde, bireylerin sonraki pozisyonlarının ne olacağı ve ne yapacaklarını bilmemek en büyük stres kaynağıdır (Luthans, 1989: 212).

✓ **Tele Danışmanlık**

Bu servis, tüm işlemlerin telefon vasıtasıyla sağlandığı bir danışmanlık hizmetidir. Bu seçeneğin en olumlu yönü; güvenliğin tam anlamıyla garanti edilmesidir. Bundan dolayı üst yönetim tarafından çoğunlukla tercih sebebidir. Bunun yanında bu hizmette ulaşım problemi de yoktur. Genellikle, ulaşım imkânı zor olan ve hasta çalışanların faydalanabilecekleri bir yoldur. Kabul görececek bir ücretle tüm işletmenin hizmetine sunulabilir. Çünkü bir mekân tahsisine ve yüksek maliyetlere ihtiyaç yoktur. Örgütlerdeki stres kaynaklarıyla alakalı istatistikî veriler sunabildiğinden geniş ve kapsamlı bir yönü de vardır (Köse,1982: 32).

2.2.3 Eğitim

Stresli çalışma ortamında bireylere stres kontrol yöntemleri öğretilerek ve vücutlarını rahatlatıcı, dinlendirici fiziksel egzersizlerin neler olduğu anlatılarak çalışanları tekrardan kazanmak mümkündür. Diğer taraftan, çalışanın daha az güç sarf ederek gerginlik hissetmemesi ve daha etkin olması için ona birtakım teknikler öğretilir. Bir işin en kısa yoldan nasıl yapacağı öğretilir. Çalışmaları en aza indirmek için çevresindekilerle geçinme yolları ve çatışmaları çözümüleme teknikleri öğretilir. Bu amaçla,“duyarlık eğitimi” ve “rol oynama” gibi çeşitli eğitim teknikleri uygulanabilir (Köse,1982: 58).

2.2.4 Çalışma Ortamını İnsancillaştırma

Çalışanlar arasındaki sorunları azaltmak ve ortamdaki rol belirsizliğini gidermek, ortamı sakinleştirmenin ilk adımlarıdır. Çünkü, örgütte meydana gelen belirsizlik ve rol çatışması belirli kişisel stres kaynaklarındandır. İyi bir organizasyon, yeterli çalışma eğitimi, bireylerin ne yapacağını gösteren iş tarifleri ve kişilerden zamansız bilgi istemeyi engellemeye ilişkin düzenlemeler kişiler arası çatışmayı ve rol belirsizliğini önemli ölçüde düşürür. Ayrıca üst yöneticilerin tutumu da iş ortamını insancillaştırma hususunda çok önemlidir. Üst yöneticiler, bireylerin istek ve değerlerini anlamalı, karar verme ve planlama gibi süreçlerde onların

katılımını sağlamalı, bireylerle rahat bir şekilde görüşebilmelidir. Ayrıca aynı ilgilere sahip kişiler arasında ilişkilerin kurulmasına olanak tanınmalıdır. Yapılmış olan araştırmalarda, işyerinde insanları güldüren etkinliklerin ve mizahın artırılması neticesinde, çalışanların verimliliklerinin ve sağlık durumlarının düzeldiği görülmüştür (Whitligton, 1994: 261).

İşletmelerde bölümler arasındaki rekabet ve anlaşmazlıklar azaltılarak, örgütün çalışmasını aksatması engellenmelidir. Üyelerin çoğunluğu, örgütü, durum, ücret ya da işle alakalı şartlarını iyileştirebilecekleri bir ortam olarak görmelidirler. Diğer taraftan, çalışanlara düzenli bir şekilde sağlık kontrolü yapılmalı ve sağlıklı yaşam sürmeleri için işletme tarafından değişik programlar organize edilmelidir (Albercht 1971: 294- 297).

2.2.5 İşi Yeniden Yapılandırma

İşi yeniden yapılandırma çerçevesinde; işin zenginleştirilmesi, genişletilmesi, sosyalleştirilmesi, iş değişimi (rotasyon), değişim yönetimi ve kararlara katılma gibi çeşitli örgütsel psikoloji yöntemleri uygulamaya konulabilir. Bireysel stres kaynaklarının başında belirsizlikler ve rol çatışması gelmektedir. Yöneticiler, örgütsel rollerin belirsizliğini ve çatışmalarını ortadan kaldırarak bunların sebep olduğu stresi düşürebilirler. Rol belirsizliği, rol çatışması ve kötü ilişkiler gibi gerilim kaynaklarının ortadan kaldırılmasına yönelik çeşitli tedbirler alınabilir. Bu çerçevede, örgütte herkes tarafından kabul gören ve anlaşılabilir açık bir iş paylaşım sistemi getirilmelidir. Çok adaletli ve tarafsız bir performans değerlendirmesi yapılmalı ve eşitlik ilkesinden vazgeçilmemelidir. Terfi ve yükselmede esas alınan şartlar yöneticilere mutlaka bildirilmelidir. Örgütsel yapı esnek hale getirilmeli, daha az belirsizlik ve çatışma, daha iyi bireyler arası ilişkiler kurulmalıdır. Bilgi akım sistemleri iyileştirilerek rol belirsizliği azaltılmalı, gerekiyorsa tekrardan örgütlenmeye veya yeni yapılanmaya gidilmelidir (Albercht 1971: 294- 297).

Çoğu çalışma ortamında, katı bir hiyerarşik yapı vardır ve bu da ciddi bir stres kaynağıdır. Kararlara katılımı sağlayan, daha az merkezîyetçi, yukarıya doğru iletişime izin veren bir yapı oluşturulması önemli bir baş etme stratejisi olabilir. Kuramsal olarak, bu şekilde bir yapı ve süreç değişikliği çalışanlar için daha faydalı bir örgüt ortamının yaratılması, iş stresinin düşürülmesine fırsat verecektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL STRES VE BAŞA ÇIKMA YOLLARI: HAVALİMANI YER HİZMETLERİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

Tez çalışmasının bu bölümünde, araştırmanın amacı, önemi, evreni, örnekleme, veri toplama teknikleri, veri toplama aracı, hipotezler, verilerin analizinde kullanılan istatistiksel çözümlene teknikleri ve sonuçlar sunulmaktadır. Ayrıca, örnekleme oluşturan havalimanlarının çalışma prensipleri ve yer hizmetleri hakkında bilgiler verilerek, strese neden olan faktörlerin anlaşılabilir kılınması amaçlanmıştır.

3.1 Araştırmanın Amacı Ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, havalimanı yer hizmeti çalışanlarının stres kaynakları ile bu işletmelerde çalışanların stresle başa çıkma yollarını tespit etmektir. Çalışmada, stres kaynakları ve stresle başa çıkma yöntemlerinin yer hizmeti çalışanlarının demografik ve mesleki özelliklerine (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, gelir, meslekteki görev süreleri ve çalıştıkları birimlere) göre farklılık gösterip göstermediğinin de analiz edilmesi amaçlanmaktadır. Bu çerçevede, çalışmada aşağıda yer alan araştırma sorularına yanıt aramak amaçlanmıştır:

- Çalışanların stres kaynakları nelerdir?
- Çalışanların başvurdukları stresle başa çıkma yöntemleri nelerdir?
- Stres kaynakları çalışanların mesleki ve demografik özelliklerine göre farklılık gösterir mi?
- Stresle başa çıkma yöntemleri çalışanların onların mesleki ve demografik özelliklerine göre farklılık gösterir mi?

Yukarıdaki sorularda da görüldüğü üzere, bu çalışmanın odak noktası, havalimanı yer hizmeti çalışanlarında strese neden olan kaynakları öğrenmek, stres belirtilerini ölçmek ve stresle başa çıkma yollarını tespit etmektir. Çalışmada, havalimanı yer hizmetleri çalışanlarının stresi belli düzeyde tutarak yönetebilmesine ilişkin öneriler geliştirmek de amaçlanmaktadır. Stres yönetimi konusunda birtakım çalışmalar yapılmasına rağmen genelde turizm, özelde ise havalimanı çalışanları

üzerine yapılmış yeterli sayıda çalışma bulunmamaktadır. Bununla beraber, bu tez çalışmasının konusunu oluşturan havalimanı yer hizmetleri çalışanlarının örgütsel stres ve bunlarla baş edebilme yöntemlerine ilişkin ise, detaylı bir çalışma bulunmamaktadır. Bu çerçevede, bu çalışmanın stres kaynakları ve stresle başa çıkma yöntemlerinin tespitine ilişkin Türkçe literatürdeki ve havalimanı uygulama sahasındaki eksikliği gidermeye katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3.2.Anket Formu

Yapılan araştırmada, havalimanı yer hizmetleri çalışanlarından araştırma amaçları ve araştırma soruları çerçevesinde veri toplamak amacıyla anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde, stres kaynaklarını belirlemeye yönelik 13 ifade yer almaktadır. Bu ifadeler, Decotis ve Parker (1983) tarafından geliştirilen çalışmadan elde edilmiştir. Anketin ikinci bölümünde, çalışanlarda oluşan örgütsel stresin etkilerinden kurtulmak için havalimanı personelinin uyguladığı baş edebilme yöntemlerini tespit etmeye yönelik 15 ifade yer almaktadır. Bu ifadeler, Karagül (2011) tarafından yapılan çalışmalardan yararlanılarak oluşturulmuştur. Ölçek, 5'li likert ölçeğidir ve sırasıyla “Hiçbir zaman”, “Nadiren”, “Bazen”, “Çoğunlukla” ve “Her zaman” derecelendirmesinden oluşmaktadır. Anketin üçüncü bölümünde, çalışanların mesleki ve demografik özelliklerini tespit etmeye yönelik 8 soru yöneltilmiştir.

3.3.Ön Uygulama

Anket formunun hazırlanmasının ardından, veri toplamaya başlamadan önce 40 çalışandan elde edilen verilere dayalı olarak ön uygulama gerçekleştirilmiştir. Anket formunda bulunan hataların saptanıp gerekli düzenlemelerin yapılması ve anketin uygulamaya hazır hale getirilmesini hedefleyen bu çalışma pilot uygulama olarak da isimlendirilmektedir. Bu uygulamayı yapma ihtiyacını doğuran sebep ise, sorularımızda yer alan ifadelerin katılımcılar arasında farklı algılara yol açıp açmadığını veya anlaşılmayan noktaların olup olmadığını anlamaktır.

Bu araştırmanın ön uygulama çalışması 10-17 Mayıs 2014 tarihleri arasında 38 alt düzey personel üzerinde yapılmıştır. Buradaki sayısal yetersizliğin sebebi, ilgili zaman dilimi içinde sahil bölgelerinde bulunan havalimanlarının henüz tam teşekküllü çalışmaya başlamamış olması ve bazı çalışanların oryantasyon eğitiminde olmalarıdır. Ön uygulama sırasında havalimanı personelinin anket formunu doldurmak için 5-7 dakika arasında süre harcadıkları görülmüştür. Ön uygulamanın ardından, strese neden olan faktörlere ilişkin ifadelerin bazılarında içeriği bozmamak kaydıyla değişikliğe gidilmiştir.

3.4. Güvenilirlik

Araştırmada kullanılan ölçek, anket formunun bölümleri itibariyle güvenilirlik testine tabi tutulmuştur. Bu bağlamda, stres kaynaklarına ilişkin 13 ifadenin güvenilirlik katsayısı 0.81 olarak hesaplanmıştır. Stresle başa çıkma yöntemlerine ilişkin ifadelerin güvenilirlik katsayısı 0.87'dir. Ölçeğin bir bütün olarak genel olarak güvenilirlik katsayısı ise, 0.88 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar, çalışmanın sonraki kısımdaki analizlerin yapılması ve araştırma verilerinin kullanılmasında güvenilirlik sorunu olmadığı anlamına gelmektedir. Stres kaynakları, uluslararası literatürde kabul görmüş ve çok sayıda atıf almış bir ölçek sayesinde ölçüldüğü için, geçerliliğe ilişkin sorunların minimum düzeye indirildiği düşünülmektedir.

3.5. Araştırmanın Evreni, Örneklemi ve Veri Toplama

Araştırmanın evrenini, 2014 yılı Mayıs ayı içinde Bodrum, Dalaman ve Adana havalimanlarında çeşitli unvanlarla görev yapan yer hizmeti işletmesi çalışanları oluşturmaktadır. Yer hizmeti personeli, yaptığı işe göre, yolcu hizmeti, harekât hizmeti ve ramp çalışanlarından oluşmaktadır. Üç havalimanında toplam 310 yer hizmetleri çalışanı yer almaktadır.

Araştırma verileri, araştırmacının kendisi tarafından yüz yüze görüşerek toplanmış ve bu sayede anketin yanıtlanması esnasında anlaşılabilen hususlarda deneklere açıklamalar yapılmıştır. Veriler, işgörenlerin çalışma saatlerinin ve iş

temposunun yoğun olması nedeniyle genellikle mesai bitimine yakın zamanlarda ya da iş çıkışında toplanmıştır. Verilerin toplandığı zaman dilimi içinde ulaşılamayan işgörenlerden alınacak veriler, takip eden hafta elde edilmiştir. Veri toplama aşamasında, üç havalimanında toplam 310 çalışanın 288'ine ulaşılmıştır. Anketleri değerlendirmeye alınan toplam 285 yer hizmetleri personelinin çalışma evrenini temsil etme oranı %87.4'tür.

3.6.Araştırmanın Sınırlılıkları

Sosyal bilimlerde, veri toplama tekniğinin anket olduğu ve araştırmanın nicel araştırma olduğu durumlarda belirli sınırlılıklarla karşılaşmak olasıdır. Bu araştırmada da, bir takım sınırlılıklar vardır ve aşağıda karşılaşılan sınırlılıklar belirtilmiştir:

- ✓ Birçok havalimanındaki yer hizmeti işletmesinin araştırmaya dâhil olmak istememesi evreni daraltmıştır,
- ✓ Çalışanların anket formlarını iş esnasında doldurmalarının mümkün olmaması ve iş dışında doldurmaları onların iş stresine ilişkin algılarının farklılaşmasına neden olmuştur,
- ✓ Araştırma kapsamında anket uygulamasının kısa bir sürede (yaz sezonunda) gerçekleştirilme zorunluluğu zaman sınırlılığını ortaya çıkarmıştır.
- ✓ Araştırmanın diğer sınırlılığı ise, bu uygulamanın sadece üç havalimanında yapılmış olmasıdır.

3.7. Verilerin Analizi

Yukarıda belirtildiği üzere, bu araştırma için gerekli veriler yer hizmeti çalışanlarına uygulanan anket yoluyla elde edilmiş olan nicel verilerdir. Anket yoluyla elde edilen ham veriler bilgisayara aktarılmıştır. Araştırmanın ana problemine cevap bulma sürecinde, SPSS15.0 (Statistical Packet for The Social Science) programından yararlanılmıştır.

Araştırmanın problemlerinin çözümlenmesinde çalışanların kişisel ve mesleki özelliklerine göre (medeni durum, cinsiyet, yaş, eğitim durumu, statü, çalışan birim, çalışma süresi ve çocuk sayısı) gruplar arasında anlamlı bir farkın bulunup bulunmadığının belirlenmesi amacıyla “t-testi”, “Tek Yönlü Varyans Analizi” (Anova) ve “Tukey Testi” yapılmıştır.

4. BULGULAR

Araştırmaya katılan çalışanlara ait demografik bilgilerin, stres kaynakları ve baş edebilme yöntemleri ile ilişkisini belirlemek amacıyla çalışanlara çeşitli sorular yöneltilmiştir. Aşağıda bu sorulardan elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

4.1. Örnekleme İlişkin Demografik Bulgular

Bu bölümde araştırmaya katılan yer hizmetleri personelinin cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni hali, çocuk sayısı, iş statüleri ve hizmet sürelerinden oluşan demografik ve mesleki özelliklerine ilişkin bilgi verilmiştir. Değerlendirme sonucunda elde edilen bilgiler Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2: Örnekleme İlişkin Demografik Bulgular

	N	%
Cinsiyet		
Erkek	155	54.4
Kadın	130	45.6
Toplam	285	100
Yaş		
20 ve altı	40	14,0
21-30 yaş arası	165	57,9
31-40 yaş arası	66	23,2
41-50 yaş arası	14	4,9
Toplam	285	100,0
Medeni durum		
Evli	155	54,4
Bekar	130	45,6
Toplam	285	100,0
Varsa çocuk sayısı		
1 çocuk	42	14.8
2 çocuk	60	21
3 çocuk ve üzeri	15	5.2
Çocuk yok	168	59
Toplam	285	100

Eğitim durumu		
İlköğretim	8	2,8
Lise	147	51,6
Önlisans	94	33,0
Lisans ve üstü	36	12,6
Toplam	285	100,0
Meslekte çalışma süreniz		
1-3 yıl arası	121	42,5
4-7 yıl arası	124	43,5
8-11 yıl arası	33	11,5
12 yıl ve üzeri	7	2,5
Toplam	285	100,0
Çalıştığınız birim		
Yolcu hizmetleri	137	48,1
Harekât hizmetleri	148	51,9
Toplam	285	100
İş yerindeki statünüz		
Operasyon müdürü	13	4,6
Bölüm sorumlusu	33	11,6
Vardiya şefi	37	13,0
Personel	202	70,8
Toplam	285	100,0

Araştırmaya dâhil olan 285 katılımcının %54,4'ünün erkek ve % 45,6'sının kadın olduğu görülmektedir. Katılımcıların yaş durumlarına bakıldığında, genel anlamda havalimanı yer hizmeti veren işletmelerin genç ve orta yaş çalışana sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, katılımcıların %57,9'luk bir kısmı 21-30 yaş arasındadır. En düşük yaş grubu katılımcı ise, %4.9 ile 41-50 yaş arası gruptur. Çalışanların medeni durumu incelenince, % 54.4'ünün evli olduğu görülmektedir. Eğitim durumu açısından, ilk sırada % 51.6'lık oranla ortaöğretim derecesine sahip çalışanlar yer almaktadır. Bunu; önlisans (%33), lisans ve üstü (%12.6), ilköğretim (%2.8) ve lisansüstü eğitim (%1.4) derecesine sahip çalışanlar takip etmektedir.

Katılımcıların görev yaptıkları bölüm açısından ilk sırayı harekât hizmetleri departmanının (%51.9) aldığı görülmektedir. Yolcu hizmetlerinde ise, 137 kişi (%48.1) görev yapmaktadır. Bu birimlerin yanı sıra havalimanında ramp, kargo, teknik servis ve temsil hizmetleri de verilmektedir. Ancak, çalışan sayısının çoğunluğunu yolcu ve harekât hizmetleri personeli oluşturduğundan, ayrıca çalışma temposunun en yüksek olduğu departmanların da yine bu departmanlar olduğundan, araştırmanın uygulama aşaması bu iki bölüm ile sınırlı tutulmuştur.

Katılımcıların yer aldıkları pozisyon açısından ilk sırada % 70,9'luk bir oranla alt düzey personel yer almaktadır. Bunu sırasıyla; % 13 ile vardiya şefi, %11,6 ile bölüm sorumlusu ve %4,6 ile operasyon müdürü konumunda yer alan çalışanlar izlemektedir. Çalışma süresi bakımından ise, ilk sırayı 4-7 yıl (%43,5) arası çalışanlar seçeneği almıştır. Diğer seçenekler sırasıyla, 1-3 yıl (%42,5), 8-11 yıl (%11,6), 12 yıl ve üzeri (%2,5) çalışanlardır.

4.2. Stres Kaynaklarına İlişkin Bulgular

Stres kaynaklarının ölçümünde Decotis ve Parker (1983)'in oluşturduğu ölçekte yer alan 13 ifadeden yararlanılmıştır. Orijinal ölçekte yer alan ifadeler, “zaman” ve “endişe” olarak iki boyutta toplanmaktadır. Bu çalışmada, her bir ifade adı geçen çalışmada olduğu gibi iki boyut altında verilmiş ve her bir ifadeye ilişkin aritmetik ortalama ile standart sapma değerleri aktarılmıştır. Ayrıca, her bir ifadeye verilen maksimum ve minimum değerlere de yer verilmiştir.

Tablo 3: Stres Kaynaklarına İlişkin Bulgular

	n	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Min	Max
Zamandan Kaynaklanan Stres Faktörleri		2.91			
He zaman çok fazla iş ve onu yapacak çok az zamanım olmuştur	284	2.8556	1.02112	1.00	5.00
Bu işi yapmak ve burada çalışmak ailemle yeterince vakit geçirmemi zorlaştırıyor	285	2.8281	1.11421	1.00	5.00
Hiç izin günüm yokmuş gibi hissediyorum	283	2.8198	1.08799	1.00	5.00
İş yerinde oldukça fazla zaman harcıyorum. Bu nedenle yaşamın diğer alanlarından uzaklaştığımı hissediyorum.	285	3.0316	1.10809	1.00	5.00
Yaptığım işin hayatımın önemli kısmını içermesi nedeniyle çoğunlukla kendimi bu iş ile evli gibi hissediyorum.	282	2.6950	1.33362	1.00	5.00
Burada çalışmam, yapmam gereken diğer aktivitelere çok az zaman ayırmama neden oluyor.	285	3.1544	1.07338	1.00	5.00
Endişeden Kaynaklanan Stres Faktörleri		2.65		1.00	5.00
Bazen yaptığım iş aklıma gelince dahi kendimi baskı altında hissediyorum.	285	2.9930	1.29732	1.00	5.00
Yaptığım iş bana gerekenden fazlasını kazandırıyor.	283	2.6148	1.23055	1.00	5.00
İşten izin aldığım zaman kendi kendimi suçlu hisseder hale geldim.	278	2.6079	1.11158	1.00	5.00
Bazen izin vb. boş zamanlarda telefonum çalınca hemen iş ile ilgili olabilir diye irkiliyorum.	284	2.8063	1.05057	1.00	5.00

İş yoğunluğundan dolayı şirkette benimle aynı işi yapan diğer çalışanlar da oldukça yoruluyor.	283	3.2473	1.16187	1.00	5.00
İşim yüzünden kendimi endişeli veya huzursuz hissederim.	283	2.1802	1.27970	1.00	5.00
Çoğu zaman yaptığım işin beni bir çıkmaza soktuğunu hissediyorum.	285	2.9158	1.15365	1.00	5.00

(Hiçbir zaman:1- Nadiren:2 Bazen:3- Çoğunlukla:4- Her Zaman:5)

Orijinal ölçeğe uygun olarak ifadeler iki boyut altında gruplandırılmıştır. Bunlar sırasıyla; “zaman” ve “endişe” sorunundan kaynaklanan stres faktörleridir. Yanıtlar 1 ve 5 değerleri arasında derecelendirilmiştir. Endişe temelli stres kaynaklarını incelenince, “iş yoğunluğundan dolayı şirkette benimle aynı işi yapan diğer çalışanlar da oldukça yoruluyor” (\bar{x} : 3,2473) seçeneğinin aritmetik ortalamasının en yüksek seçenek olduğu görülmektedir. Aritmetik ortalaması en düşük seçenek ise, “işim yüzünden kendimi endişeli veya huzursuz hissederim” (\bar{x} : 2,1802) seçeneğidir.

Zamandan kaynaklanan stres faktörlerini incelediğimizde, çalışanların “burada çalışmam, yapmam gereken diğer aktivitelere çok az zaman ayırmama neden oluyor”(\bar{x} : 3,1544) seçeneğinin aritmetik ortalamasının en yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Aritmetik ortalaması en düşük seçenek ise, “yaptığım işin hayatımın önemli kısmını içermesi nedeniyle çoğunlukla kendimi bu iş ile evli gibi hissediyorum” (\bar{x} : 2,6950) seçeneğidir.

4.3. Stresle Başa Çıkma Yollarına İlişkin Bulgular

Çalışmanın bu aşamasında, stres ve stresin etkileri ile başa çıkma yollarına ilişkin bulgular sunulmuştur. Stres mağduru olanlar ve olmayanların stresin olası etkilerini ne şekilde değerlendirdikleri ayrı ayrı analiz edilmiştir. Tablo 4’te stresin etkilerine ilişkin bulgular, katılımcı sayısı, aritmetik ortalamalar, standart sapmalar, minimum ve maksimum değerler yer almaktadır.

Tablo 4: Stresle Başa Çıkma Yollarına İlişkin Bulgular

	N	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	Min	Max
Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme	284	2.4859	1.20796	1.00	5.00
Olay veya durumun üstüne gitme	282	2.9504	1.08255	1.00	5.00
Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma)	284	3.0176	1.28717	1.00	5.00
Konuyla ilgili olarak birini suçlama	284	2.8134	1.19349	1.00	5.00
Bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma	283	2.9576	1.19320	1.00	5.00
Çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.)	283	2.8269	1.25268	1.00	5.00
Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma	284	3.1725	1.05091	1.00	5.00
Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma	283	3.4276	1.14121	1.00	5.00
Kültürel ve sportif etkinlikleri izleme	280	2.6036	1.29376	1.00	5.00
Yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (sanat, müzik, spor, okuma vb.)	285	2.7333	1.07751	1.00	5.00
İbadet etme	283	2.9081	.99219	1.00	5.00
Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışma	284	3.0106	1.10727	1.00	5.00
Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışma	285	2.9509	1.08983	1.00	5.00
Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurma	284	2.8556	1.05180	1.00	5.00
Stresle baş edebilmek için sigara vb. kullanma	285	3.0351	1.31841	1.00	5.00

(Hiçbir zaman:1- Nadiren:2 Bazen:3- Çoğunlukla:4- Her Zaman:5)

Tablo 4'te görüldüğü üzere, stres mağdurlarının başvurduğu baş edebilme teknikleri arasında, “stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma” aritmetik ortalaması en yüksek ifadedir. Stresle baş etmede kullanılan ve aritmetik ortalaması yüksek olan diğer yöntemler ise, “sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak”, “aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma” ve “daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma)” yolları olmuştur. Bu ifadeler, katılımcıların vermiş olduğu cevaplar arasında aritmetik ortalaması 3 ve üzeri değerde olanlardır. Tablo 4'te dikkati çeken diğer bir nokta da, stresle baş etmede teknikleri arasında aritmetik ortalaması en düşük seçeneğin “stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme” (2.48) seçeneği olmasıdır.

4.4. Farksızlık Analizi Sonuçları (Stres Kaynakları)

Çalışmanın bu aşamasında, stres kaynaklarının örneklemin demografik özellikleri ile çalışma yaşamına ilişkin niteliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için farksızlık analizleri yapılmıştır. Aşağıda bu analizlere ilişkin bilgiler yer almaktadır.

Cinsiyet

Cinsiyetin bağımsız değişkenlere karşı farklı yaklaşım sergileyip sergilemediğini tespit etmek için t-testi yapılmış (cinsiyet, medeni durum gibi ifadeler yalnızca iki ihtimal taşıdığı için t-testi yapıldı) ve sonuçlar Tablo 5'te gösterilmiştir.

Tablo 5: Cinsiyet ve Stres Kaynakları Arasındaki Farklılık İlişkisi

		Varyansın Eşitliği için Levene'nin Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi		
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-uçlu)
Zaman	Eşit*	2,767	,097	1,833	283	,068
	Eşit değil**			1,867	282,692	,063
Endişe	Eşit*	,055	,814	-,600	283	,549
	Eşit değil**			-,598	271,347	,550

Tablo 5'te görüldüğü üzere, (tüm değişkenlerde anlamlılığın -Sig- 0,05'ten büyük olması nedeniyle, Sig.'in 2-uçlu ilk değerine bakıldığında bu değerlerin hepsinin 0,05'den büyük olduğu görülmektedir) ankete katılanların farklı cinsiyetlerden olmasıyla stres kaynaklarına bakış açıları arasında anlamlı fark yoktur.

Yaş

Araştırmaya katılanların yaş gruplarının stres kaynaklarına bakış açılarındaki farklılığı ortaya koyabilmek için Anova yapılmış ve sonuçlar Tablo 6'da sunulmuştur.

Tablo 6: Yaş ve Stres Kaynakları Arasındaki Farklılık İlişkisi

		Karelerin Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig.
Zaman	Gruplar arasında	2,419	3	,806	3,056	,029
	Gruplar içine	74,160	281	,264		
	Toplam	76,579	284			
Endişe	Gruplar arasında	4,702	3	1,567	3,070	,028
	Gruplar içine	143,472	281	,511		
	Toplam	148,174	284			

Tablo 6’da görüldüğü gibi yaş gruplarının (Sig.) 0,05’ten küçük olan “Zaman” ve “Endişe” değişkenine ilişkin algısında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Zaman faktörü açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın 21-30 yaş grubu çalışanlar ile 31-40 yaş ve 41-50 yaş grubu çalışanlar arasında olduğu belirlenmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince, 21-30 yaş arası grubun aritmetik ortalamasının 3.00 olduğu, 31-40 yaş arası grubun 2.81 olduğu ve 41-50 yaş arası grubun ise 2.70 olduğu görülmektedir.

Endişe faktörü açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın 20 yaş altı grup ile 31-40 yaş arası gruptan; 21-30 yaş arası grup ile 31-40 yaş arası gruptan kaynaklandığı ortaya çıkmıştır. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince 20 yaş altı grubun aritmetik ortalamasının 2.82 olduğu, 21-30 yaş arası grubun aritmetik ortalamasının 2.55 olduğu, 31-40 yaş arası grubun ise 2.80 olduğu belirlenmiştir.

Medeni durum

Medeni durumun bağımsız değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmek için T testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7: Medeni Durum ve Stres Kaynakları Arasındaki Farklılık İlişkisi

		Varyansın Eşitliği için Levene'nin Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi		
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-uçlu)
Zaman	Eşit*	5,160	,024	-1,275	283	,204
	Eşit değil**			-1,325	278,907	,186
Endişe	Eşit*	7,783	,006	,955	283	,340
	Eşit değil**			,991	278,374	,322

Tablo 7'de görüldüğü üzere, (tüm değişkenlerde anlamlılığın -Sig- 0,05'ten küçük olması nedeniyle Sig.'in 2-uçlu ikinci değerine bakıldığında bu değerlerin hepsinin 0,05'den büyük olduğu görülmektedir) ankete katılanların medeni durumlarının farklı olmasıyla stres kaynaklarına bakış açıları arasında anlamlı fark yoktur.

Çocuk Durumu

Araştırmaya katılanların çocuk durumunun stres kaynaklarına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Anova yapılmış ve sonuçlar Tablo 8'de sunulmuştur.

Tablo 8: Çocuk Durumu ve Stres Kaynakları Arasındaki Farklılık İlişkisi

		Karelerin Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig.
Zaman	Gruplar arasında	1,706	3	,569	2,134	,096
	Gruplar içine	74,873	281	,266		
	Toplam	76,579	284			
Endişe	Gruplar arasında	2,913	3	,971	1,878	,133
	Gruplar içine	145,261	281	,517		
	Toplam	148,174	284			

Tablo 8'de görüldüğü üzere, araştırmaya katılanların stres kaynaklarına bakış açıları çocuk durumlarına göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

Eğitim Düzeyi

Araştırmaya katılanların stres kaynaklarının onların eğitim düzeylerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Anova testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 9'da sunulmuştur.

Tablo 9: Eğitim Durumu ve Stres Kaynakları Arasındaki Farklılık İlişkisi

		Karelerin Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig.
Zaman	Gruplar arasında	5,504	3	1,835	7,253	,000
	Gruplar içine	71,075	281	,253		
	Toplam	76,579	284			
Endişe	Gruplar arasında	1,589	3	,530	1,015	,386
	Gruplar içine	146,585	281	,522		
	Toplam	148,174	284			

Tablo 9’da görüldüğü üzere, katılımcıların eğitim durumları ile “Zaman” değişkenine bakış açıları arasında anlamlı fark bulunmaktadır. Bu değişkene ilişkin değerlerin, (Sig.) 0,05’ten küçük olduğu görülmektedir. Zaman faktörü açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın lise mezunu grup ile önlisans mezunu grup ve lisans mezunu grup arasında olduğu belirlenmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince, lise mezunu grubun aritmetik ortalamasının 2.80 olduğu, önlisans mezunu grubun 3.02 olduğu ve lisans mezunu grubun ise 3.18 olduğu görülmektedir.

Departman

Stres kaynaklarının araştırmaya katılanların çalıştığı departmana göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla t-testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 10’da gösterilmiştir.

Tablo 10: Departman ve Stres Kaynakları Arasındaki Farklılık İlişkisi

		Varyansın Eşitliği için Levene’nin Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi		
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-uçlu)
Zaman	Eşit*	,119	,730	1,815	282	,071
	Eşit değil**			1,814	279,906	,071
Endişe	Eşit*	1,108	,293	-,804	282	,422
	Eşit değil**			-,806	281,999	,421

Tablo 10’da görüldüğü üzere, (tüm değişkenlerde anlamlılığın -Sig- 0,05’ten büyük olması nedeniyle Sig.’in 2-uçlu ilk değerine bakıldığında bu değerlerin hepsinin 0,05’den büyük olduğu görülmektedir) ankete katılanların stres

kaynaklarına ilişkin algıları onların çalıştığı departmana göre farklılık göstermemektedir.

Sektörde Çalışma Süresi

Araştırmaya katılanların stres kaynaklarının havacılık sektöründeki (yer hizmeti işletmeleri) çalışma süresine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Anova yapılmış ve sonuçlar Tablo 11’de sunulmuştur.

Tablo 11: Çalışma Süresi ve Stres Kaynakları Arasındaki Farklılık İlişkisi

		Karelerin Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig.
Zaman	Gruplar arasında	,775	3	,258	,958	,413
	Gruplar içine	75,804	281	,270		
	Toplam	76,579	284			
Endişe	Gruplar arasında	,626	3	,209	,397	,755
	Gruplar içine	147,548	281	,525		
	Toplam	148,174	284			

Tablo 11’de görüldüğü üzere, ankete katılanların havacılık sektöründeki çalışma süreleriyle stres kaynaklarına bakış açıları arasında anlamlı bir fark yoktur.

Statü

Araştırmaya katılanların stres kaynaklarına ilişkin algısının işletmedeki sektörüne göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Anova yapılmış ve sonuçlar Tablo 12’de sunulmuştur.

Tablo 12: Statü ve Stres Kaynakları Arasındaki Farklılık İlişkisi

		Karelerin Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig.
Zaman	Gruplar arasında	1,474	3	,491	1,838	,140
	Gruplar içine	75,105	281	,267		
	Toplam	76,579	284			
Endişe	Gruplar arasında	1,850	3	,617	1,184	,316
	Gruplar içine	146,324	281	,521		
	Toplam	148,174	284			

Tablo 12’de görüldüğü üzere, ankete katılanların havacılık sektöründeki statü ile stres kaynaklarına bakış açıları arasında anlamlı fark yoktur.

4.5. Farklılık Analizi Sonuçları (Stresle Başa Çıkma Yolları)

Çalışmanın bu aşamasında, örneklemin stresle başa çıkma yöntemlerinin onların demografik ve mesleki özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için t-testi ve Anova yapılmıştır. Aşağıda bu analizlere ilişkin bilgiler yer almaktadır.

Cinsiyet

Cinsiyetin bağımsız değişkenlere karşı farklı yaklaşım sergileyip sergilemediğini tespit etmek için t-testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 13'te gösterilmiştir.

Tablo 13: Cinsiyet ve Stresle Baş Etme Yöntemleri Arasındaki Farklılık İlişkisi

		Varyansın Eşitliği için Levene'nin Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-üçlü)
Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme	Eşit*	,721	,396	-,623	282	,534
	Eşit değil**			-,620	266,980	,536
Olay veya durumun üstüne gitme	Eşit*	2,855	,092	1,171	280	,243
	Eşit değil**			1,162	262,060	,246
Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma)	Eşit*	1,456	,229	,095	282	,924
	Eşit değil**			,100	251,267	,921
Konuyla ilgili olarak birini suçlama	Eşit*	,980	,323	,192	282	,848
	Eşit değil**			,193	278,452	,847
Bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma	Eşit*	,066	,798	-1,148	281	,252
	Eşit değil**			-1,146	270,554	,253
Çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.)	Eşit*	,677	,411	-,778	281	,437
	Eşit değil**			-,780	273,997	,436
Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma	Eşit*	,113	,737	-,537	282	,592
	Eşit değil**			-,536	270,329	,592
Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma	Eşit*	,692	,406	-,656	281	,513
	Eşit değil**			-,654	267,332	,514
Kültürel ve sportif etkinlikleri izleme.	Eşit*	1,255	,264	,246	278	,806
	Eşit değil**			,244	260,335	,807
Yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (sanat, müzik, spor, okuma vb.).	Eşit*	,732	,393	-,956	283	,340
	Eşit değil**			-,950	265,726	,343
İbadet etme.	Eşit*	,703	,403	-,222	281	,824
	Eşit değil**			-,220	260,160	,826
Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak.	Eşit*	,777	,379	-,497	282	,620
	Eşit değil**			-,496	271,168	,620
Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak.	Eşit*	,519	,472	,176	283	,861
	Eşit değil**			,175	269,637	,861
Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurma	Eşit*	1,312	,253	1,291	282	,198
	Eşit değil**			1,283	265,817	,201
Stresle baş edebilmek için sigara vb. kullanmak.	Eşit*	,241	,624	,862	283	,389
	Eşit değil**			,862	274,282	,389

Tablo 13'te görüldüğü üzere, tüm değişkenlerde anlamlılığın -Sig- 0,05'ten büyük olması nedeniyle Sig.'in 2-uçlu ilk değerine bakıldığında bu değerlerin hepsinin 0,05'den büyük olduğu görülmektedir. Ankete katılanların stresle başa çıkma yöntemleri onların cinsiyetlerine göre farklılık göstermemektedir.

Yaş

Araştırmaya katılanların yaş gruplarının stresle baş etme yöntemlerine bakış açılarındaki farklılığı ortaya koyabilmek için Anova Testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 14'te sunulmuştur.

Tablo 14: Yaş Grupları ve Stresle Baş Etme Yöntemleri Arasındaki Farklılık İlişkisi

		Karelerin Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig.
Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme	Gruplar arasında	4,162	3	1,387	,950	,417
	Gruplar içine	408,781	280	1,460		
	Toplam	412,944	283			
Olay veya durumun üstüne gitme	Gruplar arasında	16,064	3	5,355	4,752	,003
	Gruplar içine	313,241	278	1,127		
	Toplam	329,305	281			
Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma)	Gruplar arasında	2,152	3	,717	,283	,838
	Gruplar içine	710,760	280	2,538		
	Toplam	712,912	283			
Konuyla ilgili olarak birini suçlama.	Gruplar arasında	11,208	3	3,736	2,669	,048
	Gruplar içine	391,901	280	1,400		
	Toplam	403,109	283			
Bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma.	Gruplar arasında	5,734	3	1,911	1,347	,259
	Gruplar içine	395,757	279	1,418		
	Toplam	401,491	282			
Çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.).	Gruplar arasında	3,682	3	1,227	,780	,506
	Gruplar içine	438,834	279	1,573		
	Toplam	442,516	282			
Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma.	Gruplar arasında	5,460	3	1,820	1,660	,176
	Gruplar içine	307,085	280	1,097		
	Toplam	312,546	283			
Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma.	Gruplar arasında	5,350	3	1,783	1,375	,251
	Gruplar içine	361,916	279	1,297		
	Toplam	367,265	282			
Kültürel ve sportif etkinlikleri izleme.	Gruplar arasında	9,117	3	3,039	1,832	,142
	Gruplar içine	457,879	276	1,659		
	Toplam	466,996	279			
Yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (sanat, müzik, spor, okuma vb.).	Gruplar arasında	3,494	3	1,165	1,003	,392
	Gruplar içine	326,239	281	1,161		
	Toplam	329,733	284			
İbadet etme.	Gruplar arasında	,559	3	,186	,188	,905
	Gruplar içine	277,053	279	,993		
	Toplam	277,611	282			

Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak.	Gruplar arasında	7,780	3	2,593	2,141	,095
	Gruplar içine	339,188	280	1,211		
	Toplam	346,968	283			
Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak.	Gruplar arasında	3,255	3	1,085	,913	,435
	Gruplar içine	334,057	281	1,189		
	Toplam	337,312	284			
Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurmamak.	Gruplar arasında	1,935	3	,645	,580	,628
	Gruplar içine	311,146	280	1,111		
	Toplam	313,081	283			
Stresle baş edebilmek için sigara vb. kullanmak.	Gruplar arasında	5,595	3	1,865	1,074	,361
	Gruplar içine	488,054	281	1,737		
	Toplam	493,649	284			

Tablo 14’te görüldüğü gibi, *olay veya durumun üstüne gitme* (,003)ve *konuyla ilgili olarak birini suçlama* (,048) ifadelerinin anlamlılık düzeyleri 0.05’ten küçük olduğu için anketi yanıtlayanların yaş gruplarına göre farklılık göstermektedir. Post-hoc testleri sonucu, *olay veya durumun üstüne gitme* değişkenindeki farkın 20 yaş ve altı grup ile 21-30 yaş arası gruptan; 21-30 yaş arası grup ile 31-40 yaş arası grup ve 41-50 yaş arası gruptan kaynaklandığı tespit edilmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince, 20 yaş ve altı grubun aritmetik ortalamasının 2.75 olduğu, 21-30 yaş arası grubun aritmetik ortalamasının 3.14 olduğu; 31-40 yaş arası grubun aritmetik ortalamasının 2.69 olduğu ve 41-50 yaş arası grubun ise 2.42 olduğu görülmektedir. *Konuyla ilgili olarak birini suçlama* değişkenindeki farkın 20 yaş ve altı grup ile 21-30 yaş arası grup arasındaki ortalama farkından gerçekleştiği tespit edilmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince, 20 yaş ve altı grubun aritmetik ortalamasının 3.27 olduğu, 21-30 yaş arası grubun aritmetik ortalamasının 2.70 olduğu görülmektedir.

Medeni durum

Medeni durumun bağımsız değişkenlere karşı farklı yaklaşım sergileyip sergilemediğini tespit etmek için t-testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 15’te gösterilmiştir.

Tablo 15: Medeni Durum ve Stresle Baş Etme Yöntemleri Arasındaki Farklılık İlişkisi

		Varyansın Eşitliği için Levene'nin Testi		Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi		
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-üçlü)
Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme.	Eşit*	,006	,938	-,831	282	,407
	Eşit değil**			-,829	250,783	,408
Olay veya durumun üstüne gitme.	Eşit*	,038	,845	-2,741	280	,007
	Eşit değil**			-2,758	253,022	,006
Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma).	Eşit*	,314	,576	-1,068	282	,286
	Eşit değil**			-1,154	276,382	,249
Konuyla ilgili olarak birini suçlama.	Eşit*	2,577	,110	,910	282	,364
	Eşit değil**			,925	266,159	,356
Bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma.	Eşit*	3,300	,070	1,011	281	,313
	Eşit değil**			1,028	266,382	,305
Çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.).	Eşit*	,071	,790	2,669	281	,008
	Eşit değil**			2,658	248,616	,008
Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma.	Eşit*	,979	,323	-,728	282	,467
	Eşit değil**			-,739	264,596	,461
Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma.	Eşit*	,302	,583	,691	281	,490
	Eşit değil**			,688	248,049	,492
Kültürel ve sportif etkinlikleri izleme.	Eşit*	,181	,671	,503	278	,615
	Eşit değil**			,503	248,765	,616
Yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (sanat, müzik, spor, okuma vb.).	Eşit*	,502	,479	-,171	283	,864
	Eşit değil**			-,172	260,091	,863
İbadet etme.	Eşit*	,041	,840	,699	281	,485
	Eşit değil**			,698	249,434	,486
Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak.	Eşit*	1,256	,263	,300	282	,764
	Eşit değil**			,296	237,260	,767
Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak.	Eşit*	,067	,795	,639	283	,523
	Eşit değil**			,637	249,434	,525
Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurma	Eşit*	,152	,697	1,149	282	,251
	Eşit değil**			1,148	250,806	,252
Stresle baş edebilmek için sigara vb. kullanmak.	Eşit*	2,038	,155	1,726	283	,085
	Eşit değil**			1,711	243,689	,088

Tablo 15'te görüldüğü üzere, stresle baş etmeye ilişkin iki ifadenin medeni duruma göre farklılık gösterdiği dikkati çekmektedir. Bu ifadeler, *olay veya durumun üstüne gitme* ile *çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.)* ifadelerdir. Evli çalışanların ilk ifadeye ilişkin (olay veya durumun üstüne gitme) verdikleri yanıtların aritmetik ortalaması 2.74'tür. Buna karşın, bekar çalışanların verdikleri yanıtların ortalaması ise, 3.10'dur. İkinci ifadeye (meditasyon, yoga, vb. çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma) ilişkin aritmetik ortalamalar incelenince, evli çalışanların verdikleri yanıtların aritmetik ortalaması 3.05'tir. Buna karşın, bekar çalışanların verdikleri yanıtların ortalaması ise, 2.64'tür.

Çocuk Durumu

Araştırmaya katılanların stresle baş etme yöntemlerinin çocuk durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Anova testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 16'da sunulmuştur.

Tablo 16: Çocuk Durumu ve Stresle Baş Etme Yöntemleri Arasındaki Farklılık İlişkisi

	Karelerin Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig.	
Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme.	Gruplar arasında	10,488	3	3,496	2,432	,045
	Gruplar içine	402,455	280	1,437		
	Toplam	412,944	283			
Olay veya durumun üstüne gitme.	Gruplar arasında	7,633	3	2,544	2,199	,088
	Gruplar içine	321,672	278	1,157		
	Toplam	329,305	281			
Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma).	Gruplar arasında	5,949	3	1,983	,785	,503
	Gruplar içine	706,962	280	2,525		
	Toplam	712,912	283			
Konuyla ilgili olarak birini suçlama	Gruplar arasında	6,370	3	2,123	1,499	,215
	Gruplar içine	396,739	280	1,417		
	Toplam	403,109	283			
Bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma.	Gruplar arasında	9,536	3	3,179	2,263	,081
	Gruplar içine	391,955	279	1,405		
	Toplam	401,491	282			
Çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.).	Gruplar arasında	13,725	3	4,575	2,977	,032
	Gruplar içine	428,791	279	1,537		
	Toplam	442,516	282			
Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma.	Gruplar arasında	2,073	3	,691	,623	,600
	Gruplar içine	310,472	280	1,109		
	Toplam	312,546	283			
Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma.	Gruplar arasında	,421	3	,140	,107	,956
	Gruplar içine	366,844	279	1,315		
	Toplam	367,265	282			
Kültürel ve sportif etkinlikleri izleme.	Gruplar arasında	3,344	3	1,115	,664	,575
	Gruplar içine	463,652	276	1,680		
	Toplam	466,996	279			
Yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (sanat, müzik, spor, okuma vb.).	Gruplar arasında	1,104	3	,368	,315	,815
	Gruplar içine	328,630	281	1,170		
	Toplam	329,733	284			
İbadet etme.	Gruplar arasında	4,340	3	1,447	1,477	,221
	Gruplar içine	273,271	279	,979		
	Toplam	277,611	282			
Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak.	Gruplar arasında	7,937	3	2,646	2,185	,090
	Gruplar içine	339,031	280	1,211		
	Toplam	346,968	283			
Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışma	Gruplar arasında	1,744	3	,581	,487	,692
	Gruplar içine	335,568	281	1,194		
	Toplam	337,312	284			
Stres durumunda oluşan sınırlılığı ve öfkeyi dışavurma	Gruplar arasında	2,629	3	,876	,790	,500
	Gruplar içine	310,452	280	1,109		
	Toplam	313,081	283			
Stresle baş edebilmek için sigara vb. kullanma	Gruplar arasında	10,230	3	3,410	1,982	,117
	Gruplar içine	483,419	281	1,720		
	Toplam	493,649	284			

Tablo 16’da görüldüğü üzere, iki ifadede çocuk durumu değişkenine göre anlamlı farklılıklar yer almaktadır. Bu ifadeler, *çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.)* ile *stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme* ifadelerdir ve anlamlılık değerleri 0,05’ten küçüktür. Buna göre, ankete katılanların çocuk durumlarının bazı stresle başa çıkma yöntemleriyle arasında anlamlı bir fark vardır. *Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme* değişkeni açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın 1 çocuğu olan grup ile hiç çocuğu olmayan grup ve 3’ten fazla çocuğu olan grup arasında olduğu belirlenmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince 1 çocuğu olan grubun aritmetik ortalamasının 2.04 olduğu, 3’ten fazla çocuğu olan grubun 2.80 olduğu ve çocuğu olmayan grubun ise 2.54 olduğu görülmektedir.

Çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.) değişkeni açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın 1 çocuğu olan grup ile hiç çocuğu olmayan grup ve 2 çocuğu olan grup ile hiç çocuğu olmayan grup arasında olduğu belirlenmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince 1 çocuğu olan grubun aritmetik ortalamasının 3.09 olduğu, 2 çocuğu olan grubun 3.13 olduğu ve çocuğu olmayan grubun aritmetik ortalamasının ise 2.65 olduğu görülmektedir.

Eğitim Düzeyi

Araştırmaya katılanların eğitim düzeylerinin stresle baş etme yöntemlerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Anova yapılmış ve sonuçlar Tablo 17’de sunulmuştur.

Tablo 17: Eğitim Durumu ve Stresle Baş Etme Yöntemleri Arasındaki Farklılık İlişkisi

		Karelerin Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig.
Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme.	Gruplar arasında	19,544	3	6,515	4,637	,004
	Gruplar içine	393,399	280	1,405		
	Toplam	412,944	283			
Olay veya durumun üstüne gitme.	Gruplar arasında	25,504	3	8,501	7,779	,000
	Gruplar içine	303,801	278	1,093		
	Toplam	329,305	281			
Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma).	Gruplar arasında	13,558	3	4,519	1,809	,146
	Gruplar içine	699,354	280	2,498		
	Toplam	712,912	283			

Konuyla ilgili olarak birini suçlama.	Gruplar arasında	20,619	3	6,873	5,031	,002
	Gruplar içine	382,490	280	1,366		
	Toplam	403,109	283			
Bedensel egzersizler yaparak rahatlama çalışması.	Gruplar arasında	6,950	3	2,317	1,638	,181
	Gruplar içine	394,542	279	1,414		
	Toplam	401,491	282			
Çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.).	Gruplar arasında	15,993	3	5,331	3,487	,016
	Gruplar içine	426,523	279	1,529		
	Toplam	442,516	282			
Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma.	Gruplar arasında	1,117	3	,372	,335	,800
	Gruplar içine	311,429	280	1,112		
	Toplam	312,546	283			
Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma.	Gruplar arasında	13,183	3	4,394	3,462	,017
	Gruplar içine	354,082	279	1,269		
	Toplam	367,265	282			
Kültürel ve sportif etkinlikleri izleme.	Gruplar arasında	2,895	3	,965	,574	,633
	Gruplar içine	464,101	276	1,682		
	Toplam	466,996	279			
Yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (sanat, müzik, spor, okuma vb.).	Gruplar arasında	8,311	3	2,770	2,422	,056
	Gruplar içine	321,423	281	1,144		
	Toplam	329,733	284			
İbadet etme.	Gruplar arasında	3,975	3	1,325	1,351	,258
	Gruplar içine	273,637	279	,981		
	Toplam	277,611	282			
Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlama çalışması.	Gruplar arasında	1,132	3	,377	,305	,821
	Gruplar içine	345,836	280	1,235		
	Toplam	346,968	283			
Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak.	Gruplar arasında	19,671	3	6,557	5,801	,001
	Gruplar içine	317,641	281	1,130		
	Toplam	337,312	284			
Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışarı vurma.	Gruplar arasında	8,162	3	2,721	2,498	,050
	Gruplar içine	304,919	280	1,089		
	Toplam	313,081	283			
Stresle baş edebilmek için sigara vb. kullanmak.	Gruplar arasında	8,783	3	2,928	1,697	,168
	Gruplar içine	484,866	281	1,726		
	Toplam	493,649	284			

Tablo 17’de görüldüğü üzere, *stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma*, *boş verme* ifadesi, *olay veya durumun üstüne gitme* ifadesine, *konuyla ilgili olarak birini suçlama* ifadesine, *çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.)* ifadesine, *stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma* ifadesine ve *stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak* ifadesine verilen yanıtlar eğitim durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Bu değişkenlere ilişkin değerlerin, (Sig.) 0,05’den küçük olduğu görülmektedir.

Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, *boş verme* değişkeni açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın lise mezunu

grup ile önlisans mezunu ve lisans mezunu grup arasında olduğu belirlenmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince, lise mezunu grubun aritmetik ortalamasının 2.26 olduğu, önlisans mezunu grubun 2.64 olduğu ve lisans mezunu grubun ise 3.00 olduğu görülmektedir.

Olay veya durumun üstüne gitme faktörü açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın ilköğretim mezunu grup ile lise mezunu grup ve lise mezunu grup ile önlisans mezunu grup ve lisans mezunu gruplar arasında olduğu belirlenmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince, ilköğretim mezunu grubun aritmetik ortalamasının 3.62, lise mezunu grubun aritmetik ortalamasının 2.66 olduğu, önlisans mezunu grubun 3.18 olduğu, lisans ve üzeri mezun grubun ise 3.33 olduğu görülmektedir.

Konuyla ilgili olarak birini suçlama ifadesi, açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu farkın lise mezunu grup ile önlisans mezunu grup ve lisans mezunu grup arasında olduğu belirlenmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince, lise mezunu grubun aritmetik ortalamasının 3.05 olduğu, önlisans mezunu grubun 2.64 olduğu ve lisans mezunu grubun ise 2.30 olduğu görülmektedir.

Çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.) ifadesi açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın lise mezunu grup ile lisans-üzeri mezunu grup ve önlisans mezunu grup arasındaki ortalama farkından kaynaklandığı belirlenmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince, lise mezunu grubun aritmetik ortalaması 2.98, önlisans mezunu grubun aritmetik ortalamasının 2.81 olduğu, lisans ve üzeri mezun grubunun ise 2.25 olduğu görülmektedir.

Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma ifadesine ilişkin farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın ilköğretim mezunu grup ile önlisans mezunu grup arasındaki ortalama farkından ve lise mezunu grup ile önlisans mezunu grup arasındaki ortalama farkından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince ilköğretim mezunu grubun aritmetik

ortalamasının 2.87, lise mezunu grubun aritmetik ortalamasının 3.28 ve önlisans mezunu grubun aritmetik ortalamasının 3.71 olduğu görülmektedir.

Yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (sanat, müzik, spor, okuma vb.) ifadesi açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın lise mezunu grup ile lisans-üzeri mezun grubu arasında olduğu belirlenmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince lise mezunu grubun aritmetik ortalaması 2.64, lisans ve üzeri mezun grubunun aritmetik ortalamasının 3.05 olduğu görülmektedir.

Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak ifadesi açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın lise mezunu grup ile önlisans mezunu grup arasında olduğu belirlenmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince lise mezunu grubun aritmetik ortalamasının 2.72, önlisans mezunu grubun aritmetik ortalamasının 3.30 olduğu görülmektedir.

Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurmak faktörü açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın ilköğretim mezunu grup ile lisans-üzeri mezun grup ve önlisans mezunu grup ile lisans-üzeri mezun grubu arasındaki ortalama farkından ortaya çıktığı belirlenmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince, ilköğretim mezunu grubun aritmetik ortalaması 3.50, önlisans mezunu grubun aritmetik ortalamasının 2.90 lisans ve üzeri mezun grubunun aritmetik ortalamasının ise 2.50 olduğu görülmektedir.

Sektördeki Çalışma Süresi

Araştırmaya katılanların stresle baş etme yöntemlerinin havacılık sektöründeki çalışma süresine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Anova yapılmış ve sonuçlar Tablo 18'de sunulmuştur.

Tablo 18: Sektördeki Çalışma Süresi ile Stresle Baş Etme Yöntemleri Arasındaki Farklılık İlişkisi

		Karelerin Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig.
Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme.	Gruplar arasında	14,902	4	3,726	2,611	,036
	Gruplar içine	398,042	279	1,427		
	Toplam	412,944	283			
Olay veya durumun üstüne gitme.	Gruplar arasında	5,286	4	1,322	1,130	,343
	Gruplar içine	324,019	277	1,170		
	Toplam	329,305	281			
Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma).	Gruplar arasında	3,840	4	,960	,378	,824
	Gruplar içine	709,072	279	2,541		
	Toplam	712,912	283			
Konuyla ilgili olarak birini suçlama.	Gruplar arasında	2,999	4	,750	,523	,719
	Gruplar içine	400,110	279	1,434		
	Toplam	403,109	283			
Bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma.	Gruplar arasında	6,326	4	1,581	1,113	,351
	Gruplar içine	395,166	278	1,421		
	Toplam	401,491	282			
Çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.).	Gruplar arasında	8,667	4	2,167	1,388	,238
	Gruplar içine	433,849	278	1,561		
	Toplam	442,516	282			
Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma.	Gruplar arasında	6,835	4	1,709	1,559	,185
	Gruplar içine	305,711	279	1,096		
	Toplam	312,546	283			
Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma.	Gruplar arasında	4,993	4	1,248	,958	,431
	Gruplar içine	362,272	278	1,303		
	Toplam	367,265	282			
Kültürel ve sportif etkinlikleri izleme.	Gruplar arasında	6,316	4	1,579	,943	,440
	Gruplar içine	460,680	275	1,675		
	Toplam	466,996	279			
Yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (sanat, müzik, spor, okuma vb.).	Gruplar arasında	8,237	4	2,059	1,793	,130
	Gruplar içine	321,497	280	1,148		
	Toplam	329,733	284			
İbadet etme.	Gruplar arasında	5,728	4	1,432	1,464	,213
	Gruplar içine	271,883	278	,978		
	Toplam	277,611	282			
Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışma	Gruplar arasında	13,200	4	3,300	2,758	,028
	Gruplar içine	333,769	279	1,196		
	Toplam	346,968	283			
Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışma	Gruplar arasında	6,718	4	1,679	1,422	,227
	Gruplar içine	330,595	280	1,181		
	Toplam	337,312	284			
Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurma	Gruplar arasında	9,949	4	2,487	2,289	,048
	Gruplar içine	303,132	279	1,086		
	Toplam	313,081	283			
Stresle baş edebilmek için sigara vb. kullanma	Gruplar arasında	8,561	4	2,140	1,235	,296
	Gruplar içine	485,088	280	1,732		
	Toplam	493,649	284			

Tablo 18’de görüldüğü üzere, 0,05 anlamlılık düzeyinde üç ifade sektörde çalışma süresine göre farklılık göstermektedir. Bunlardan birincisi, *stres yaratan*

durumu düşünmemeye çalışma, boş verme ifadesi; ikincisi, *sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak* ifadesi; üçüncüsü ise, *stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurmak* ifadelerdir. Buradan çıkan sonuca baktığımızda, iş ortamındaki çalışma süresi arttıkça çalışanlar arası samimiyet ve sorun paylaşma sıklığı da artmaktadır. Buna göre, ankete katılanların çalışma sürelerinin stresle başa çıkma yöntemleriyle arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme, ifadesi açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın 1-3 yıl arası çalışan grup ile 4-7 yıl arası çalışan grup ve 8-11 yıl arası çalışan grup arasında olduğu belirlenmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince 1-3 yıl arası çalışan grubun aritmetik ortalamasının 2.34, 4-7 yıl arası çalışan grubun aritmetik ortalamasının 2.47 ve 8-11 yıl arası çalışan grubunun aritmetik ortalamasının ise 2.96 olduğu görülmektedir.

Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak ifadesi açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın 1-3 yıl arası çalışan grup ile 8-11 yıl arası çalışan grup ve 12-15 yıl arası çalışan arasında olduğu belirlenmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince, 1-3 yıl arası çalışan grubun aritmetik ortalamasının 3.12, 8-11 yıl arası çalışan grubun aritmetik ortalamasının 2.63 ve 12-15 yıl arası çalışan grubunun aritmetik ortalamasının ise 2.00 olduğu görülmektedir.

Son olarak, *stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurmak* ifadesi açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın 1-3 yıl arası çalışan grup ile 4-7 yıl arası çalışan gruplar arasında olduğu belirlenmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince 1-3 yıl arası çalışan grubun aritmetik ortalamasının 3.03, 4-7 yıl arası çalışan grubun aritmetik ortalamasının 2.69 olduğu görülmektedir.

Statü

Araştırmaya katılanların, stresle baş etme yöntemlerinin işletmedeki statüsüne göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Anova yapılmış ve sonuçlar Tablo 19’da sunulmuştur.

Tablo 19: Statü ve Stresle Baş Edebilme Yöntemleri Arasındaki Farklılık İlişkisi

		Karelerin Toplamı	df	Ortalamanın Karesi	F	Sig.
Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme	Gruplar arasında	,220	3	,073	,050	,985
	Gruplar içine	412,723	280	1,474		
	Toplam	412,944	283			
Olay veya durumun üstüne gitme	Gruplar arasında	5,664	3	1,888	1,622	,185
	Gruplar içine	323,641	278	1,164		
	Toplam	329,305	281			
Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma)	Gruplar arasında	12,471	3	4,157	1,662	,175
	Gruplar içine	700,441	280	2,502		
	Toplam	712,912	283			
Konuyla ilgili olarak birini suçlama	Gruplar arasında	5,182	3	1,727	1,216	,304
	Gruplar içine	397,927	280	1,421		
	Toplam	403,109	283			
Bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma	Gruplar arasında	13,575	3	4,525	3,254	,022
	Gruplar içine	387,916	279	1,390		
	Toplam	401,491	282			
Çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.)	Gruplar arasında	8,127	3	2,709	1,740	,159
	Gruplar içine	434,389	279	1,557		
	Toplam	442,516	282			
Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma	Gruplar arasında	,562	3	,187	,168	,918
	Gruplar içine	311,984	280	1,114		
	Toplam	312,546	283			
Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma	Gruplar arasında	3,043	3	1,014	,777	,508
	Gruplar içine	364,222	279	1,305		
	Toplam	367,265	282			
Kültürel ve sportif etkinlikleri izleme	Gruplar arasında	3,556	3	1,185	,706	,549
	Gruplar içine	463,440	276	1,679		
	Toplam	466,996	279			
Yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (sanat, müzik, spor, okuma vb)	Gruplar arasında	14,822	3	4,941	4,409	,005
	Gruplar içine	314,911	281	1,121		
	Toplam	329,733	284			
İbadet etme	Gruplar arasında	1,221	3	,407	,411	,745
	Gruplar içine	276,391	279	,991		
	Toplam	277,611	282			
Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak	Gruplar arasında	10,917	3	3,639	3,032	,030
	Gruplar içine	336,051	280	1,200		
	Toplam	346,968	283			
Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışma	Gruplar arasında	4,677	3	1,559	1,317	,269
	Gruplar içine	332,635	281	1,184		
	Toplam	337,312	284			
Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurma	Gruplar arasında	3,143	3	1,048	,947	,419
	Gruplar içine	309,938	280	1,107		
	Toplam	313,081	283			
Stresle baş edebilmek için sigara vb. kullanma	Gruplar arasında	2,081	3	,694	,397	,756
	Gruplar içine	491,568	281	1,749		
	Toplam	493,649	284			

Tablo 19’da görüldüğü üzere, 0,05 anlamlılık düzeyinde üç ifade çalışanın işletmedeki statüsüne göre farklılık göstermektedir. Bunlar; *bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma* ifadesi, *yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (sanat, müzik, spor, okuma vb.)* ifadesi ve *sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak* ifadeleridir. Buradan çıkan sonuca baktığımızda, iş ortamındaki statüye göre çalışanlar sanat, müzik, spor, okuma gibi sosyal faaliyetlere zaman ayırabilmekte ve bu da stresle başa çıkma faktörüne önemli derecede etki etmektedir. Bu sonuçlara göre, ankete katılanların çalışma statülerinin bazı stresle başa çıkma yöntemleriyle arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

Bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma ifadesi açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın operasyon müdürü ile bölüm sorumlusu, vardiya şefi ve personel arasındaki aritmetik ortalama farkından kaynaklandığı tespit edilmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince, *bölüm sorumlusu* olan grubun aritmetik ortalamasının 2.93, *vardiya şefi* olan grubun aritmetik ortalamasının 3.52 ve *personel* olarak çalışan grubunun aritmetik ortalamasının ise 2.86 olduğu görülmektedir.

Yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (sanat, müzik, spor, okuma vb.) ifadesi açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın bölüm sorumlusu olan grup ile vardiya şefi; personel ile vardiya şefi olan grup arasındaki aritmetik ortalama farkından kaynaklandığı belirlenmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince, operasyon müdürü olan grubun aritmetik ortalamasının 1.84, bölüm sorumlusu olan grubun aritmetik ortalamasının 2.54, vardiya şefi olan grubun aritmetik ortalamasının 3.02 ve personel olarak çalışan grubunun aritmetik ortalamasının ise 2.76 olduğu görülmektedir.

Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak ifadesi açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın operasyon müdürü olan grup ile bölüm sorumlusu ve personel grubu arasında; ayrıca vardiya şefi olan grup ve personel arasındaki ortalama farkından ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince, operasyon müdürü olan

grubun aritmetik ortalamasının 2.38, bölüm sorumlusu olan grubun aritmetik ortalamasının 3.12, vardiya Şefi olan grubun aritmetik ortalamasının 3.37 ve personel olarak çalışan grubunun aritmetik ortalamasının ise 2.96 olduğu görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

İş yaşamında stres olgusu son yıllarda, başta Avrupa'daki ülkeler olmak üzere dünya genelinde üzerinde önemle durulan konular arasında yer almaktadır. Birbirinden farklı sektörlerde faaliyet gösteren işletmelerde, stres olgusunu değişik yönleriyle ele alan araştırmaların sayısı gün geçtikçe çoğalmaktadır. Bu durum da, stres konusunun gün geçtikçe daha iyi kavranmasını sağlamakta ve konuya verilen önemi göstermektedir. Yapılan araştırmaların büyük çoğunluğunun, insan ilişkilerinin yoğun olarak yaşandığı, hizmet sunum/üretim sürecinin emek-yoğun yapıda olduğu ve insan faktörünün daha ön planda yer aldığı hizmet işletmelerinde gerçekleştirildiği görülmektedir. Türkiye'de de stres olgusuna ilişkin yapılan araştırmalar genel olarak hizmet işletmelerine yönelik olmuş; bu kavramla ilgili olarak son yıllarda farkındalık yaratılmış olmasına rağmen, araştırmalarda stres düzeyinin Avrupa ülkeleri ile kıyaslandığında bir hayli yüksek seviyelerde gerçekleştiği görülmüştür (Yılmaz, 2006).

Stres altında sağlığını ve moralini kaybeden kişinin işletmelere yansıyan sonuçları; iş gören devir hızı, işe devamsızlık, performans düşüklüğü ve yabancılaşma biçimindedir. Örgüt üzerinde stresin özellikle iki yönde olumsuz etkisi bulunmaktadır. Bunlardan ilki, örgütün temel amacı ile ilgili faktörlerden biri olan performans ve verimlilik düşüklüğü; diğeri ise, örgütte etkinliği, verimliliği ve performansı ortaya çıkaracak olan kişi faktörünün yaşadığı yabancılaşma hissidir (Cüceloğlu, 1992: 274). Stresin oldukça yoğun yaşandığı sektörlerden birisi, bu araştırmanın uygulama sahasını oluşturan havacılık sektörü ve havacılık sektörü içinde yer alan hizmet işletmeleridir. Ayrıca; tükenmişlik, stres, çalışanlar arası çatışma vb. seviyesinin yüksek olması, yer hizmeti işletmelerinde stres olgusu üzerinde durmayı gerekli kılan diğer faktörler arasında gösterilebilir.

Bu çalışma, yerli ve yabancı literatürde havalimanı yer hizmetleri işletmelerinde stres olgusunun az sayıda araştırılmış olması, bu çalışmaların sınırlı bir kapsamda konuyu ele alması ve konunun yer hizmetleri çalışanları özelinde çalışılmamış olması gibi faktörler göz önünde bulundurularak ilgili sektörde gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın araştırma alanı ve örnekleme olarak, Bodrum, Dalaman ve Adana'da faaliyet gösteren yer hizmeti işletmelerinin çalışanları

seçilmiştir. Bu havalimanlarının seçilmesinin nedeni, yoğunluk dönemleri, müşteri potansiyelleri ve hizmet alanlarının birbirinden farklı olması olmuştur.

Araştırma kapsamında, yer hizmetleri çalışanlarının stres kavramına ilişkin algıları, stresin kaynakları ve stres ile başa çıkma yolları incelenmiştir. Katılımcıların stres kavramına ilişkin algılarını belirlemek için kullanılan anket, Decotis ve Parker (1983)'in geliştirdiği ölçek üzerinde bazı değişiklikler yapılarak oluşturulmuştur. Konuya ilişkin araştırmalarda, stresin kaynağını ve uygulanan baş etme yöntemini belirlemek için genellikle, “1-Hiçbir zaman 5-Her zaman” şeklinde zaman periyodu ölçeğinin kullanıldığı görülmektedir. Bu ölçeğin kullanılmasındaki amaç, katılımcıların algı düzeyini daha net anlayabilmek olarak ifade edilebilir.

İfadeler ölçeğin orijinaline uygun biçimde iki boyut altında incelenmiştir. Bunlar sırasıyla; “zaman” ve “endişe” sorunundan kaynaklanan stres faktörleridir. Yanıtlar 1 ve 5 değerleri arasında derecelendirilmiştir. Zamandan kaynaklanan stres faktörlerini incelediğimizde aritmetik ortalaması en yüksek olan ifadenin (\bar{x} : 3,1544) “burada çalışmam, yapmam gereken diğer aktivitelere çok az zaman ayırmama neden oluyor” ifadesi olduğu tespit edilmiştir. Aritmetik ortalaması en düşük ifade ise, (\bar{x} : 2,6950) “yaptığım işin hayatımın önemli kısmını içermesi nedeniyle çoğunlukla kendimi bu iş ile evli gibi hissediyorum” ifadesidir.

Endişe kaynaklı stres faktörlerini incelediğimizde, katılımcıların en fazla tercih ettiği ifade “iş yoğunluğundan dolayı şirkette benimle aynı işi yapan diğer çalışanlar da oldukça yoruluyor” seçeneği olmuştur (\bar{x} : 3,2473). En az tercih edilen seçenek ise, (\bar{x} : 2,1802) “işim yüzünden kendimi endişeli veya huzursuz hissedirim” ifadesi olmuştur. Bu ifadelerde görüldüğü gibi çoğu çalışan diğerlerinin de aynı sıkıntılardan şikâyetçi olduğunu dile getirmektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların görüşleri arasında yaş değişkeni açısından stres kaynaklarından etkilenme boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince, 21-30 yaş arası grubun aritmetik ortalamasının 3.00 olduğu, 31-40 yaş arası grubun 2.81 olduğu ve 41-50 yaş arası grubun ise 2.70 olduğu görülmektedir. Buradaki göze çarpan en büyük fark 21-30 arası yaş grubu ile 41-50 arası yaş grubu arasındadır. Bu sonuçlara göre, 41-50 yaş arası grubun stres ile baş etme yöntemlerini tercih etme oranlarının diğer yaş

gruplarına göre azaldığını, başka bir ifadeyle stres yaratan duruma karşı kayıtsız kaldığı söylenebilmektedir.

Araştırmanın ilgi çeken sonuçlarından bir diğeri, araştırmaya katılanların eğitim düzeyi değişkeni açısından stres kaynaklarından etkilenme boyutunda anlamlı farklılıklar olmasıdır. Zaman faktörü açısından farkın kaynağını belirlemek için yapılan post-hoc testleri sonucu, farkın lise mezunu grup ile önlisans mezunu grup ve lisans mezunu grup arasında olduğu belirlenmiştir. Grupların aritmetik ortalamaları incelenince, lise mezunu grubun aritmetik ortalamasının 2.80 olduğu, önlisans mezunu grubun 3.02 olduğu ve lisans mezunu grubun ise 3.18 olduğu görülmektedir. Buradan da anlaşılacağı üzere, eğitim düzeyi arttıkça stres kaynaklarından etkilenme oranı da artmaktadır. Lise mezunu grubun ise, stres kaynaklarından daha az etkilendiği söylenebilir.

Araştırmada incelenen diğeri bir konu ise, stres ile başa çıkma yollarıdır. Katılımcılardan maruz kaldıkları stres faktörleri göz önünde bulundurarak, anket formundaki stresle baş etme yöntemlerine yönelik 15 ifadeye ilişkin görüş belirtmeleri istenmiştir. Örneklemin başvurduğu en yüksek düzeydeki baş edebilme yöntemi olarak, “stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma” olarak tespit edilmiştir. Stresle baş etmede kullanılan diğeri yöntemler ise; “sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak”, “aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma” ve “daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma)” gibi seçeneklerdir. Bu sıralama katılımcıların vermiş olduğu cevapların ağırlıklı ortalamalarında 3 ve üzeri değer alanlardır. Araştırmada ortaya çıkan sonuçlara bakıldığında insanların stresten kurtulmak için en yoğun tercih ettiği yöntemin yakın dost ve aile fertleriyle, sorun yaratan kaynakları paylaşarak stres yükünü azaltma çabası olduğu bulgulanmıştır. Bu durum, bireylerin ailesi ile birlikte yaşaması veya iş yoğunluğu nedeniyle aile fertleri dışındaki kişilerle etkileşime geçecek zamanının olmamasından kaynaklandığı söylenebilir.

Stresle başa çıkma yöntemlerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla çalışmada çok sayıda analiz yapılmıştır. Demografik değişkenler içinde gruplarına göre “olay veya durumun üstüne gitme” (,003); “konuyla ilgili olarak birini suçlama” (,048) ifadelerinin yaş durumuna göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Araştırma bulgularını incelediğimizde 20 yaş altı

grubun genellikle konuyla ilgili başkalarını suçlama yöntemine başvurduğu görülürken, yaş grubu büyüdükçe olay ve durumun üstüne gitme seçeneğine başvurulmuştur. Medeni durum değişkenine bakıldığında, “olay veya durumun üstüne gitme” ve “çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (derin düşünme, yoga, vb.)” fark yaratmaktadır. Çocuk durumu değişkeninde fark yaratan faktör ise, “çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.)” ifadesidir.

Stresle başa çıkma yöntemleri en fazla eğitim durumu değişkenine göre farklılık göstermektedir. Eğitim durumuna göre farklılık gösteren ifadeler sırasıyla; “stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme”, “olay veya durumun üstüne gitme”, “konuyla ilgili olarak birini suçlama”, “çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.)”, “stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma” ve “stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışma” ifadeleridir. Veriler incelendiğinde, eğitim düzeyi arttıkça daha mantıklı ve yapıcı çözümlerin geliştirilmeye çalışıldığı görülmektedir.

Sektördeki çalışma süresi incelenince, iki ifade farklılık olduğu görülmektedir. Bunlardan birincisi; “stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme” ve ikincisi ise, “sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışma” ifadesi olmuştur. Buradan anlaşılacağı üzere, iş yaşamında tecrübe arttıkça bazı şeyleri sorun yapmak yerine başkalarıyla paylaşarak ortadan kaldırma daha etkili bir yöntem olarak tercih edilmektedir.

Stresle başa çıkma yöntemlerinin incelendiği son değişken ise, statü değişkenidir. Statü ile ilgili fark yaratan ifadeler incelenince, “bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma“, “yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (sanat, müzik, spor, okuma vb.)” ve “sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışma” olarak üç ifade de farklılık göze çarpmaktadır. Buradaki farkın sebebi de yüksek bir statüde çalışan bireylerin egzersiz, yoga, meditasyon ve sanat gibi faaliyetlere daha fazla zaman ayırabilmeleridir.

Havalimanı yer hizmetleri işletmelerinde stres yaratan etmenler, stres durumunda gösterilen tavır ve stresle baş etme yöntemlerini belirlemeye yönelik

yapılan bu araştırmanın sonucunda ilgili taraflara bir takım önerilerde bulunmak da mümkündür. Bu çerçevede, yer hizmeti işletmesi yöneticilerine yapılabilecek öneriler şunlar olabilir:

- ✓ Yöneticiler çalışanlar için stresle başa çıkma yöntemlerine ilişkin eğitim etkinliği düzenleyebilir,
- ✓ Çocuk sahibi olan çalışanlara bir takım kolaylıklar (örneğin; çalışma saatlerinin esnetilmesi gibi...) sağlanabilir,
- ✓ Özellikle lise ve önlisans gruplarının zaman kaynaklı stresten etkilendikleri göz önünde bulundurulursa ve bu alandaki sorunlar giderilirse bu grubun stres düzeyleri azaltılabileceği düşünülmektedir.
- ✓ Özellikle ileri yaş grubunda endişe kaynaklı stres faktörleri daha yoğun olduğundan, endişe yaratan faktörler belirlenerek ortadan kaldırılmalıdır. Örneğin; eğitim, çalışma süresi ve yaş gibi faktörlere bağlı bir yöntem izlenerek personelin gelecek kaygısı ortadan kaldırılabilir.
- ✓ Araştırmada en çok başvurulan yöntemlerden birisi de sorunları başkasına anlatarak rahatlamaya çalışmak yöntemi olmuştur. Bu sebeple, insan kaynakları departmanının danışmanlık ihtiyacına her an cevap verebilecek donanımda olması gerekmektedir.

Bu tez çalışmasının yürütülmesi sırasında edinilen deneyime ve araştırma sürecinde karşılaşılan durumlara göre, benzer konuda çalışma yapmak isteyen akademisyenlere şu önerileri sunmak mümkündür: stres konusuna dair araştırmalarda genel olarak anket tekniğinin kullanıldığı görülmektedir. Anket tekniği ile niceliksel anlamda önemli ve daha geniş çaplı verilere ulaşmak mümkündür. Fakat, bu yöntemin özellikle stres gibi sofistike bir olgu hakkında niteliksel olarak yeterli bilgiler sağlayamama durumunu göz ardı etmemek gerekmektedir. Bu sebeple, konu ile ilgili araştırmada bulunacakların mülakat (görüşme), örnek olay incelemesi gibi nitel araştırma yöntemlerine başvurması daha detaylı ve net bilgi/bulgu elde etmede faydalı olabilir. Çalışanların stres konusu ile alakalı değerlendirmelerini aktarırken kendilerini baskı altında hissetmemeleri ve düşüncelerini açıkça belirtmeleri de önem taşımaktadır. Bu nedenle, araştırmanın işletme dışında gerçekleştirilmesi daha sağlıklı bilgi edinimi sağlayabilir.

Sonuç olarak, stres bir sorun olarak görülebileceği gibi daha büyük bir problemin belirtisi olarak da değerlendirilmelidir. Dolayısıyla, stresi sıradan, doğal bir sorun olarak görmek yerine, bir iyileşme ve düzeltme fırsatı olarak görmek gerekmektedir. Bu sebeple, stresin yer hizmetleri veren işletmelerin yönetimleri tarafından yönetim anlayışında ve örgüt yapısında gerekli olabilecek bir değişimin belirtisi, örgüt amaçlarını gerçekleştirme yönünde müdahaleleri gecikmeden yapmak için bir fırsat olarak görülmesi gerekmektedir. Bu sayede, havalimanı yer hizmetleri yöneticileri yapacakları iyileştirmeler ve alacakları önlemler ile verimliliklerini ve performanslarını yükselterek işletmelerini daha güçlü bir yapıya kavuşturabileceklerdir.

KAYNAKÇA

- ALBRECHT, K. (1979). *Gerilim ve Yönetici*, (Çev: Kemal Tosun), İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayını, No.197, İstanbul.
- ALTUNTAŞ, E. (2004).*Stres Yönetimi*, ALFA Yayınları, İstanbul.
- ARTAN, İ. E. (1986). *Örgütsel Stres Kaynakları ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama*, Bas-Sen Kültür ve Eğitim Yayınları, İstanbul.
- ASLAN, M. (1995). Öğretmenlerin Örgütsel Stres Kaynakları, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Malatya.
- ATAMAN, G. (2002).*İşletme Yönetimi*, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- AYDIN, Ş. (2004), Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması, *DEU Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:6, Sayı:4, ss.1-21.
- AVCI, U. ve KAYA, U. (2010), Yıldırma (mobbing) ve kişilik ilişkisi: Hizmet sektörü çalışanları üzerinde bir araştırma, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt:12, Sayı 2, ss.58.
- BALCI, A. (1995).*Örgütsel Gelişme*, Pegem Yayınları, Ankara.
- BALTAŞ, A. ve BALTAŞ, Z. (1999).*Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- BALTAŞ, A. ve BALTAŞ, Z.(2000). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- CAN, H. (1992).*Organizasyon ve Yönetim*, 2. Baskı, Adım Yayıncılık, Ankara.
- CONNOR, P.E. ve Charla H.W. (1991). Managing Organizational Stress, *Bussiness Quarterly*, Sayı 56, No:1, ss.1-61.
- COOPER, C. L. ve DAVIDSON, M. (1987). Sources of stress at work and their relation to stressors in non-working environments. (Der: R. Kalimo, M. A. El Batawi, ve C. L. Cooper), *Psychological factors at work and their relation to health*, ss.99-123). Geneva: World Health Organization.
- CÜCELOGLU, D. (1992). "*İnsan Davranışı*", Remzi Yayınevi, İstanbul.
- DAVIS, B. (1987).*Sosyalizm ve Ulusalçılık*, (Çev: Kudret Emiroğlu), Belge Yayıncılık, İstanbul.

DRAFKE, M.W. ve KOSSEN, S. (1998). *The Human Side of Organization*, 7th Edition, Addison Wesley Longman, New York.

DECOTIS, T.A. ve PARKER, D.F. (1983), An examination of the organizational antecedents of stressor at work, *Academy of Management Journal*, Vol.24, ss.48-67.

DİNÇER, Ö. ve FIDAN, Y. (1996). *İşletme Yönetimi*. İstanbul: Beta Basım Yayın.

DURNA, U., “Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma”, *Yönetim ve Ekonomi*, Cilt.11, No.1, 2004, ss.191-206.

DURNA, U., “A ve B Tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Değişkenler Üzerine Bir Araştırma”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt.19, No.1, 2005, ss.275-291. ERDOĞAN, İ. (1994). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İstanbul: Beta Yayınevi.

EREN, E. (1998).*Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayınları, İstanbul.

ERTEKİN, Y. (1993).*Stres ve Yönetim*, TODAİE Yayını, Ankara.

GÜMÜŞTEKİN E., ÖZTEMİZ A. (2005). Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerine Bir Uygulama, *E.Ü. İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, Sayı:23, ss.61-85.

IWANCEVICH, J. M. ve MATTERSON, M.T. (1996), *Stres and Works: A Managerial Perspective*, Gllenview. Illinois; Scott. Foreman&Company.

KARAGÜL, M., (2011), *Örgütsel Stres ve Stres Yönetimi: Malatya Adliyesi Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi: Balıkesir Üniversitesi S.B.E.

KESKİN, G. ve ÇAM, O., (2008), Ergenlerin Ruhsal Durumları Ve Anne Baba Tutumları İle Bağlanma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 9(3), ss. 139-147.

KIREL, Ç. (1994).*Stresin Bireysel Sonuçları, Stres Yönetimi*, A.Ü. Açıköğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir.

KÖKNEL, Ö. (1987), *Zorlanan İnsan*, Altın Kitaplar, Basım No.1, İstanbul.

KÖSE, S. (1982). Çalışma Ortamında Gerilimi Giderme Yolları, *Personel Yönetimindeki Gelişmeler Semineri*, İzmir.

KREITNER, R. ve KINICKI, A. (1989).*Organizational Behavior: Key Concepts, Skills, ve Best Practices*, McGrawHill.

- MAGNUSSON, D. (1990). Personality research in the 90's. In P. J. D. Drenth, J. A. Sergeant, & R. J. Takens, European perspectives in psychology (Sayı: 1, ss. 107-124). Chichester: Wiley.
- MOORHEAD, G. ve GRIFFIN, R. G. (1992). *Organizational Behavior*, Houghton Mifflin Company, Boston.
- MAUREEN, F.D. ve ANTHONY, H.W.(1996).Managing Occupational Stress: A National and International Perspective, *International Jurnal of Stres Management*, Sayı3., No: 2, ss.23-24.
- MUSE, L. A., S. G. HARRIS ve H.S. FEILD (2003) “Has The Inverted-U Theory Of Stress And Job Performance Had a Fair Test?”, *Human Performance*, 16 (4), ss.349–364.
- NORFOLK, D. (1989).*İş Hayatında Stres*, (Çev. Leyla Serdaroğlu), Form Yayınları, İstanbul.
- ÖZDEVECİOĞLU, M., E. A. BULUT, E. A. TEKÇE, Y. ÇİRLİ, T. GEMİCİ, M. TOZAL ve Y. DOĞAN (2003), “Kadın ve Erkek Yöneticilerin Yönetimi Altındaki Personelin Motivasyon, Stres ve İş Tatmini Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 10, Sayı 2, ss.125–138.
- ÖZTAŞ, Beria (1987), *Stres Fizyolojisi ve Organizmada Oluşturduğu Zararlı Etkiler*,*TÜSSİDE Stres Yönetimi Semineri*, Gebze.
- PAKSOY, M. (1986). İşletmelerde Stres, A ve B Tipi Davranış (Kişilik),*İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt:15, Sayı:2, ss.101-108.
- PALMER, M. ve HYMAN, B. (1993).*Yönetimde Kadınlar*,(Çev. Vedat Üner), Rota Yayınları, İstanbul.
- PEHLİVAN, İ. (1995). *Yönetimde Stres Kaynakları*, Pegem Yayınları, Ankara.
- PEHLİVAN, İ. (2000) *İş Yaşamında Stres*, Pegem Yayıncılık, Ankara.
- ROSENMAN, R.H. ve CHASNEY, M. A. (1985). *Specifity in Stres Models: Examples Drawn From Type A Behavior*, C.L. Cooper, New York.
- ROSS R. VE ALTMAIER E.M., (1994), *A Handbook of Counselling for Stress at Work*. University of Iowa, USA.
- SABUNCUOĞLU, Z. ve Tüz, M. (1998).*Örgütsel Psikoloji*, Alfa Yayınları, Bursa
- SCHAFFER, W. (1987).*Stress Management For Wellness*,Mc.GrawHill, NewYork.

STEERS, R. M. (1994). *Introduction to organizational behavior*, 4th edition, Harper Collins Publishers Inc., New York

ŞAHİN, N. ve DURAK-BATIGÜN, A. (1998). Reasons for living and their protective value. *Archives of suicide research, Archives of Suicide Research* Sayı 4, No.2, ss.157-168

ŞİMŞEK, M.Ş., AKGEMCİ T. ve ÇELİK A. (2005). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Adım Matbaacılık, Konya.

TEZMAN, N. (1987). *Stres ve İnsan, TÜSSİDE Stres Yönetimi Semineri*, Gebze.

TOKAY, T. (2001). *Örgütsel Stres ve Performans İlişkisi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

TOWNER, L. (1998). *Managing Employee Stress, Support Your Staff by Preventing or Reducing Stress in the Workplace With This Step-by-Step Guide*, KoganPage, London.

TUTAR, H. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*, Hayat Yayınları, Kişisel Gelişim Dizisi, No.14, İstanbul.

QUICK, J. C., MACK, D. A. ve Nelson, D. L. (1998). The stress of organisational change: a dynamic process model, *Applied Psychology: An International Review*, Sayı 47, ss.219–232.

VALERIE J. S. (1995). Stress and the new contract for general practitioners, *Journal of Managerial Psychology*, Vol.10, No.3, ss.17-28.

VECCHIO, R.P. (1987), *Organizational Behavior*, 2. Edition, TheDryanPress, Rinehartand Winston, Inc.

WHITLIGTON, G. H. (1994). Bir psikiyatristin gerçekçi ve bütüncül yaklaşımı, *Stresle Başa Çıkma*, (Derleyen: Nesrin E. Şahin), Türk Psikologları Derneği Yayınları, (Çev: Neslihan Rugancı), Ankara.

ULUKUŞ, K. S., (2001), *Stres ve İş Verimi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Sivas.

YILMAZ, O., (2006), *Stresin Performans Üzerine Etkisi 40ıncı Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma*, SDÜ SBE, Isparta.

İNTERNET KAYNAKLARI

<http://www.hurriyet.com.tr/saglik/20126987.asp> 17.12.13

http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar, 18.12.2013

<http://www.psikodestek.com/stres.htm>, 22.12.2013

(<http://www.psikiyatri.org.tr/pagepublic.aspx?menu=17>, 22.07.2014

EK 1: ANKET FORMU

Sayın katılımcı;

Bu anket Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim dalında hazırlanmakta olan "Örgütsel Stres Ve Başedebilme Yolları: Hava Limanı-Yer Hizmetleri Çalışanları Üzerine Bir Uygulama" adını taşıyan yüksek lisans tez çalışmasına temel oluşturmak üzere hazırlanmıştır. Vereceğiniz cevaplar sadece bu araştırmada kullanılacak olup, bunun dışında hiçbir kişi, kurum veya bir araştırma grubuna verilmeyecektir. Kimliğinizden çok görüşleriniz önemli olduğu için anket formuna isim yazılmasına veya imza atılmasına gerek yoktur. Anketin amacına ulaşabilmesi için her soruya doğru cevaplamanız ve sadece her soru için yalnızca bir şıkka işaretlemeniz önemlidir. Gösterdiğiniz ilgi ve alaka için teşekkür ederim.

Saygılarımla,

Cemil GÜNDÜZ

A- ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI

İşiniz ve iş çevrenizle ilgili olarak aşağıda belirtilen hususlar sizde ne derecede stres yaratmaktadır?

		Hiçbir zaman 1	Nadiren 2	Bazen 3	Çoğunlukla 4	Her Zaman 5
1	İşim yüzünden kendimi endişeli veya huzursuz hissedirim.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
2	Bu işi yapmak ve burada çalışmak ailemle yeterince vakit geçirmemi zorlaştırıyor.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
3	Yaptığım iş bana gerekenden fazlasını kazandırıyor.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
4	İş yerinde oldukça fazla zaman harcıyorum. Bu nedenle yaşamın diğer alanlarından uzaklaştığımı hissediyorum.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
5	Çoğu zaman yaptığım işin beni bir çıkmaza soktuğunu hissediyorum.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
6	Burada çalışmam, yapmam gereken diğer aktivitelere çok az zaman ayırmama neden oluyor.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
7	Bazen yaptığım iş akhıma gelince dahi kendimi baskı altında hissediyorum.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
8	Yaptığım işin hayatımın önemli kısmını içermesi nedeniyle çoğunlukla kendimi bu iş ile evli gibi hissediyorum.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
9	Her zaman çok fazla iş ve onu yapacak çok az zamanım olmuştur.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
10	İşten izin aldığım zaman kendimi suçlu hissederek hale geldim.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
11	Bazen izin vb. boş zamanlarda telefonum çalınca hemen iş ile ilgili olabilir diye irkiliyorum.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
12	Hiç izin günüm yokmuş gibi hissediyorum.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
13	İş yoğunluğundan dolayı şirkette benimle aynı işi yapan diğer çalışanlar da oldukça yoruluyor.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman

B- STRESLE BAŞA ÇIKMA

İş ile ilgili çeşitli etkenlerin sizde yarattığı stresten kurtulmak için aşağıda belirtilen yöntemleri ne derece kullanıyorsunuz?

		Hiçbir zaman 1	Nadiren 2	Bazen 3	Çoğunlukla 4	Her Zaman 5
1	Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
2	Olay veya durumun üstüne gitme.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
3	Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma).	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
4	Konuyla ilgili olarak birini suçlama.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
5	Bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
6	Çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga, vb.).	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
7	Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
8	Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
9	Kültürel ve sportif etkinlikleri izleme.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
10	Yetenekli olunan bir alanda etkinlik gösterme (sanat, müzik, spor, okuma vb.).	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
11	İbadet etme.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
12	Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
13	Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
14	Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışarı vurmamak.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman
15	Stresle baş edebilmek için sigara vb. kullanmak.	Hiçbir zaman	Nadiren	Bazen	Çoğunlukla	Her Zaman

C- KİŞİSEL BİLGİLER

Bu bölümde size ait kişisel bilgiler sorulmaktadır. Lütfen hiç bir soruyu cevapsız bırakmayınız.

1. Yaşınız

a) 20 yaş ve altı b) 21-30 yaş arası c) 31-40yaş arası d) 41-50 yaş arası e) 51yaş ve üzeri

2. Cinsiyetiniz

a) Erkek b) Kadın

3. Medeni durumunuz

a) Evli b) Bekâr

4.Eğer varsa, çocuk sayısı

a) 1 çocuk b) 2 çocuk c) 3 çocuk ve üzeri

5. Eğitim durumunuz

a)İlköğretim b) Lise c)Önlisansd) Lisans e) Lisansüstü

6. Meslekte çalışma süreniz ne kadardır?

a) 1-3 yıl arası b) 4-7 yıl arası c) 8-11 yıl arası d) 12-15 yıl arası e) 16-19 yıl arası f) 20 yıl ve üzeri

7. Çalıştığınız birim hangisidir?

a) Yolcu Hizmetleri b) Harekat Hizmetleri

8. İş yerindeki statünüz nedir?

a) Operasyon Müdürü b) Bölüm Sorumlusu c) Vardiya Şefi d) Personel

EK 2: ÖZGEÇMİŞ**KİŞİSEL BİLGİLER**

Adı Soyadı : Cemil Gündüz
Doğum Yeri : Eskişehir/Sivrihisar
Doğum Yılı : 1989
Medeni Hali : Bekar

EĞİTİM VE AKDEMİK BİLGİLER

Lise (2002-2005) : Eskişehir 19 Mayıs Lisesi
Lisans (2007-2012) : Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
Yabancı Dil : İngilizce
YAYINLAR : Muğla Turizm Arz-Talep Potansiyeli Üzerine Bir Araştırma
(2013-Muğla Değerleri Sempozyumu)

MESLEKİ BİLGİLER**STAJ**

2011 : Muğla Turizm İl Müdürlüğü

DENEYİMLER

2007 **Marmaris Grand İdeal Premium**
F&B Departmanı
0252 417 4188
2010 **Kodolanyi Janos Üniversitesi**
Erasmus Öğrenci Değişim Programı
2012 **Muğla Üniversitesi Turizm İşl. Ve Otelcilik Okul-Sektör**
Buluşması
2013 **Muğla Değerleri Sempozyumu**
Bildiri Sunumu