



International
**SOCIAL SCIENCES
STUDIES JOURNAL**



SSSjournal (ISSN:2587-1587)

Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences

Vol:5, Issue:41
sssjournal.com

pp.4399-4422
ISSN:2587-1587

2019
sssjournal.info@gmail.com

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 06/07/2019 | The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 30/08/2019
Published Date (Makale Yayın Tarihi) 30.08.2019

ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI ve ÇÖZÜM YOLLARI: HAVAYOLU KABİN EKİBİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

ORGANIZATIONAL STRESS RESOURCES AND SOLUTIONS: A RESEARCH ON THE AIRLINES CABIN CREW

Yüksek Lisans Öğrencisi, Zeynep ALKAŞI

Istanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul/TÜRKİYE



Article Type : Research Article/ Araştırma Makalesi

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.1685>

Reference : Alkaşı, Z. (2019). "Örgütsel Stres Kaynakları ve Çözüm Yolları: Havayolu Kabin Ekibi Üzerinde Bir Araştırma", International Social Sciences Studies Journal, 5(41): 4399-4422.

ÖZ

Stres üzerine günümüzde birçok çalışma ve araştırma yapılmasına rağmen stres bugün dahi gizemini, önemini korumayı sürdürmektedir. Öyle ki günümüzde kurumsal örgütler artan çekişme ve de farklılık gösteren çevre şartları karşısında personel üzerinde etkili olan stresin etkilerini kaynaklarını ve çözüm yollarını anlamaya yönelik çalışmalar yapmaya başlamışlardır. Kurumların ortaya koymuş olduğu bu tarz çalışmalar örgüt çalışanlarının davranışlarını anlama ve onlar üzerinde strese neden olan faktörleri ortadan kaldırmaya yöneliktir. Stresin etkilenen çalışan davranışların hangi yönde eğilim gösterdiğini saptayarak çözüm üretmek kurumsal firmaların önceliği olmalıdır. Yapılan bu çalışmanın amacı Hava Yollarında çalışan Kabin Ekibinin görevlerini yerine getirirken içinde buldukları stres kaynakları ve stresin çözüm yollarını belirleyip arasındaki ilişkiyi araştırmaktır. Havayolu kuruluşlarında görev yapan kabin ekibinin örgütte yaşadığı stresin çalışma hayatını ne ölçüde etkilediği incelenmiştir. Tüm bunlardan hareketle iki olgudan doğan ilişkiyi saptayıp ölçmek amacıyla üç bölümlü bir anket formu hazırlanmıştır. Bütün veriler SPSS 22. 0 paket programında analiz edilip yorumlanmıştır. Devamlı bilgilerin ve verilerin gösterimi medyan (minimum-maksimum) ve (ortalama \pm standart sapma) ile ortaya konuldu. Elde edilen verilerin olağan dağılıma uyumu Shapiro Wilk Testi ile denendi. Yapılan test neticesinde olağan dağılım gösterip sunan devamlı veriler için ortalamalar arası ilişkiyi anlayıp kıyaslamada Independent T test ve ANOVA Testi kullanıldı. Olağan ve normal dağılım göstermeyen devamlı bilgi verileri için ise Mann-Whitney U Test ve Kruskal Wallis Testi denenip sınılandı. Sürekli parametreler arasındaki ilişki Spearman Korelasyon katsayısı araştırılıp ile incelendi.

Anahtar Kelimeler: Stres, Örgütsel Stres, Kabin Ekibi, Çalışanlar

ABSTRACT

Even though many studies and researches have been done on stress, stress continues to remain its mystery and importance even today. In fact, corporate organizations have begun to work to understand the sources and solutions of the effects of stress on the personnel in the face of increasing conflict and different environmental conditions. These kinds of studies which are put forward by the institutions are aimed at understanding the behaviors of the employees and eliminating the factors that cause stress on them. It should be the priority of corporate firms to determine the direction in which stressed employee behaviors tend to produce solutions. The aim of this study is to determine the sources of stress and the solution ways of the cabin crew while performing the duties of the cabin crew working in the airlines.

The effect of the stress experienced by the cabin crew working in airline organizations on working life was examined. Therefore, a three-part questionnaire was prepared in order to detect and measure the relationship between two cases. All data were analyzed and interpreted in SPSS 22. 0 package program. The representation of continuous information and data was presented with median (minimum-maximum) and (mean standard deviation). Adaptation of the obtained

data to the usual distribution Shapiro. Tested with Wilk Test. Independent T test and ANOVA test were used to understand and compare the relationship between the means for continuous data that showed normal distribution as a result of the test. Mann-Whitney U Test and Kruskal Wallis Test were tested and tested for continuous and non-normal data. The relationship between continuous parameters was investigated with Spearman Correlation Coefficient.

Keywords: Stress, Organizational Stress, Cabin Crew, Employment

1.GİRİŞ

Geçmişten bugüne gelen ve çağımızın en önemli sorunlarından biri olan stresin, geleceğin de sorunu olmaya devam edeceği düşünülmektedir.

Bireylerin, rekabetle birlikte çok çalışmaya dayanan sosyal ve çalışma hayatı birer stres faktörü olmaktadır. Stresin insan sağlığını tehdit eden, başarısını ve sosyal yaşantısını olumsuz yönde etkileyen derecede gelmesi bilimsel araştırma konusu olmuştur.

Yapılan bilimsel araştırmalarda görülmüştür ki stres; bireyin bedenini esir alan, psikolojik ve fizyolojik olarak zarar veren, dengesini bozan, kontrol altında tutulması güç olan bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır.

Literatürde stresin tanımı ile ilgili ortak bir fikir birliğine varılamamıştır. Açıkçası stres, insan ruh ve beden kapasitesinin üstündeki, yetenekleriyle örtüşmeyen beklentileri karşılama çabası içindeyken, gerçek arzu ve isteklerini ötelendiği akış olduğu düşünülebilir.

Bireyler yaşam alanlarının büyük bir çoğunluğunu, bireysel kapasitelerini zorlayarak sürdürmektedirler. Bu zorlanmayı her disiplindeki hızlı değişim ve teknolojik gelişimin yarattığı yarış sürecine, bireylerin uyum sağlama çabası yaratmaktadır.

Dünyada küreselleşmeyle birlikte kurumların çalışanlarına ve örgüt yapılanmalarına bakış açıları da değişmektedir. Geçmişte kurumlar tarafından maliyet olarak görülen çalışanlar artık iç müşteri, en kıymetli sermaye olarak değerlendirip elde tutmaya itina gösterdikleri gibi küresel pazarda başarılı olmak için örgütsel yapının dinamizminin sürdürülebilirliğinin çabası içine girmektedirler.

Örgüt, hedeflenen amaca hizmet etme rızası ve arzusu içinde olan bireylerin oluşturduğu sistematik ve şeffaf topluktan oluşmaktadır. Örgüt sistemi içindeki hiyerarşik düzen, yönetim politikaları, çalışma koşulları, fiziksel koşullar, normların oluşturduğu bütündeki çatışmalar örgütsel stres nedenini oluşturmaktadır. Örgütsel stresi önleme yöntemleri geliştirilmediği takdirde; işin niteliğinin bozulmasına, çalışanın performansının düşmesine, kurumun amacının ve markasının zarar görmesi gibi sayılabilecek birçok soruna sebebiyet vermenin yansısı çalışanların işten ayrılmalarına, sağlıklarının bozulmasına, personel sigorta ve karşı tazminat giderilerindeki artışlar gibi hem çalışana hem de kuruma zarar verici faktörlere neden olabilmektedir.

Rekabetin yoğun olduğu hava taşımacılığı kurumları, örgüt yapılanmasının ve örgütsel çalışmanın en iyi örneklerini oluşturmaktadır. Hava yolu kurumlarının amacı hava taşımacılığında ulusal ve uluslararası pazar yarışında tercih edilmeyi hedeflemektir. Çalışanların ortak amacı ise belirlenen bu hedefe hizmet etmek kurumun içerisinde bulunduğu rekabette başarılı olmasını sağlamaktır.

Hava yolu kurumlarının organizasyon el (örgütsel) yapılanmaları, yurt içi ve yurt dışı olmak üzere birçok farklı ana bölüm ve birimlerinden oluşmaktadır. Kurumdaki örgütsel yapılanmaya dâhil olan ve örgütün amacına hizmet eden uçuş bölümünde görev yapan kabin görevlilerinin, sorumluluk boyutunun önemini fark edilmesi gerekmektedir. Çünkü bütün bu yoğun örgüt çalışması, işbirliği içerisinde ortaya konulan çabanın ve bilet satın alan yolcuların emanet edildiği son noktadır. Kısacası organizasyonun vitrin sorumluluğunu taşımaktadırlar.

Kabin ekibinin görevi, kısa ve uzun menzilli uçuşlar olmak üzere uçakta seyahat eden yolcuların öncelikle uçuş emniyetini sağlamak ve yolcuların konforlu bir şekilde vakit geçirmeleri için sunumlar yaparak yolcu memnuniyetini sağlamaktır. Kabin ekipleri görevlerini icra ederken arkalarında yoğun bir örgütsel çalışmanın olduğu bilinci ve sorumluluğu içerisinde hareket etmektedirler. Hizmet ettikleri yolcuların sürekli değişken uluslararası olması, çalışma arkadaşlarının her uçuşta farklı olması, çalışma ortamının koşulu, uzun ve düzensiz çalışma saatleri,

gidilen yerlerdeki zaman farklılıkları gibi birçok faktörler için gerektirdiği şekilde organize edilmediği takdirde stres kaynağı olmaktadır.

Kabin ekipleri, gittikleri yurtdışı uçuşlarda görsel olarak hem ülkelerini hem de çalıştıkları kurumu temsil etme gibi önemli sorumlulukları da taşımlarından dolayı, mümkün olduğu kadar stres kaynaklarından arındırılmış çalışma ortamında ve yönetim anlayışıyla görev yapmaları gerekmektedir.

Bu çalışma da temel amaç, havacılık sektöründe faaliyet gösteren kabin personelinin görevlerini yerine getirirken onları olumsuz yönde etkileyen stres kaynaklarını ve stresle baş etme de hangi yöntemleri tercih ettiklerini araştırmaktır. Çalışma, yurtiçi ve yurtdışı olmak üzere geniş hava yolu ağı olan dünya markası bir Türk hava taşımacılığı şirketinde çalışan 300 kabin personeline anket uygulanarak yapılmıştır. 232 adet geçerli anket elde edilmiştir. İncelemede frekans analizi, t-testi, pearson korelasyon katsayısı, regresyon analizi yapılarak elde edilen veriler değerlendirilmiştir

Araştırmanın son bölümü, araştırma sunucunda elde edilen veriler doğrultusunda sonuç ve öneriler geliştirilmiş, araştırma konusuyla ilgili faydalanılan daha önce yapılmış çalışmaların kaynakları ve araştırma ölçekleri ile tamamlanmıştır.

2.STRESİN TANIMI, ÖNEMİ ve ÇÖZÜM YÖNTEMLERİ

Çağın hızlı gelişiminin sonucunda insan hayatındaki hızlı değişimle sürat stresi hayatımızın önemli bir parçası yapmaktadır. Stresin ana hedefi insan olması nedeniyle, bireylerin stresi iyi tanımları, öneminin farkında olmaları gerekmektedir. Stresin hep zararlı mı? Yoksa dozunda stresin yaşamımızda olması gerekir mi?

İçinde yaşadığımız huzursuzluğun, kaygının, üzüntünün hatta bozulan sağlığımızın, hangi tür stresten kaynaklandığını bilmemiz içinde bulunduğumuz olumsuz durumdan kurtulmak için aradığımız çözümler de kadar doğru yöntemler olabilmektedir.

2.1 Stresin Tanımı

Günümüz süratli ve devamlı toplumsal, siyasal ve ekonomik yeniliklerin yaşandığı bir zamanı simgelediğinden, kişilerin bu yeniliklere ayak uydurmaya çalışıp çalışmaması değerli bir öge olarak karşılaştıkları bir durumdur. Tüm bu yenilikler toplumun ve bireyin yönetsel seviyesini etkilemektedir. Bu durum örgütler için bilinmezliklere sebep olmakta ve bilinmezlikler de stresi tetiklemektedir.

Stres Latince kökenli olup ‘‘ESTRICTIA’’ sözcüğünden geldiği bilinmektedir. Geçmişe baktığımızda stres, on yedinci yüz yılda farklı şekillerde adlandırılmıştır. Bunlar şu şekildedir; felaket, bela, musibet, dert, tasa, keder, acı gibi, 19.yy ise değişik anlamlara gelecek şekilde ifade edilmiştir örneğin; güç, baskı ve zor gibi manalarda kullanıldığı görülmüştür (Güney, 2012:280).

Literatüre baktığımızda stresin farklı şekillerde kendini gösterdiğini söylemek mümkündür bunlar şu şekildedir; gerilim baskı, zorlanma, sıkıntıya, düşme anlamı taşımaktadır. ‘‘Stres tüm fizyolojik, patolojik etkenlerinin canlı üzerinde yaptığı hoyrat ve şiddetli tesir’’ olduğu ifade edilmektedir. Öte yandan stres, kişilerin maruz kaldıkları fırsat, sınırlama veya arzuların canlı yaşamın sonucu olarak da tanımlanabilir. Stres Örgütlerde ve iş çevresinde yer bulan, sağlığa olumsuz etkisi görülen hadiselerden ötürü ortaya çıkan izleri barındırdığından canlının tehditle karşı karşıya kaldığında stres anında hem bedensel hem de psikolojik düzeyde birçok farklılığı oluşturacaktır (Kara ve Koç, 2009:36).

Bütün bu tanımlara göre stres, alışık ve hakim olduğumuz iş ve sosyal hayatımızda dış çevrenin dayatmasıyla yapmaya zorlandığımız olaylar, yüklendiğimiz sorumluluklar sonucu ortaya çıkan ve insana kaygı, üzüntü yaşıtan bir durumdur.

2.2 Stresin Önemi

Kurum ortamında stresin önemi oldukça büyüktür. Kurum içinde stresli bir alanda iş gören bireylerin iş verimliliğini düşer. Stres çalışan üzerinde bir takım olumsuz durumlara neden olabilmektedir. Bunların neler olduğuna baktığımızda şu şekilde sırlamak mümkündür: İşten çıkma, sigara, alkol, ilaç veya da uyuşturucu madde kullanma alışkanlığını da giderek artması bunların sadece bir kaçıdır. Baktığımızda Stresin, idareciler ve yöneticiler üzerinde de fizyolojik, psikolojik etkisinin olduğunu ifade etmek mümkündür. Örnek verecek olursak en başta yabancılaşma bunlardan

sadece birisidir, stresin yönetici üzerindeki etkisine baktığımızda en büyük etkisinin idarecilerin sağlığını ve kurum başarısını, iş yapma ve karar verme yetisini de negatif doğrultuda etkilemektedir. Stresin, işe devamsızlık oranlarının artmasına, kazalara, yaralanmalara ve hastalıklara yol açtığı da tespit edilmiştir (Arslan, 2009:68).

Stres, kurum yöneticilerinin kendileri ve çalışanları açısından önemle üzerinde durulması gereken hassas bir konudur. Stres içerisindeki çalışanların oluşturduğu bir örgüt yapısında İşin barısını oldukça güçleştirmesi, yöneticilerde stres kaynağı oluşturmaktadır. Kurum yöneticilerinin hedefledikleri başarıyı yakalamaları için stres konusunda, kurum içerisinde gerekli çalışmaları yapması ve tedbirler alması gerekmektedir

2.3 Stresin Çözüm Yöntemleri

Stresle başa çıkmada kişisel teknikler bireyler tarafından uzun yıllardır kullanılmaktadır. Bunlardan en önemlisi ise stresin olumsuz etkileriyle baş edebilmektedir. Bireyler ruh ve bedenlerini stresin negatif ve zararlı etkilerinden korumaları için stresle baş etme yolları ve teknikleri bulup kullanması zaruri bir ihtiyaç olarak doğmuştur. Aydın'ına göre kişisel olarak kullanılmakta olan bazı teknikler stresle başa etmede oldukça ehemmiyetli ve önemlidir. Bütün bu tekniklerin ortak gayesi ise bireysel davranışlar ile bedensel, psikolojik ve hareketsel eylemlerin kontrol altında tutulmasını sağlamaktır. Bu durum bireyin vücudunda başlayan ve zararlı olan stres tepkisi karşı önlemler alınarak etkisiz kılınmaya çalışılmaktadır böylece bireyde oluşacak tahribatı en aza indirecektir (Aydın,2004:58).

Yukarıda sözü edilen strateji ve teknikler aşağıdaki gibidir;

- Bireysel davranışların ve özelliklerin değiştirilmesi
- Fiziksel hareketler(Spor ve egzersiz gibi)
- Nefes egzersizi
- Meditasyon
- Biyolojik rahatlama
- Gevşeme
- Beslenme ve sağlık
- Sosyal destek
- Sosyal kültürel, sportif faaliyetlere yönelme
- Masaj
- Dua ve İbadet
- Vakit yönetimi

Bunların yanında stresle başa etmede bir takım egzersizlerden yararlanılabilir. Bunlar meditasyon, otojenik inhibisyon (kas gevşetme teknikleri), eğitim, nefes egzersizi, spor ve sağlıklı beslenme teknik ve yöntemleri kullanılabilir. Baktığımızda Meditasyon, stresle başa çıkmada kullanılan en önemli zihinsel yöntemlerden bir tanesidir. Bu zihin ağırlıklı yöntem, kaba bir tabirle, düşmüş psikofizyolojik uyarılmaya aracılık etmektedir. Meditasyon, stresi kişinin bedeninden uzaklaştıracak onun üzerindeki zararlı etkilerini hafifletebilmektedir. Başka teknik ve yöntemlere baktığımızda kişinin zevk aldığı işleri yapması stresi azaltmaktadır Bunların dışındaki bireysel stratejileri incelediğimizde; bireyin işine ya da hobisine yoğunlaşması da stresi azaltma yollarından biridir (Ömeroğlu, 2015; 20).

Bireyler Özel ve çalışma hayatlarında kendilerine yabancı olan bir dizi durum ve olay karşılaşmaktadırlar. Alışma ve öğrenme sürecindeki zorluklar kişilerde strese neden olmaktadır. Bireylerin mutlu ve başarılı olmaları için öncelikle bedenlen ve ruhen sağlıklı olmaları gerekmektedir. Bireyler, özel ve iş hayatlarının rutininde dışında kendilerini ruhen ve bedenlen daha iyi hissedecekleri uğraşlar edindiklerinde diğerlerine nazaran daha mutlu ve başarılı oldukları görülmektedir

3. ÖRGÜT, ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARI ve BAŞA ÇIKMA STRATEJİLERİ

Örgüt, kişilerin varlığını sürdürdüğü, çalıştığı, karşılıklı ilişkide bulunduğu sosyal bir sisteme verilen isimdir. Örgütsel stres ise “kişinin etrafıyla olan ilişkisinin yansımaları ifade eden, kişisel özelliklerden ve psikolojik farklardan ve psikolojik değişimlerin etkisinde kalan, bireyi oldukça fazla stres veya bedensel arzu altında bırakan böylesi bir hal dış etkenler, vaziyet veya durumun sonucuna bir karşı koymadır.

Yapılan tanımlara baktığımızda örgüt, kişilerin beraber ortak hedefler çevresinde bir araya gelerek tüm maddi ve manevi, bilgi birikim ve deneyiminden ortaya çıkan unsurları belirli bir düzen ve seviyede bölüştükleri sosyal bir ağıdır (Yangınlar ve Karaca; 2018: 750).

Örgüt tanımlarında bahsedildiği gibi örgüt, aynı ortak amaca hizmet eden, kişisel beklentilerin ötesinde örgütün amacının ön planda tutulduğu, aynı davranış ve tutum içerisinde olan bireyler topluluğundan oluşmaktadır. Havacılık sektöründe görev yapan kabin memurlarını, örgüt bireyelerine örnek gösterebileceğimiz meslek grubudur. Özellikle üniformalı olmaları onların ekip çalışması içerisinde olduğunu, çalıştıkları kurumun normları ve hedefleri doğrultusunda hizmet sundukları açık bir şekilde görülmektedir.

3.1 Örgütsel Stres

Kurumsal veya örgütsel stres, birey ile iş ilişkisinin sonucunda ortaya çıkan bireyi normal çalışmalarından alıkoyan farklılıklar getiren bir durumdur.” Stres seviyesi bireyden bireye değişkenlik gösterdiği gibi örgütlerde stres, organizasyon içyapısında kullanılan teknolojiden, çevresel koşullardan, çalışanların davranış ve tecrübelerine, organizasyon içi etkileşimler ve görülen işin durumuna göre değişiklik gösterebilmektedir. Tüm bu farklılıklar, örgütsel stresin farklı şekillerde tanımının yapılmasına sebep olduğu görülmektedir. Yapılan çalışmalarda örgütsel stres kavramı çok farklı şekillerde ifade edilmiştir; “Cooper-Marshall görev stresi (occupational stress), War-Wall ise iş stresi (work stress), Buzzard göre ise endüstriyel stres (industrial stress), Caplan-Cobb-French tarafından çalışma şeklinde birçok tanımı yapılmıştır. Örgütsel stres kaynaklarını Soysal ise şu şekilde ifade etmiştir (Balcı; 2014:31):

- **Çalışmayla alakalı stres kaynakları:** Fazla ve eksik çalışma enerjisi ve de zaman sıkıştırması, sıkıcı iş ortamı, monotonluk ve örgüt içi çalışma alanının iyi olmaması, fazla mesai sarf edilmesi ve vardiyalı çalışma sistemi, kurumun iç düzeni gibi birçok etmen mevcuttur.
- **Organizasyonel yapı ve politikalar ile ilişkili stresin kaynakları:** Değerlendirme ve kariyer planlamada ortaya çıkan sorunlar, hiyerarşik ve merkezi örgüt sistemleri; önderlik tazi, kurum içerisinde haberleşme ağının mevcut olmayışı veya noksan oluşu, otorite ve görev hataları ve iş görenlerin karar almaya katılım seviyesinin düşüklüğü, görevden kaynaklı doğan çatışma ve görevi tanımının olmayışı, eşit olmayan eksik ücret, mobbing bunlardandır.
- **Dış çevreden doğan stres kaynakları:** İlerleyen teknoloji, buhranlar ve işsizlik, sosyal yaşamdır.” Tüm bu etkenlerden hareketle örgütsel stres etkide bulunan birçok etken mevcuttur. Çalışanın bedensel ve psikolojik hali, stresin etkisinde kalma seviyesi, görülen iş bu kaynakları etkileyebilmektedir.
- **Yoğun baskı altında olmak:** Kariyer ilerletme konusunda sorunlar, görülen görevden haz duymamak, yetki dağıtımında adaletsiz olunması, idarecilere duyulan güvensizlik duyma,
- **Çevre koşulları olarak:** aydınlatma, gürültü, performansı ve sağlığı olumsuz etkileyen ısı bunlardan sadece birkaçıdır.

Küreselleşmeyle birlikte dünyadaki sanayileşme iş ve toplum yaşamında oldukça fazla strese neden olmaktadır. Günümüz toplumlarının çalışma yaşamı, sosyal hayatı azımsanmayacak kadar etkili derecede bir hız ve hareket halindedir. Böylesi bir ortamda varlıklarını idame edip sürdüren bireylerin, günümüzün gerçeği olan stresle karşılaşması kaçınılmaz olmuştur.

Araştırmacılar stresin kaynağından doğan belirli türleri olduğunu ve stres çeşitlerinin belirlenmesinin terapi süresinde önemli bir yeri olduğunu belirtiyorlar (Bozyılan, 2018:13); bunlar:

- Fiziksel stres çeşitleri
- Psikolojik stres çeşitleri
- Psiko-sosyal stres çeşitleri
- Psiko spiritüel stres çeşitleri
- Maddi stres çeşitleridir

3.2. Örgütsel Stres Kaynakları

Kurumların sahip oldukları sosyal iklim, yaklaşımlar, değerler bütününden, davranışların genelinden ve duygulardan meydana gelen çalışanların oluşturduğu sosyal tertiptir. Örgütsel stres kişiyi zorlayan haller karşısında kişinin vücudunun vermiş olduğu aynı zamanda sergilediği fiziksel,

ruhsal, psikolojik ve davranışsal değişimlere sebep hallerdir. Bu gibi durumlarda olan kişi örgütle veya da işle alakalı olarak herhangi bir umut içinde olması halinde kişisel enerjinin aktif hale geçmesi bu süreci başlatır. Başka bir tanıma göre ise örgütsel stres bireyin çevresiyle ilişkili olan etkileşimi olarak tanımlanır. Bireysel özellik, farklardan ve psikolojik oluşumlardan etkilenen, kişiye oldukça fazla fiziksel ve psikolojik umutlar yükleyen, dış çevre ortamından etkilenen ve olaylar neticesinden etkilenen kişinin vermiş olduğu reaksiyonların sürecidir. Örgütsel stres; muvaffakiyetsizlik korkusu, iş yükünün fazlalığı, ücret yetersizliği, çalışma saatlerinin fazlalığı, değerlendirmelerde adaletsizlikler gibi birçok etkenin tesiri söz konusudur. Hayatta yaşanmakta olan teknolojik hareketlilik yaşamın hemen hemen her safhasında kendini göstermiştir. Örneğin hayatımıza sosyal, ekonomik, politik gelişmeler ve değişimler, pek çok problemi da beraberinde yaşamımıza sokmuştur. Tüm alanlarda kendini gösteren bu durum gerek günlük hayatta gerekse iş hayatında varlığı bariz bir şekilde hissedilen bu problemler, kişilerde strese ve gerginliğe neden olmakla birlikte kişinin sosyal hayatını olumsuz yönde etkilemektedir. Kurumların yapısı ve işleyişine baktığımızda kurumun, çalışanları üzerinde stres yaratan farklı ve de değişik çok sayıda stres kaynakları bulunmaktadır. Yapılan araştırma sonuçlarından hareketle kaynakların sonucuna bakıldığında iş ortamında bütün çalışanları etkileyen bu kaynakların, bambaşka biçimlerde ele alındığı ve sınıflandırıldığı görülmektedir; Sözelimi, Thomas ve Herson (2002) tarafından, örgütlerdeki stres kaynaklarının beş temel sınıflandırması söz konusudur bunlar: (Ülker, 2015:19).

- Çalışmanın bizatihi kendisinden kaynaklanan stres
- Göreve endeksli stres
- Kişiler arasındaki birlikteliğinden kaynaklanan stres
- Uzmanlaşman bağlı stres
- Çalışma, aile alanları ile ilişkili stres

(1992) de Luthans, tarafından örgütsel stres kaynakları, dört kategoride incelemiştir;

- Kurumsal stratejiler
- Hakkaniyetsiz veya yetersiz performans değerlendirme
- Hakkaniyetsiz ödeme
- Keyfi, belirsiz politikalar
- İşin dönemselsel olarak verilmesi
- İdealist iş tanımları
- Kurumsal yapısal özellikleri
- Merkezlilik, karara katılmada eksiklik
- Gelişme, ilerleyiş fırsatının azlığı
- İnsanüstü biçimsellik
- Emeğin bölünmesi ve aşırı uzmanlaşma
- Kurumların, birimlerin birbirine bağımlılığı
- Bedensel çalışma koşulları
- İzdiham
- Gizliliğin korunamayışı
- Mekân düzenlemesinin kötü oluşu
- Zehirli kimyasal maddelerin varlığı
- Kurumsal süreçler
- Cılız, zayıf iletişim
- Başarıma ilişkin dönüt eksikliği veya zayıflığı
- Gayelerin belirsizliği veya çatışması
- Eğitim programları

(1978) 'da Cooper ve Marshall, kurumsal stres kaynaklarını altı başlıkta topladıkları görülmektedir:

- Çalışmayı özgü faktörler
- Kurumdaki roller
- Çalışma ortamından doğan ilişkiler
- Kariyer geliştirme fırsatları ve olanakları
- Örgütsel yapı ve iklimden kaynaklı stres
- Faaliyet ve aile ortak alanı

Bir başka araştırmacı McGrath (1976) da örgütlerdeki stres sebeplerini şu şekilde ele almıştır.

- Bireyin yaptığı görevden doğan stres (işin zorluğu, belirsizliği ve iş yükünün fazlalığı)
- Bireyin rolüne bağlı olarak ortaya çıkan stres (çatışma, belirsizlik, iş yoğunluğu)
- Hareket ve davranıştan ötürü kaynaklanan stres (kalabalığın etkisi vb)
- Bireyin etrafından yani fiziksel çevreden kaynaklanan stres (aşırı soğuk, karşıt ya da düşman düşlerin varlığı gibi)
- Bireyin bulunduğu sosyal çevreden doğan stres (bireyler arası anlaşmazlık, özel yaşamla ilgili stres, dışlanma ve yalnızlığa itilme gibi)
- Bireyin kendinden ortaya çıkan stres (örneğin bireyin kaygı durumu, algılama düzeni gibi).

Yapılan çalışmalara baktığımızda hemen hemen hepsinin vardığı ortak nokta stresi bireyin davranışının etkilediği kadar çevre ve kurumda etkilemektedir

3.3. Stres Yönetimi

Stresle başa edebilmek, üstesine çıkmak ve hayat standardını artırıp yükseltmek maksadıyla, vaziyeti veya da gidişata karşı verilen refleksleri değiştirmeye stres idaresi denilmektedir. Lazarus ve Folkman stresle baş edebilmek maksadıyla, “bireyi geren, zora sokan veya da dayanma gücünün üzerinde olan, çevresel ve içsel istekleri ve bunlardan doğan kavgayı dizginlemek için sergilenen elle tutulur davranışlar veya da ruhsal gayretler” şeklinde ifade edilmiştir. Araştırmacı Lazarus’a göre başa çıkmanın, stresin üç ögesinden biri olduğunu ifade edilmiştir. İfade edilen hallerden biri, bireyin kendisine dair bir tehdidi idrak etme süreci olan aslı olarak yorumlanmalıdır. Bireyin bu gözdağına karşı ne gibi tedbirler aklına getirmesi ikincil değerlendirmeyi oluşturmaktadır. Diğer bir süreç olan üçüncü aşamada baş etme olarak sözü edilen bu reaksiyonun uygulanma aşamasıdır. Baş etmenin iki temel tesirinden söz edilir. Stresli hisleri planlamak ve rahatsızlığa sebep olan çevre ile rahatsız olan bireyin alakasında değişikliğe neden olacaktır. Öyle ki bu yönde sergilenecek olan baş çıkma gayretleri sorun odaklı ve de hissiyat odaklı olmak hasebiyle iki grupta bir araya getirilmiştir. Etken bir usul olan problem odaklı baş etme kişi, stres halinin denetim altına alınabileceğine karar verir. Karar verdikten sonra kişi eyleme geçecektir. Üst düzey bilgi edinme, problem çözümüyle eylemleri bu usul içerisindedir. Pasif bir usul olarak değerlendirilen hissiyat odaklı baş etmede ise birey vaziyetin denetim edilemeyeceğine, bu sebeple benimsenmesine hükmetmiştir. Stres halinin yarattığı negatif hisleri denetim altına alıp pozitif bir yöne yoğunlaşmaya gayret gösterir. Öyle ki stressiz bir yaşam ve stresten uzak bir çalışma alanı oluşturmak için mümkünse sorun odaklı gerekse hissiyat odaklı hangi usul olursa olsun her usulün, hem kişisel hem de organizasyon el amaçlara varmada payı mevcuttur. Tüm bu usuller, sorunlara, bireylere ve hallere göre farklılık arz etmektedir. Stresle baş etmede çıkmada kullanılan usuller kişisel ve kurumsal baş etme usulleri olmak üzere iki grupta bir araya getirilir. Stresle baş etmede kişisel rol oldukça etkilidir. Usullerin paydaş yönleri, ivedilikle tamamının bireysel alışkanlıklarla bedensel, psikolojik-ruhsal ve eylemsel yapıların denetim bünyesine alınmasının kabullenilmesidir. (Folkman, ve Lazarus, 1988:466-475).

Yukarıdaki açıklamadan anlaşılacağı üzere, stres yönetimi bireyin yaşadıklarını davranış ve refleksleriyle değiştirmeye karşı uyguladığı yöntemlerin bütünüdür.

3.4. Örgütsel Stresle Başa Çıkma Stratejileri

Organizasyonel mücadele yöntemleri stresle başa çıkmada faydalanıp, yararlanılabilecek kişiler üzerindeki iş stresini hafifletmek ya da önlemek maksadıyla hazırlanmalıdır. Organizasyon el gerginleştiriciler arasında yer bulan genel politikalar, işletmenin ve kurumun yapısal bozuklukları, maddesel ortam eksikliklerine ilişkin pozitif teşkilatlandırmalar stres yönetiminin örgütsel boyutuyla ilişkilidir. Örgütlerin iş hayatından kaynaklanan stresle başa çıkabilme stratejileri, iş görenlerin çalışma stresini hafifletmek veya da önlemek maksadıyla kurum seviyesindeki stres kaynaklarının kontrol edilmesi ve azaltılması için yapılan yönetsel çalışma ve düzenlemedir. Kurum seviyesinde ortaya atılan stratejiler, yapılar, fiziksel koşullar ve süreçle ilgili stres kaynaklarının hafifletilmesi veya da önlenmesi önceliktir. Örgütsel stresin azaltılması için kullanılabilecek genel stratejiler arasında şunları saymak mümkündür (Güçlü, 2001:94).

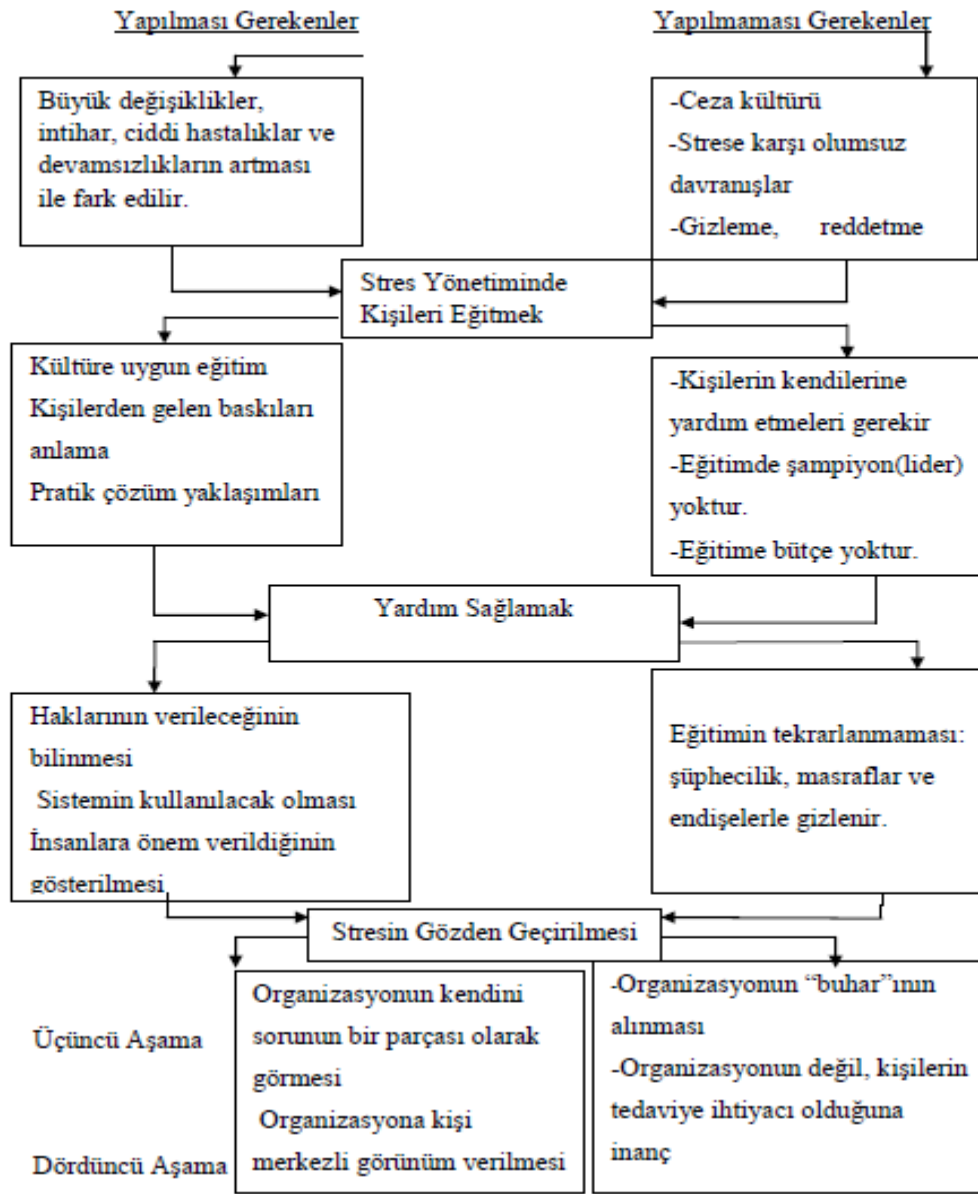
Örgütsel stratejiler stresle baş edebilmek için kurumun ihtiyaçları doğrultusunda hesaplanmalıdır.

3.4.1. Örgütsel yollarla başa çıkma

Organizasyonel kurumlar stresle baş etme de türlü etkinlik ve mücadele stratejilerini planlayıp faaliyete geçirirler. Oluşturulan bu kurumsal taktik ve stratejiler bireyin stresini hafifletmek ve de kurumsal kaynaklı stres faktörlerini denetim altında tutmayı gerçekleştirerek bireyin stresini yok olmasını ve tamamen ortadan kaldırmayı amaçlamaktadır. Organizasyonla ilişkili olarak kurum

kaide ve kurallarından veya iş bölümünden kaynaklı stresi azaltmak en aza indirmek için çaba sarf. Kurum içinde çatışma unsuru olan hallerin, kurumun iletişim ve haberleşme sisteminden doğan sorunların üstesinden gelinerek giderilmesi gerekir (Çoşkun, 2018:31).

Son olarak örgütsel stres yönetimi aşağıdaki şekilde özetlenmiştir (Ülker, 2015:20).



Şekil 3.1: Stres Yönetiminde Örgütsel Başa Çıkma

Kaynak: Barutçugil 2002, Organizasyonlarda Duyguların Yönetimi

3.5. Örgütsel Stres Kaynaklarının Sonuçları

Örgüt üzerinde stresin örgüt üzerinde iki dezavantajı söz konusudur. Bakacak olursak bunlar; örgütün asıl hedefi olan üretkenlik ve performansın az olması ve örgütteki bu üretkenlik ve performansın yüksek olmasını sağlayacak olan bireylerin örgüte yabancılaşma duygusuna varmasıdır. Üretkenlik ve performansla ilişkili olarak stres ekonomik olarak örgüte zarar verir. Öyle ki yüksek stres altındaki bireyler fiziklen ve ruhen rahatsızlanmaktadır. Bu hal iş aksamasına ve iş kazalarına neden olmaktadır.

Bunun neticesinde işte kalifiye bireylerin kayıplarına ödenen tazminatlar, sağlık giderlerin yükselmesi ile örgüt maddi kayıplar yaşar (Durna,2018;11).

Birey Stres ve stresin etkilerinden negatif olarak etkilenmektedir. Kurum içindeki her bir birey stresin sonuçlarından etkilenir bu genelde olumsuz bir etkilenme olur. Böylesi bir durum da hem birey hem de kurum için ağır bedellerin ödenmesi kayıpların yaşanması anlamına gelmektedir.

Baktığımız da Yıldırım stresin örgüte yansıyan sonuçlarını Şu şekilde sınıflandırmıştır (Yıldırım,2004)

- Performans düklüğü,
- Çalışan devir hızı
- İşte devamsızlık
- Örgütten ayrılma
- Yetersizlik duygusu
- Örgütte iş birliği sağlayamama
- Yabancılaşma
- Dikkatsizlik
- Tükenme
- Kaza yapma
- Eğilimlerinin armasıdır.

Bütün bu eğilimleri göz önünde bulundurduğumuzda Örgüt çalışanlarının stres altında olmaları örgütün iş akışının yavaşlamasına, işin niteliğinin bozulmasına, nitelikli çalışanların gerçek performanslarını gösterememelerine ve en önemlisi örgüt yöneticilerinin stres kaynaklarına çözüm üretememeleri sonucunda çalışanların işten ayrılmaları iş gücü devir hızını yükselmesine sebebiyet vermektedir.

Çizelge 3. 1: Örgütsel Stresin Sonucunun Negatif Etkileri

Örgütsel Stresin Negatif Etkileri	
➤ İşte yeterince tatmin olmamak	➤ İkaz ve diğer cezalarda artış
➤ Örgüte olan sadakatin azalması	➤ Sigorta giderlerinde artması
➤ Yapılan işin niteliğinin düşmesi	➤ Karşı açılan davalarda artması
➤ Sağlık giderlerinde azami artış	➤ Çalışanın kariyer planı yapmaması
➤ İşten ayrılmaların artması	➤ İşe devamın giderek azalması
➤ Örgütsel iklime bağlılığın azalması	➤ Çalışan ilişkilerinde çatışma olması
➤ Çalışanların emniyetsizliklerinin ve isteklerinin arması	➤ Planlanmamış zaman kayıpları
➤ Örgüt yapısında iletişim ve dayanışmanın azalması	➤ İş molalarının uzatılması
➤ Kuruma ve işe bilinçli zarar verme	➤ Çalışana ödenen tazminatlarında artış
	➤ Örgütün imaj kaybına uğraması

Kaynak: Yılmaz. ve S. Ekici,(2003),'' Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma'', Celal Bayar Üniversitesi, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt 10, sayı2, Manisa, s.1-19.

4. HAVA YOLLARI KABİN EKİBİ ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Araştırma Türkiye'de bir hava yolu kurumunda görev yapan kabin uçuş personelinin demografik farklılıklarına göre; örgütsel stres kaynakları ve stresle başa çıkma analiz sonuçları incelenerek değerlendirme yapılmıştır.

4.1 Araştırmanın Amacı

Stresin hava yollarında görev yapan kabin ekibince ne şekilde algılandığı, çalışmada personelin psikolojik ve ruhsal rahatsızlıklarından ziyade kabin ekibinin görev amaçlarını yerine getirirken kendilerini rahatsız eden ve başarılarını olumsuz yönde etkileyen stres kaynaklarını ve düzeyini tespit etmek, iş yaşamında karşılaştıkları stresle baş etmek için hangi yöntemleri seçtiklerini saptamak amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır.

4.2 Araştırmanın Önemi

Anket uygulaması yapılan hava yolu şirketinin örgüt organizasyonu içerisinde birçok farklı alanlarda hizmet sunan bölümler ve bu bölümlerin birimleri ve personellerinden oluşmaktadır. Araştırmanın uçuş bölümünün kabininde görevli olan kabin ekibi personeline yapılması araştırmaya önem katmaktadır.

4.3 Araştırmanın Kısıtlılığı

Araştırma yapılan hava yolu şirketi isminin kullanılmasına izin vermemiştir. Araştırma için belirli bir zaman dilimi verilmiş ve araştırma konusu kabin ekibinin görev alanın uçuş ve sabit bir alan olamaması, hava alanına giriş çıkış prosedürleri çok sayıda kabin ekibine ulaşmayı imkânsızlaştırmaktadır. Bu kısıtlılıklardan dolayı araştırma izin alınan hava yolun şirketinin yönlendirdiği uçuş akademisinde yapılmıştır.

4.4 Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Türkiye’de hava yolu kurumlarında görev yapan kabin ekiplerinin çalışma yaşamlarında maruz kaldıkları stres düzeylerini ve çözüm yöntemlerini ölçmek amacıyla, izin alınan bir hava yolu şirketindeki 8000 kabin personeli araştırmanın evrenini oluşturmaktadır.

Kabin personelinin yaptığı görevin özelliği nedeniyle ulaşılabilir olmaları oldukça güç olması nedeniyle, araştırma seçilen hava yolu şirketinin uçuş eğitim bölümüne periyodik aralıklarla, mesleki eğitim bilgilerini yenileme ve diğer eğitimler için gelen farklı cinsiyet, yaş, hizmet süresi, medeni durum ve ebeveyn olup olmama özelliklerindeki ve kriter seçimi yapılmadan tesadüfen rastlanılan 300 kabin görevlisinin tutum ve görüşleri anket uygulamasıyla alınmış, yapılan hatalı doldurma ve tutarsız yanıtlar sunucunda 232 anket değerlendirilmiştir.

Örneklemin evrenin temsil yeteneği: Geçerli anket sayısı n=232

Kadın personel % 67,2 n=156,

Erkek Personel % 32,2 n=76 olarak gerçekleşmiştir.

4.5 Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi

Örgütsel stres kaynakları ve çözüm yolları konusuyla ilgili çalışmada, bu konuyla ilgili daha önce yapılmış çalışmalar incelenmiş, araştırma yapılacak kurum kısıtlılıkları ve grupların özellikleri göz önünde bulundurularak anket soruları tercih edilmiştir. Verilerin toplanması için anket yöntemi seçilmiştir.

Anket ölçeği oluşturulmasında, Balcı’nın “Üniversite Öğretim Elemanlarının İş Stresi” (1993) adlı araştırmasında kullanılan anket ile Karagül’ün (2011) bu anket üzerinde yaptığı bazı değişikliklerden değişikliklerinden faydalanılmıştır.

Katılımcıların bazı demografik özellikleri dikkate alınarak anket üç ana bölümden oluşmaktadır.

İlk bölümde; 8 adet çoktan seçmeli demografik sorular,

İkinci bölümde; çalışanların örgütsel stres kaynaklarına ilişkin 5’li Likert tipi ile ölçeklendirilen 30 adet ifade,

Üçüncü bölümde; stresle başa çıkma yöntemlerine ilişkin 5’li Likert tipi ölçeklendirilen 15 adet ifade yer almaktadır.

İkinci ve üçüncü bölümdeki her bir soru, 4=Pek Çok, 3=Çok, 2=Orta, 1=Az, 0=Hiç şeklinde 4 ile 0 puan arasında puanlandırılmış ve katılımcıların görüşleri alınmıştır.

4.6 Araştırmanın Hipotezleri

Bu araştırma: “Genel Tarama Modeli” türüyle, stres faktörleri ve çözüm yöntemleri tutumlarında Kabin ekiplerinin demografik özelliklerine göre örgütsel stresi algılama düzeyinde farklılık gösterip göstermediğini araştıran ilişkisel bir çalışmadır.

Hipotezler; Kabin Ekibinin örgütsel stres kaynakları nedenleri ve stresle başa çıkma yöntemlerini ölçmek amacıyla kurulmuştur.

Buna paralel olarak araştırmanın 2 temel hipotezi şu şekilde oluşturulmuştur:

1: Kabin ekiplerinin örgütsel stres kaynakları algılarında demografik değişkenlerine göre farklılık göstermektedir.”

2: Kabin ekiplerinin stresle başa çıkma yöntemlerine ilişkin algılarında demografik değişkenlerine göre farklılık göstermektedir.’

Kabin ekiplerinin örgütsel stres kaynaklarına ilişkin oluşturulan alt hipotezler şu şekildedir:

H1: Kabin Ekiplerinin “örgütsel stres kaynaklarına” ilişkin görüş ve tutumları “Cinsiyet” değişkenine göre farklılık göstermektedir

H2: Kabin Ekiplerinin “örgütsel stres kaynaklarına” ilişkin görüş ve tutumları “Medeni durum” değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H3: Kabin Ekiplerinin “örgütsel stres kaynaklarına” ilişkin görüş ve tutumları “Yaş” değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H4: Kabin Ekiplerinin “örgütsel stres kaynaklarına” ilişkin görüş ve tutumları “Çocuk sahibi olma” değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H5: Kabin Ekiplerinin “örgütsel stres kaynaklarına” ilişkin görüş ve tutumları “Eğitim” değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H6: Kabin Ekiplerinin “örgütsel stres kaynaklarına” ilişkin görüş ve tutumları “Hizmet süresi” değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H7: Kabin Ekiplerinin “örgütsel stres kaynaklarına” ilişkin görüş ve tutumları “İşte tehlike varlığı” değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H8: Kabin Ekiplerinin “örgütsel stres kaynaklarına” ilişkin görüş ve tutumları “Özel yaşama yeterli zaman ayırma” değişkenine göre farklılık göstermektedir.

Kabin ekiplerinin stresle baş etmeye ilişkin oluşturulan alt hipotezler ise şu şekildedir:

H1: Kabin ekiplerinin “stresle başa çıkma yöntemlerine” ilişkin görüş ve tutumları “Cinsiyet” değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H2: Adliye çalışanlarının “stresle başa çıkma yöntemlerine” ilişkin görüş ve tutumları “Medeni durum” değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H3: Kabin ekiplerinin “stresle başa çıkma yöntemlerine” ilişkin görüş ve tutumları “Yaş” değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H4: Kabin ekiplerinin “stresle başa çıkma yöntemlerine” ilişkin görüş ve tutumları “çocuk sahibi olma” değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H5: Kabin ekiplerinin “stresle başa çıkma yöntemlerine” ilişkin görüş ve tutumları “eğitim” değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H6: Kabin ekiplerinin “stresle başa çıkma yöntemlerine” ilişkin görüş ve tutumları “Toplam hizmet süresi” değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H7: Kabin ekiplerinin “stresle başa çıkma yöntemlerine” ilişkin görüş ve tutumları “İşte tehlike varlığı” değişkenine göre farklılık göstermektedir.

H8: Kabin ekiplerinin “stresle başa çıkma yöntemlerine” ilişkin görüş ve tutumları “Özel yaşama zaman ayırma” değişkenine göre farklılık göstermektedir”

4.7 Araştırmanın İstatistiksel Yöntemi ve Verileri

Çalışmada elde edilen bulgular değerlendirilirken, istatistiksel analizler için SPSS 22.0 İstatistik paket programı kullanılmıştır. Çalışmada yer alan sürekli değişkenlere ait tanımlayıcı istatistikler ortalama, standart sapma, medyan, minimum ve maksimum değerleriyle, kategorik değişkenler frekans ve yüzde ile gösterilmiştir.

Sürekli değişkenlerin normal dağılıma uygunluğu Shapiro Wilk testi ile incelenmiştir. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup durumunda, parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Bağımsız örnekler (Independent samples) t testi kullanılmıştır.

Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında ikiden fazla grup durumunda, parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Tek yönlü (One way) Anova testi kullanılmıştır. Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Ölçekler arası karşılaştırmalarda Pearson Korelasyon Analizi kullanıldı. Bağımsız değişkenlerin Bağımlı değişkene etkisini incelemek için Lineer Regresyon analizi kullanılmıştır. Sonuçlar %95 güven aralığında, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Araştırmanın demografik özelliklerine ilişkin frekans dağılımı

Bu bölümde araştırma hava yolu şirketinde tesadüfen anket çalışmasına katılan kabin memurlarının demografik bilgilerine ilişkin veriler yer almaktadır.

Çizelge 4.1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler n=232			
Cinsiyet	Kadın	156	67,2
	Erkek	76	32,8
Medeni Durum	Evli	88	37,9
	Bekâr	144	62,1
Yaş Dağılımı	30 yaş altı	114	49,1
	30-40 arası	112	48,3
	41-50 arası	6	2,6
Çocuk Sahibi Olma	Var	71	30,6
	Yok	161	69,4
Eğitim Düzeyi	Önlisans	49	21,1
	Lisans	166	71,6
	Master	17	7,3
Toplam Hizmet Süresi	1 yıldan az	67	28,9
	1-5 yıl	73	31,5
	6-10 yıl	58	25
	11-15 yıl	27	11,6
	16-20 yıl	7	3
İşte Tehlike Varlığı	Var	194	83,6
	Yok	38	16,4
Özel Yaşama Yeterli Zaman Ayırma	Var	134	57,8
	Yok	98	42,2

-Araştırmaya dâhil olan katılımcıların cinsiyet dağılımına bakıldığında; n=232

n=156 (%67,20) kadın, n=76 (%32,8) erkek olduğu görülmektedir.

-Katılımcıların medeni durum dağılımına bakıldığında;

n=88 (%37,90) evli, n=144 (%62,10) bekâr olduğu görülmektedir.

-Katılımcıların yaş dağılımına bakıldığında;

n=114 (%49,10) 30 yaş altı, n=112 (%48,30) 30-40 yaş arası, n=6 (%2,60) 41-50 yaş arası olduğu görülmektedir

-Katılımcıların çocuk sahibi olma durum dağılımına bakıldığında;

n= 71 (%30,60) çocuğu olduğu, n=161(%69,40) çocuğu olmadığı görülmektedir.

-Katılımcıların eğitim dağılımına bakıldığında;

n=49 (%21,10) önlisans, n=166 (%71,60) lisans, n=17 (%7,30) master olduğu görülmektedir.

-Katılımcıların topla hizmet süresi dağılımına bakıldığında; n=232

n= 67 (%28,90) 1 yıldan az, n=73 (%31,50) 1-5 yıl arası, n=58 (%25,00) 6-10 yıl,

n=27 (%11,60) 11-15 yıl, n=7 (%3,00) 16-20 arası olduğu görülmektedir.

-Katılımcıların işte tehlike varlığı görüşü dağılımına bakıldığında;

n=194(%83,60) n=tehlike olduğunu, n=38 (%16,40) olmadığını düşündüğü görülmektedir.

-Katılımcıların özel yaşama yeterli zaman ayırma düşüncesi dağılımına bakıldığında;

n=134 (%57,80) yeterli zaman olduğu, n=98 (%42,40) yeterli zaman olmadığını düşündüğü görülmüştür.

4.7.1. Güvenirlik ve Geçerlilik

Katılımcılara verilen anket formunda yer alan soruların birbiriyle olan tutarlılığını ve kullanılan ölçeği araştırmanın amacına uygunluğunu belirten güvenilirlik analizi,

Çizelge 4.2: Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresle Baş Etme Yolları Ölçeğine Yönelik Güvenirlik Analiz Sonuçları

Ölçekler	Cronbach's Alpha	N
Örgütsel Stres Kaynakları	0,934	232
Stresle Başa Çıkma	0,741	232

Çizelge 4.2 “Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği” için hesaplanan Cronbach's Alpha değerinin 0,934 ve “Stresle Başa Çıkma Ölçeği” için hesaplanan Cronbach's Alpha değerinin 0,741 olduğu görülmüş olup elde edilen değerler ölçeklerin güvenilirlik sonuçlarının oldukça yüksek olduğu söylenebilir.

Genel olarak güvenilirliğin ölçülmesinde faydalanılan yöntem Cronbach's Alpha Katsayısıdır. Cronbach's Alpha Katsayısının değerlendirilmesinde temel alınan değerler;

$0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değil,

$0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,

$0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilir,

$0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir (Kalaycı,S: 405).

Sonuçlar % 95 güven aralığında ve anlamlılık $p < 0,05$ düzeyinde çift yönlü olarak değerlendirilmiştir.

Çizelge 4.3: Kabin Ekiplerinin Örgütsel Stres Kaynaklarıyla İlgili Betimsel İstatistikler (N=232)

İfadeler		Hiç	Az	Orta	Çok	Pek Çok	Ort.	SS	
		Puanlama							
		0	1	2	3	4			
		Katılım Düzeyi							
1	Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği	F	54	73	77	22	6	2,37	1,02
	%	23,3	31,5	33,2	9,5	2,6			
2	Yetki v sorumluluklarda Uyumsuzluk	F	54	71	78	23	6	2,38	1,03
	%	23,3	30,6	33,6	9,9	2,6			
3	Sık sık iş yeri içinde yer değiştirme	F	111	50	42	17	12	2,00	1,19
	%	47,8	21,60	18,1	7,3	5,20			
4	Görevle ilgili sorumlulukların açık olmaması	F	103	69	39	16	5	1,93	1,04
	%	44,4	29,7	16,8	6,9	2,2			
5	Birbiri ile çelişen iki işi birden yapma	F	65	65	55	28	19	2,44	1,26
	%	28,4	28,0	22,8	12,1	8,6			
6	Performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik	F	45	49	66	44	28	2,83	1,28
	%	19,4	21,1	28,4	19,0	12,10			
7	Aşırı disiplinli çalışma ortamı	F	45	49	66	44	28	3,14	1,07
	%	7,30	18,5	37,9	25,4	10,8			
8	Yeteneklerin kullanılmadığı bir bölümde çalışma	F	53	75	64	25	15	2,46	1,15
	%	22,8	32,3	27,6	10,8	6,5			
9	Karar verme için yeterli yetkiye sahip olmama	F	50	77	62	29	14	2,48	1,14
	%	21,6	33,2	26,7	12,5	6,0			
10	İşyerinde kaynak ve imkânların dağıtımında dengesizlik	F	61	79	63	17	12	2,31	1,1
	%	26,3	34,1	27,2	7,3	5,2			
11	İşyerinde mekân ve donanım yetersizliği	F	81	79	48	17	7	2,09	1,06
	%	34,9	34,1	20,7	7,3	3,0			
12	Kendinizin ve yaptığınız işin önemsenmemesi	F	48	68	64	34	18	2,59	1,19
	%	20,7	29,3	27,6	14,7	7,8			
13	Aynı anda birden fazla amire karşı sorumlu olma	F	31	51	67	50	33	3,01	1,24
	%	13,4	22,0	28,9	21,6	14,2			
14	Örgüt içi haberleşmenin zayıf oluşu	F	58	89	54	25	7	2,29	1,05
	%	25,0	37,9	23,3	10,8	3,0			
15	İşle ilgili kararlara katılmamak	F	61	65	59	27	20	2,48	1,24
	%	26,3	28,0	25,4	11,6	8,6			
16	Görev dağılımındaki adaletsizlik	F	45	68	68	30	21	2,63	1,2
	%	19,4	29,3	29,3	12,9	9,1			
17	İş yerine ulaşımında zorluklar	F	14	13	42	53	110	4,0	1,2
	%	6,0	5,6	18,1	22,8	47,4			
18	İş yükünün fazlalığı ve zamanın darlığı	F	8	22	51	77	74	3,81	1,09
	%	3,4	9,5	22,0	33,2	31,9			
19	Çalışma saatlerindeki düzensizlik	F	13	22	31	63	103	3,95	1,21
	%	5,6	9,5	13,4	27,2	44,4			
20	Yaptığımız işin monoton olması	F	79	57	57	25	14	2,3	1,21
	%	34,1	24,6	24,6	10,8	6,0			
21	Müşteri taleplerinin artışı ve şikâyet edilme korkusu	F	33	33	49	56	61	3,34	1,38
	%	14,2	14,2	21,1	24,1	26,3			
22	Aşırı yazışma ve bürokrasinin oluşu	F	23	34	73	55	47	3,29	1,23
	%	10,3	14,2	31,5	23,7	20,3			
23	Ast-üst ilişkilerinde sorun yaşanması	F	20	54	87	38	33	3,04	1,15
	%	8,6	23,3	37,5	16,4	14,2			

24	Çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması	F	40	81	70	27	14	2,54	,09
		%	17,2	34,9	30,2	11,6	6,0		
25	Çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması	F	24	79	75	36	18	2,76	1,08
		%	10,3	34,1	32,3	15,5	7,8		
26	İş arkadaşlarının düşmanca davranması	F	51	83	57	24	17	2,45	1,16
		%	22,0	35,8	24,6	10,3	7,3		
27	Hak edilen ilgi, sevgi ve takdir görmeme	F	29	61	73	40	29	2,91	1,2
		%	12,5	26,3	31,5	17,2	12,5		
28	İş yerinde dedikodunun yaygın oluşu	F	17	29	73	67	46	3,41	1,16
		%	7,3	12,5	31,5	28,9	19,8		
29	Yeni durumlara ve uyarılara uyabilme durumum	F	20	38	59	74	41	3,34	1,19
		%	8,6	16,4	25,4	31,9	17,7		
30	Önerilerin dikkate alınmaması	F	41	67	80	21	23	2,65	1,17
		%	17,7	28,9	34,5	9,1	9,9		

➤ Kabin ekiplerinin stres kaynaklarını belirlemek amacıyla faydalanılan ölçekten elde edilen puanlar ve ortalamaları çizelge 4.3 incelendiğinde çalışanların örgütsel stres kaynakları şu şekilde sırlanabilir:

Pek çok =4 puan verilen en yüksek dereceli stres kaynaklarını:

- İşyerinde ulaşımda zorluk olduğu; % 47,4 n=110 ort=4,0
- Çalışma saatlerindeki düzensizlik; % 44,4 n=103 ort=3,95
- Müşteri taleplerinde artış ve şikâyet edilme korkusu; %26,30 n=61 ort=3,34

Çok=3 puan verilen en yüksek dereceli stres kaynaklarını:

- İş yükünün fazlalığı, zaman darlığı; % 33,20 n=77 ort=3,81
- Yeni durumlara ve uyarılara uyabilme durumu; %31 n=74 ort=3,34

Orta=2 puan verilen yüksek dereceli stres kaynaklarını:

- Ast üst ilişkilerinde sorun yaşama; %37,5 n=87 ort=3,04
- Önerilerin dikkate alınmaması; %34,5 n=80 ort=2,65
- Yetki ve sorumluluklarda Uyumsuzluk; %33,6 n=78 Ort=2,38
- Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği; %33,5 n=77 ort=2,37
- Hak edilen ilgi sevgi ve takdir görmeme; %31,5 n=73 ort=2,91
- Aşırı yazışma ve bürokrasinin oluşu; %31,5 n=73 ort=3,29
- İşyerinde dedikodunun oluşu; %31,5 n=73 ort=3,41
- Görev dağılımında adaletsizlik; %29 n=68 Ort=2,63
- Aynı anada birden fazla amire karşı sorumlu olma; %29 n=67 ort=3
- Aşırı disiplinli çalışma ortamı; %38 n=66 Ort=3,14
- Performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik; %28 n=66 Ort=2,83

Az=1 puan verilen yüksek dereceli stres kaynaklarını:

- Örgü içi haberleşmenin zayıf oluşu; %37,9 n=89 ort=2,29
- İş arkadaşlarının düşmanca davranması; %35,8 n=83 ort=2,45
- Çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması; %34,9 n=81 ort=12,54
- Çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması; %34 n=79 ort=2,76
- Karar verme için yeterli yetkiye sahip olamama; %33,20 n=77 ort= 2,48
- İş yerinde kaynak ve imkânların dağılımında dengesizlik; %34 n=79 ort=2,31
- Yeteneklerinin kullanılmadığı bir bölümde çalışmak; %32,3 n=75 ort=2,46
- Kendinizin ve yaptığınız işin önemsenmemesi %29 n=68 ort=2,59
- Görev dağılımında adaletsizlik; %29 n=68 Ort=2,63

-Birbiriyle çelişen iki işi birden yapma; %28 n=65 ort=2,44

Hiç=0 puan verilen yüksek dereceli stres kaynaklarını:

-Sık sık işyeri değiştirme; %47,8 n=111 ort= 2,0

-Görevle ilgili sorumluluklarının açık olmaması;% 44,4 n= 103 ort=1,93

-İşyerinde mekân donanım yetersizliği; % 34,9 n= 81 ort= 2,9

-Yaptığın işin monoton olması; % 34,9 n=79 ort =2,3

-Birbiriyle çelişen iki işi birden yapma; %28 n=65 ort=2,44

Çizelge 4.4: Kabin Ekiplerinin Stresle Baş Etme Yollarına İlişkin Betimsel İstatistikler (N=232)

	İfadeler		Çok Az	Az	Ara Sıra	Sık	Çok Sık	Ort.	SS
			Puanlama						
			0	1	2	3	4		
Katılım Düzeyi									
1	Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışma, boş verme	F	42	59	86	31	14	2,64	1,11
		%	18,1	25,4	37,1	13,4	6,0		
2	Olay veya durumun üstüne gitme	F	17	45	79	76	15	3,12	1,03
		%	7,3	19,4	34,1	32,8	6,5		
3	Daha da kötü olabilirdi diye düşünme (kendini avutma)	F	22	47	95	53	15	2,7	1,04
		%	9,5	20,3	40,9	22,8	6,5		
4	Konuyla ilgili birini suçlama	F	65	82	48	25	12	2,3	1,14
		%	28,0	35,3	20,7	10,8	5,2		
5	Bedensel egzersizler yaparak rahatlamaya çalışma	F	45	50	69	45	23	2,79	1,22
		%	19,4	21,6	29,7	19,4	9,9		
6	Çeşitli gevşeme yöntemlerini kullanma (meditasyon, yoga..)	F	69	51	67	31	14	2,44	1,22
		%	29,7	22,0	28,9	13,4	6,0		
7	Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olma	F	23	36	65	65	43	3,3	1,22
		%	9,9	15,5	28,0	28,0	18,5		
8	Stres yaratan durumu güvenilen biri ile konuşma	F	14	36	65	69	47	3,42	1,16
		%	6,0	15,9	28,0	29,7	20,3		
9	Kültürel ve sportif etkinlikleri izleme	F	29	47	63	60	33	3,09	1,24
		%	12,5	20,3	27,2	25,9	14,2		
10	Yetenekli olunan bir alanda etkinlik (sanat, müzik, spor..)	F	36	53	66	44	33	2,94	1,27
		%	15,5	22,8	28,4	19,0	14,2		
11	İbadet etme	F	56	48	78	37	13	2,58	1,18
		%	24,1	20,7	33,6	15,9	5,6		
12	Sorunların 1 başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak	F	19	49	74	66	24	3,12	1,11
		%	8,2	21,1	31,9	28,4	10,3		
13	Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmak	F	11	44	76	73	28	3,27	1,05
		%	4,7	19,0	32,8	31,5	12,1		
14	Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurmak	F	63	81	55	20	13	2,29	1,11
		%	27,2	35,3	23,7	8,6	5,7		
15	Stres Stresle baş edebilmek için sigara vb. Kullanmak	F	111	34	41	28	18	2,17	1,35
		%	47,8	14,7	17,7	12,1	7,8		

➤ Kabin ekiplerinin stresle ilgili hangi çözüm yollarını seçtiklerine yönelik elde edilen puanlar ve ortalamaları Çizelge 4.4 incelendiğinde şu şekilde özetlenebilir:

Çok sık=4 puan verilen yüksek dereceli stresle başa çıkma yöntemi:

-Kabin ekipleri, stresle başa çıkma yöntemleri önermelerinden, çok sık başvurdukları bir yöntem çizelge 4.4'te görülmemektedir.

-Sık=3 puan verilen yüksek dereceli stresle başa çıkma yöntemi:

-Stres yaratan durumu güvenilir biriyle konuşmak; %29,7 n=69 ort=3,42

-Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olmak; %28 n=65 Ort.=3,3

Ara sıra=2 puan verilen yüksek dereceli stresle başa çıkma yöntemi:

-Daha kötü olabilirdi diye düşünme; %41 n=95 ort=2,7

- Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışmak; %37 n=86 ort=2,64
- Olay durumunun Üstüne gitmek; %34 n=79 ort=3,12
- ibadet ; % 33,6 n=78 ort=2,58
- Stres yaratan durumu olumlu yorumlayarak etkisini azaltmak; %32,8 n=76 ort=3,27
- Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamak; %32 n=74 ort=3,12
- Bedensel egzersiz yapmak; %29,7 n=69 ort=2,79
- Yetenekli olunan bir alanda etkinlik (sanat, müzik.);%28,4 n=66 ort=2,94
- Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olmak; %28 n=65 ort=3,3
- Kültürel ve sportif etkinlik izleme; %27 n=63 ort=3,09

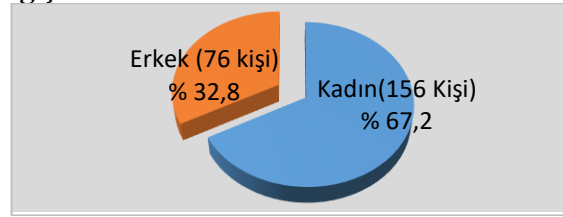
Az=1 puan verilen yüksek derecede stresle başa çıkma:

- Konuyla ilgili birini suçlama; %35,3 n=82 ort=2,3
- Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurmak; %35,3 n=81 ort=2,29

Çok az=0 puan verilen yüksek derecede stresle başa çıkma

- Stresle baş edebilme için sigara vb. kullanmak; %47,8 n=111 ort=2,17
- Çeşitli gevşeme yöntemleri kullanma (meditasyon,yoga.); %28,9 n=69 ort=2,44

Katılımcıların Cinsiyet Değişkeni:



Şekil 4.1: Katılımcıların Cinsiyet Yüzde Dağılımı

Çizelge 4.5: Kabin Ekiplerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Yapılan Analizler (N=232)

Ölçekler	Cinsiyet	Ort.	SS	F	P
Örgütsel Stres Kaynakları	Kadın	2,81	0,70	0,268	0,605
	Erkek	2,71	0,64		
Stresle Başa Çıkma	Kadın	2,83	0,57	2,992	0,085
	Erkek	2,82	0,50		

Çizelge 4.1’de katılımcıların, n=156’sı kadın; n=76’sı olduğu görülmektedir.

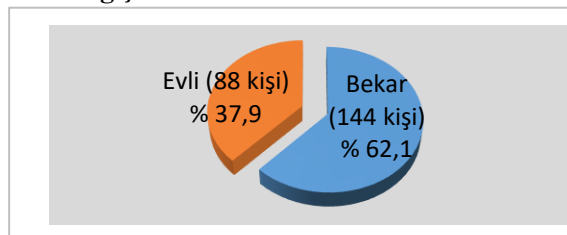
Cinsiyete değişkenine göre “Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği” puan ortalamaları

İstatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermemektedir ($p=0,605>0,05$).

Cinsiyete değişkenine göre “Stresle Başa Çıkma Ölçeği” puan ortalamaları istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermemektedir ($p=0,085>0,05$).

Erkek ve kadın cinsiyet özelliklerinde stres kaynakları ve çözüm yolları verilerinin farklılaşmasına etken olmamaktadır.

Katılımcıların Medeni Durum Değişkeni:



Şekil 4.2: Katılımcıların Medeni Durum Yüzde Dağılımı.

Çizelge 4.6: Kabin Ekiplerinin Medeni Durum Değişkenine Göre Yapılan Analizler (N=232)

Ölçekler	Medeni Durum	Ort.	SS	F	P
Örgütsel Stres Kaynakları	Evli	2,89	0,64	1,705	0,193
	Bekâr	2,71	0,70		
Stresle Başa Çıkma	Evli	2,78	0,55	0,511	0,475
	Bekâr	2,86	0,54		

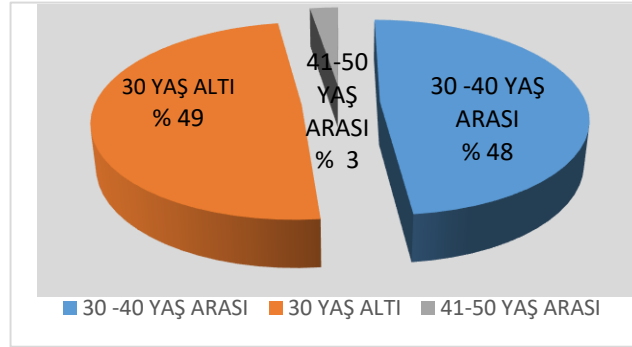
Çizelge 4.1’de katılımcıların, n=88’i evli; n=144’ü bekâr olduğu görülmektedir

Medeni durum değişkenine göre “Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği” puan ortalamaları istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermemektedir ($p=0,193>0,05$).

Medeni durum değişkenine göre “Stresle Başa Çıkma Ölçeği” puan ortalamaları istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermemektedir ($p=0,475>0,05$).

Medeni durum kriteri verilere ayrı bir anlam katmamaktadır.

Katılımcıların Yaş Değişkeni:

**Şekil 4.3:** Katılımcıların Yaş Değişkenine Göre Yüzde Dağılımı**Çizelge 4.7:** Kabin Ekiplerinin Yaş Değişkenine Göre Yapılan Analizler (N=232)

Ölçekler	Yaş	Ort.	SS	F	P
Örgütsel Stres Kaynakları	30 yaş altı	2,61	0,64	6,521	0,002
	30-40 arası	2,93	0,71		
	41-50 arası	2,88	0,34		
Stresle Başa Çıkma	30 yaş altı	2,82	0,52	0,537	0,585
	30-40 arası	2,82	0,57		
	41-50 arası	3,06	0,50		

Çizelge 4.1’de araştırma konusunu oluşturan kabin ekibinin yaş aralığı:

30 yaş altı n=114; 30-40 yaş n=112; 41-50 yaş n=6 yaş aralığında olanlardan oluşmaktadır.

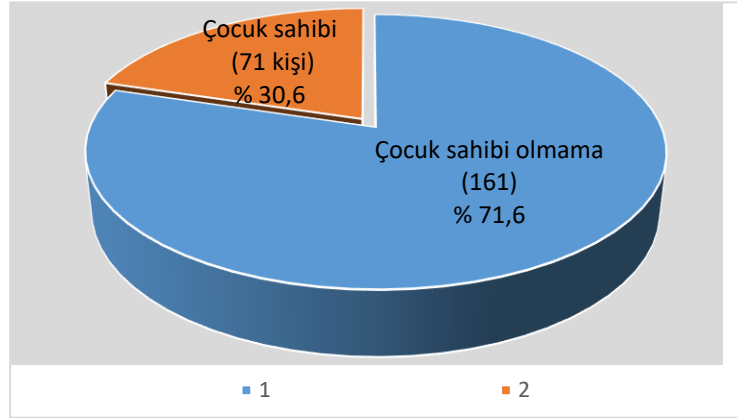
Yaş değişkenine göre “Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği” puan ortalamaları istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermektedir ($p=0,002<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı Post-Hoc analizi yapılmıştır. 30 yaş altı katılımcıların “Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği” puan ortalamaları 30-40 yaş katılımcılara oranla daha düşüktür. Diğer gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Yaş değişkenine göre “Stresle Başa Çıkma Ölçeği” puan ortalamaları istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermemektedir ($p=0,585>0,05$).

30 yaş altı kabin memurlarını en az stresli olduğu, 41-50 yaş arası olanlar ise 30 yaş altında olanlardan daha stresli; 30-40 yaş arasındakilerinden ise daha düşük derecede stresli olduğu görülmektedir.

Grubun en yüksek derece stresli yaş grubunu 30-40 yaş aralığındaki kabin ekipleri oluşturmaktadır.

Örgütsel stres le başa çıkma ölçümünde katılımcıların değişik yaş aralığında olmaları araştırma verilerinde farklılık yaratmamaktadır.

Katılımcıların Çocuk Sahibi Olma Değişkeni:

1= Çocuk sahibi olmama 2=Çocuk sahibi olma
Şekil 4.4: Katılımcıların Çocuk Sahibi Olduğu Yüzde Dağılımı

Çizelge 4.8: Kabin Ekiplerinin Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre Yapılan Analizler (N=232)

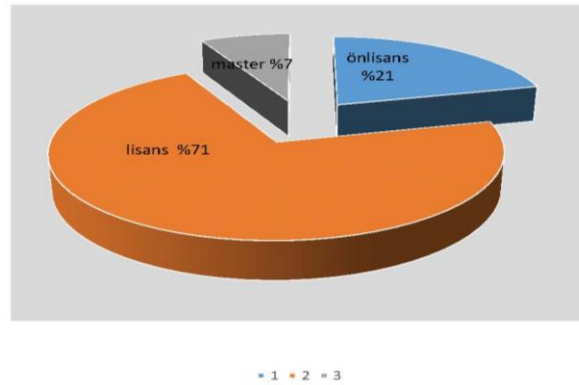
Ölçekler	Çocuk Sahibi Olma	Ort.	SS	F	P
Örgütsel Stres Kaynakları	Var	2,91	0,69	0,560	0,455
	Yok	2,71	0,67		
Stresle Başa Çıkma	Var	2,74	0,60	1,253	0,264
	Yok	2,87	0,51		

Çizelge 4,1'de, n=71'i çocuk sahibi olanlar; n=161 çocuk sahibi olmayanlardır.

Çocuk sahibi olma değişkenine göre "Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği" puan ortalamaları istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermemektedir ($p=0,455>0,05$).

Çocuk sahibi olma değişkenine göre "Stresle Başa Çıkma Ölçeği" puan ortalamaları istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermemektedir ($p=0,264>0,05$).

Katılımcıların, ebeveyn olup olmama durumları stres algıları ve stres çözüm yöntemleri verilerde farklılığa neden olmamaktadır.

Katılımcıların Eğitim Değişkeni:

1=Önlisans 2= lisans 3=Master
Şekil 4.5: Katılımcıların Eğitim Durumu Yüzde Dağılımı

Çizelge 4.9: Kabin Ekiplerinin Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Yapılan Analizler (N=232)

Ölçekler	Eğitim Düzeyi	Ort.	SS	F	P
Örgütsel Stres Kaynakları	Önlisans	2,44	0,56	8,079	0,000
	Lisans	2,86	0,68		
	Master	2,91	0,71		
Stresle Başa Çıkma	Önlisans	2,83	0,63	0,235	0,791
	Lisans	2,82	0,51		
	Master	2,91	0,64		

Çizelge 4.1'e göre katılımcıların, n=49'u önlisans; n=166'sı lisans; n=17 master eğitim düzeyindedirler.

Eğitim düzeyi değişkenine göre "Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği" puan ortalamaları

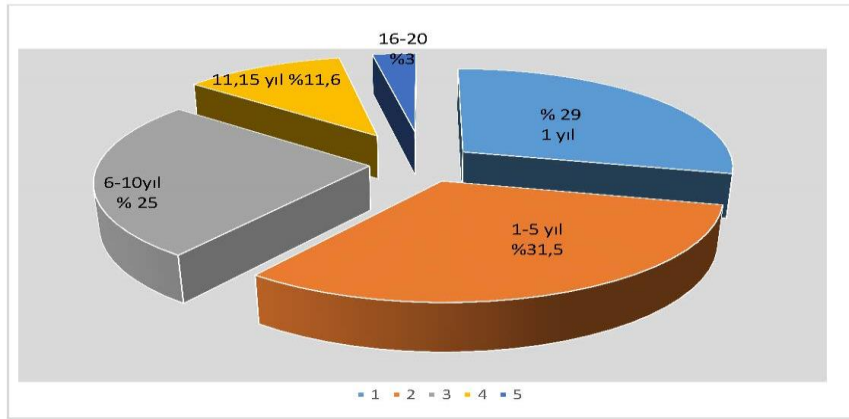
İstatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermektedir ($p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı Post-Hoc analizi yapılmıştır.

Önlisans düzeyinde eğitim alan katılımcıların "Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği" puan ortalamaları lisans ve master düzeyinde eğitim alan katılımcılara oranla daha düşüktür. Diğer gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Eğitim düzeyi değişkenine göre "Stresle Başa Çıkma Ölçeği" puan ortalamaları istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermemektedir ($p=0,791>0,05$).

Gurubun stresli eğitim düzeyi master düzeyi olduğu görülmektedir.

Katılımcıların Hizmet Yılı Değişkeni:



1= 1 yıl 2=1-5 yıl 3=6-10 yıl 4= 11-15 yıl 5=16-20 yıl
Şekil 4.6: Katılımcıların Toplam Hizmet Sürelerinin Yüzde Dağılımı

Çizelge 4.10: Kabin Ekiplerinin Toplam Hizmet Süresi Değişkenine Göre Yapılan Analizler (N=232)

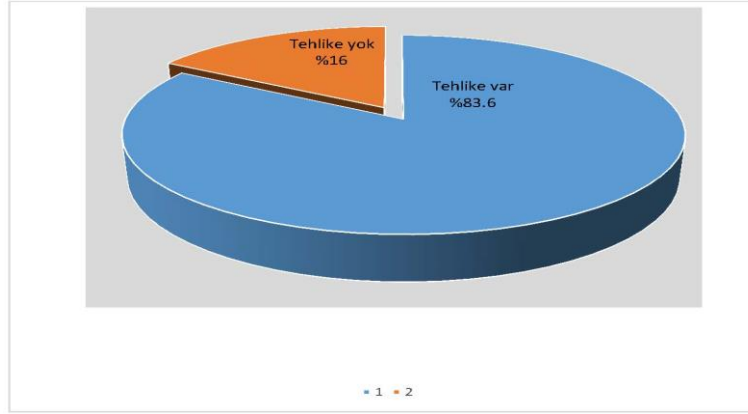
Ölçekler	Toplam Hizmet Süresi	Ort.	SS	F	P
Örgütsel Stres Kaynakları	1 yıldan az	2,41	0,59	7,781	0,000
	1-5 yıl	2,87	0,67		
	6-10 yıl	2,99	0,60		
	11-15 yıl	2,91	0,85		
	16-20 yıl	2,94	0,35		
Stresle Başa Çıkma	1 yıldan az	2,82	0,51	0,047	0,996
	1-5 yıl	2,81	0,54		
	6-10 yıl	2,84	0,54		
	11-15 yıl	2,85	0,70		
	16-20 yıl	2,84	0,41		

Çizelge 4.1'de katılımcıların, n=67'si 1 yıl; n=73'ü 1-5 yıl; n=27'si 11-15 yıl; n=7 16-20 hizmet yılları olanlardır.

Toplam hizmet süresi değişkenine göre "Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği" puan ortalamaları istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermektedir ($p=0,000<0,05$). Farklılıkların kaynaklarını belirlemek amacıyla tamamlayıcı Post-Hoc analizi yapılmıştır. 1 yıldan az hizmet süresi olan katılımcıların "Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği" puan ortalamaları 1-5 yıl, 6-10 yıl ve 11-15 yıl hizmet süresi olan katılımcıların oranla daha düşüktür. Diğer gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Toplam süresi değişkenine göre "Stresle Başa Çıkma Ölçeği" puan ortalamaları istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermemektedir ($p=0,996>0,05$).

Hizmet yılına göre 6-11 yılında olanların diğer hizmet yıllarına nazaran stres düzeyi daha yüksektir.

Katılımcıların İşte Tehlike Değişkeni:

1=Tehlike var

2= Tehlike yok

Şekil 4.7: Kabin Ekiplerinin İşte Tehlike Varlığı Durumuna Göre Yüzde Dağılımı**Çizelge 4.11:** Kabin Ekiplerinin İşte Tehlike Varlığı Durumuna Göre Yapılan Analizler (N=232)

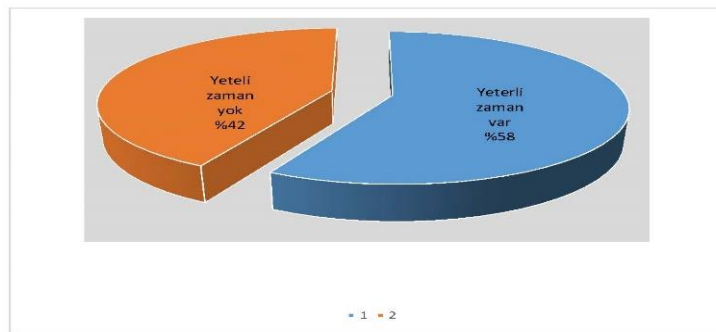
Ölçekler	İşte Tehlike Varlığı	Ort.	SS	F	P
Örgütsel Stres Kaynakları	Var	2,77	0,67	0,059	0,808
	Yok	2,81	0,73		
Stresle Başa Çıkma	Var	2,82	0,51	6,292	0,013
	Yok	2,85	0,70		

Çizelge 4.1'e göre katılımcıların, n=194'ü tehlikenin var olduğunu; n=38'i tehlikenin olmadığını düşünmektedir.

İşte tehlike varlığı değişkenine göre "Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği" puan ortalamaları istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermemektedir ($p=0,808>0,05$).

İşte tehlike varlığı değişkenine göre "Stresle Başa Çıkma Ölçeği" puan ortalamaları istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermektedir ($p=0,013<0,05$). İşte tehlike varlığı olduğunu düşünenlerin "Stresle Başa Çıkma Ölçeği" puan ortalamaları diğerlerine göre daha düşüktür.

Katılımcıların büyük çoğunluğu işte tehlikenin olduğunu ve bu durum stresle baş etme verilerinde değişikliğe neden olmaktadır.

Katılımcıların Özel Hayata Yeterli Zaman Değişkeni:

1=Yeterli zaman var

2=Yeterli zaman yok

Şekil 4.8: Kabin Ekiplerinin Özel Yaşama Yeterli Zaman Ayırma Durumu Yüzde Dağılımı**Çizelge 4.12:** Kabin Ekiplerinin Özel Yaşama Yeterli Zaman Ayırma Durumuna Göre Yapılan Analizler (N=232)

Ölçekler	Özel Yaşama Yeterli Zaman Ayırma	Ort.	SS	F	P
Örgütsel Stres Kaynakları	Var	2,59	0,67	0,024	0,878
	Yok	3,03	0,62		
Stresle Başa Çıkma	Var	2,84	0,59	1,559	0,213
	Yok	2,81	0,48		

Çizelge 4.1’de katılımcıların, n=134’ özel hayata zaman olduğunu; n=38’i zaman olmadığı görüşündeler.

Özel yaşama yeterli zaman ayırma değişkenine göre “Örgütsel Stres Kaynakları Ölçeği” puan ortalamaları istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermemektedir ($p=0,878>0,05$).

Özel yaşama yeterli zaman ayırma değişkenine göre “Stresle Başa Çıkma Ölçeği” puan ortalamaları istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermemektedir ($p=0,213>0,05$).

Çizelge 4.13: Örgütsel Stres Kaynakları İle Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişki

Örgütsel Stres Kaynakları İle Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişki		
Örgütsel Stres Kaynakları	R	0,146
	P	0,026
	N	232

Örgütsel Stres Kaynakları ile stresle başa çıkma arsındaki ilişki anlamlıdır. Farklı bir ifade ile Örgütsel Stres Kaynakları puanı arttıkça stresle başa çıkma puanı da artmaktadır.

Çizelge 4.14: Örgütsel Stres Kaynaklarının Stresle Başa Çıkma Üzerindeki Etkisi

Örgütsel Stres Kaynaklarının Stresle Başa Çıkma Üzerindeki Etkisi		
Örgütsel Stres Kaynakları	r ²	0,021
	P	0,026
	N	232

Örgütsel Stres Kaynaklarının stresle başa çıkma üzerindeki etkisi belirlenmek istenmiştir. Yapılan analiz sonucunda örgütsel stres kaynaklarının stresle başa çıkma üzerindeki etkisinin %21 olduğu belirlenmiştir.

5. SONUÇ

Araştırma, Türkiye’de hava taşımacılığı yapan dünya markası hava yolu şirketinin uçuş eğitim akademisinde, örneklem kriteri seçimi yapılmadan, Çizelge 1’de görüldüğü gibi tesadüfen gelen, farklı demografik özelliklere sahip 232 kabin çalışanına sunulan anketin önermelerine ilişkin görüş ve tutumları alınmıştır.

Anket uygulanan 232 kabin ekibinin demografik özelliklerine göre katılım sayısı:

-Cinsiyete göre: 156’sı kadın; 76’sı erkek

-Medeni duruma göre: 88’i evli; 144’ü bekar

-Yaş dağılımına göre: 114’ü 30 yaş altı; 112’si 30-40 arası; 6’sı 41-50 arası

-Çocuk sahibi olma durumuna göre; 71’nin çocuğu var; 161’nin çocuğu yok

-Eğitim düzeyine göre: 49’u önlisans; 166’sı lisans; 17’si master düzeyinde

-Toplam hizmet süresine göre: 67’si 1yıldan az; 73’ü 1-5 arası; 58’i 6-10 yıl arası; 27’si 11-15 arası; 7’si 16-20 arası

-İşte tehlike durumuna göre: 194’ü; tehlike var görüşünde; 38’i tehlike yok görüşünde

-Özel yaşama yeterli zamana göre: 134’ var; 98’ yok görüşünde

Analiz sonuçları doğrultusunda, veriler aşağıdaki gibidir:

➤ Çizelge 4,3’de görüldüğü gibi katılımcıların örgütsel stres kaynakları olarak düşünülen önermeler önem derecesiyle;

-Birinci derecede stres kaynağı olarak düşünülenler;

1. Ulaşımında zorluk : (%47,4 n=110 ort=4,0). Uçuşların planlandığı ve ana kalkış noktasının İstanbul hava meydanları olması nedeni kabin ekiplerinin İstanbul’da ikamet etme zorunluluğunu getirmektedir. İşin kuralı ve ikamesi olmayan bir meslek gurubu olması, uçuş saatlerinin tarifede etkinlik kuralı, işe geç kalma toleransının olmaması nedenleri ve yoğun İstanbul trafiği işe geç kalma stresini oluşturmaktadır.

2. Çalışma saatlerindeki düzensizlik: (%44,4 n=103 ort=3,95). İşin gereği yapılan uçların saatlerinin gece-gündüz ve belli zaman dilimlerinde ve düzenli saatlerde olmaması uyku sorunlarına neden olmaktadır. Uçulan kıtalar arası uçuşlardaki zaman farklılıkları, örneğin Amerika kıtası 7-8 saat geri olması veya

Uzakdoğu zaman farkının 6-7 saat olması bir ay için de yapılan kıta farklılık uçuşları (Jet Lag) vücudun biyolojik saatiyle, seyahat edilen yerin saatinin uyuşmaması ve vücudun bocalaması sonucunda oluşan psikolojik ve biyolojik sorunlara, aşırı yorgunluk özellikle yüksek tansiyon, dikkat dağınıklığı hatta beyin kanamasına kadar giden tehlikeli durumlara sebebiyet vermektedir.

3. Müşteri talebinin artışı sonucu şikâyet edilme korkusu: (%26,30 n=61 ort=3,34).

Hava yolu şirketi ekonomik kısıtlamalar yaparken kabinde çalışan personel sayısında da kısıtlamaya gidilerek minimum sayıda personel çalıştırma politikası uygulamaktadırlar. Diğer yandan hızlı büyüme, hava yolu ağı noktalarının artmasıyla birlikte personel sayısında da hızla artış olmaktadır. Hava yolu şirketleri hem ekonomik hem de yoğunluk nedeniyle hizmet içi eğitim için yeterli çalışmalara zaman ayıramaktalar.. Kabin içinde yeterli sayıda kabin ekibinin olmayışından kaynaklanan veya mesleki açıdan kendilerini yeterli hissetmeyen kabin ekipleri müşteri taleplerini karşılamada yetersiz kalmakta ve hata yapmaktadırlar. Bunun sonucunda çalıştıkları yöneticileri ve yolcular tarafından şikâyet edildikleri takdirde kurumun ceza sistemi çalışanlarda stres oluşturmaktadır.

İkinci derecede stres kaynağı olarak düşünülenler:

1. İş yükünün fazlalığı: (% 33,20 n=77 ort=3,81). Yukarıda bahsedildiği gibi eksik personel sayısı, aylık uçuş saatlerinin fazlalığı, gece- gündüz, doğu-batı uçuşlarının yoğunluğu dikkate alınmadan planlanan uçuşlar, belli yıl- tecrübe paralellliği dikkate alınmadan verilen sorumluluk yükünün fazlalığı stres nedeni olmaktadır.

2. Yeni durumlara ve uyaranlara uyabilme durumu: (%31 n=74 ort=3,34) Küreselleşmeyle birlikte oluşan rekabet yarışı hava yolu şirketlerinin uygulamalarında hızlı değişim ve yenilenmeye neden olmaktadır. Kurumun bu değişimleri uygulamadan önce personeli hazırlamaması personelde uyum sorunu yaratmaktadır.

Üçüncü derecede stres kaynağı olarak düşünülenler:

1. Ast üst ilişkilerinde sorunun yaşama: (%37,5 n=87 ort=3,04). Kabin ekiplerinin uçak içi hiyerarşik çalışma düzeninde, kısa zamanda yapılması gereken işlerin yarattığı sorumluluk ve yorgunluk hem üstler hem de astlar da strese neden olabilmektedir. Bazen üstlerin objektif olmayan tutum ve değerlendirmeleri astların tecrübesizliği, işe gereken özeni göstermemesi hiyerarşik çatışmalara neden olabilmektedir.

2. Önerilerin dikkate alınmaması: (%34,5 n=80 ort=2,65). Kabin Ekibinin hizmet ve sorumluluk alanıyla ilgili yapılacak yeniklere veya kabin ekiplerinin işin niteliğini düşüren onların performansını olumsuz yönde etkileyen uygulamalar için yaptıkları önericilerin dikkate alınmaması işi zorlaştırdığı gibi aidiyet duygusunu da desteklememektedir.

3. Yetki ve sorumluluklarda Uyumsuzluk: (%33,6 n=78 Ort=2,38). Kabin ekibinin yetki olanlarını zorlayan iş tecrübelerini aşan beklentiler, zor durumlarda inisiyatif verilmemesi stres nedeni olmaktadır,

4. Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği; (%33,5 n=77 ort=2,37) Orta derecede olsa ücret dengesizliği rahatsızlığı görülmemektedir. Uçuş saatleri ve mesai saatlerinden oluşan gelirlerin adil yapılmaması, enflasyon oranındaki ücret artışları bu meslek grubunun dünya standartlarındaki ücretinin altında olması personelde memnuniyetsizlik oluşturmaktadır.

5. Hak edilen ilgi sevgi ve takdir görmeme: (%31,5 n=73 ort=2,91) Kabin ekipleri yaptık görevleri nedeniyle kurumun örgüt işleyişinde olan personel için yapılan geleneksel ritüellerin dışında kalmaktadırlar. Kabin ekipleri bağlı oldukları birimin dışındaki üst düzey yönetim kadrosunun ilgi ve takdirinden uzak kalmaktadırlar. Bu durum orta derecede de olsa görülmektedir.

6. Aşırı yazışma ve bürokrasinin oluşu: (%31,5 n=73 ort=3,29). Düzensiz uçuş hayatı zaman kısıtlılığı nedeniyle yazışma bürokrasinin getirdiği zaman kayıpları strese neden olmaktadır.

7. İşyerinde dedikodunun oluşu; (%31,5 n=73 ort=3,41). İş yerinde dedikodu kabin ekiplerinde huzursuzluk ve güven sorunu yaratmaktadır.

8. Görev dağılımında adaletsizlik; %29 n=68 Ort=2,63. Uçak içi hiyerarşik görev dağılımında üstlerin objektif davranmaması strese nedeni olabilmektedir.

9. Aynı anada birden fazla amire karşı sorumlu olma; (%29 n=67 ort=3) Kabin çalışanları kurumun örgüt yapısı içinde sorumlu oldukları piramit üstler silsilesi baskı oluşturmaktadır. Bu silsileyi; Uçak çalışma düzenindeki üst veya üstler, bağlı oldukları birim üstleri gibi organizasyonun yöneticileri oluşturmaktadır.

10. Aşırı disiplinli çalışma ortamı; %38 n=66 Ort=3,14 İşin havacılık sektörü olması disiplini ön plana çıkarmaktadır. Bu durum orta düzeyde de olsa stres kaynağı olduğu görülmektedir.

11. Performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik; %28 n=66 Ort=2,83 Kabin ekiplerinin belli yıl ve yeterlilik düzeyine geldikleri zaman terfi beklentisi, ihtiyacı çerisine girmektedirler. Bu beklentinin zamanın karşılanmaması veya adil olarak değerlendirme yapılmaması orta derecede olsa rahatsızlık olduğu görülmektedir.

Az derecede stres kaynağı olduğu düşünülenler:

Örgü içi haberleşmenin olduğu (%37,9 n=89 ort=2,29); çalışma arkadaşları arasında önemli sorun yaşanmadığı (%35,8 n=83 ort=2,45); çalışanlar arasında aşırı rekabetin fazla olmadığı (%34,9 n=81 ort=12,54); çalışanlar arasında çatışmanın önemli derecede olmadığı (%34 n=79 ort=2,76); Karar verme için yeterli yetkiye sahip oldukları (%33,20 n=77 ort=2,48); İş yerinde kaynak ve imkânların dağılımının dengeli olduğu söylenebilir (%34 n=79 ort=2,31); genel olarak yeteneklerinin kullanıldığı bir bölümde çalıştıkları (%32,3 n=75 ort=2,46); yaptıkları işten menün oldukları ve kurum içinde kendileri ve yaptıkları işin önemsendiğini (%29 n=68 ort=2,59); Görev dağılımında adil olunmaması orta derce stres kaynağı görülse de aynı sayıda kabin ekibi genel olarak adil görev dağılımı olduğunu (%29 n=68 Ort=2,63); İş tanımının olduğu yapılan işin başka bir işle çelişmediği (%28 n=65 ort=2,44) oldğu çizelge 4.3'te görülmektedir.

Hiç=0 puan verilen yüksek dereceli stres kaynaklarını:

Sık sık işyeri değiştirilmediği (%47,8 n=111 ort= 2,0); görevle ilgili sorumluluklarının açık olduğu (% 44,4 n= 103 ort=1,93); çalışma ortamında mekan ve donanımın yeterli olduğu (% 34,9 n= 81 ort=2,9); işin monoton olmağı (% 34,9 n=79 ort =2,3); işin çelişmediği az derecede de aynı sayıda katılımcı düşünselde yapılan işin net ve tanımlı olduğu çizelge 4.3'te görülmektedir. (%28 n=65 ort=2,44)

- Kabin ekiplerinin stresle ilgili hangi çözüm yollarını seçtiklerine yönelik elde edilen puanlar ve ortalamaları Çizelge 4.4 incelendiğinde şu şekilde özetlenebilir:
- ✓ Kabin ekipleri stresle başa çıkma yöntemleri önermelerinden, çok sık başvurdukları bir yöntemlerinin olmadığı çizelge 4.4'te görülmektedir.
- ✓ Stres yaratan durumu güvenilir biriyle konuşmak (%29,7 n=69 ort=3,42); Aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olmak(%28 n=65 Ort.=3,3) olma yöntemlerine sık başvurdukları görülmektedir. Düzensiz iş yaşamı, sürekli seyahat etmeleri, güveni önemsemeleri sıkıntılı zamanlarda ve diğer durumlarında aile ve dostlarla vakit geçirmeyi tercih nedeni olmaktadır.
- ✓ Daha kötü olabilirdi diye düşünme: (%41 n=95 ort=2,7); Stres yaratan durumu düşünmemeye çalışmak (%37 n=86 ort=2,64); Olay durumunun üstüne gitmek (%34 n=79 ort=3,12); ibadet (% 33,6 n=78 ort=2,58); stres yaratan durumu olumlu yorumlayarak etkisini azaltmak (%32,8 n=76 ort=3,27); sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlatmak (%32 n=74 ort=3,12); bedensel egzersiz yapmak (%29,7 n=69 ort=2,79); yetenekli olunan bir alanda etkinlik (sanat, müzik..) (%28,4 n=66 ort=2,94); aile fertleri ve dostlarla eğlenceli ortamlarda birlikte olmak (%28 n=65 ort=3,3); kültürel ve sportif etkinlik izleme; %27 n=63 ort=3,09 orta derce ara sıra başvurdukları yöntemlerdir.
- ✓ Konuyla ilgili birini suçlama (%35,3 n=82 ort=2,3); stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurma (%35,3 n=81 ort=2,29); az başvurdukları yöntemler olduğu ve genel olarak kabin ekiplerini görevlerini icra ederken öfke kontrolüne sahip oldukları görülmektedir.
- ✓ Kabin ekipleri Stresle baş edebilme için sigara vb. kullanmayı (%47,8 n=111 ort=2,17) ve çeşitli gevşeme yöntemlerinden meditasyon,yoga vb. (%28,9 n=69 ort=2,44) yöntemleri hiç tercih etmedikleri görülmektedir.
- ✓ Çizelge 4.7' de Yaş değişkeni ve çizelge 4.10'da hizmet süresi değişkeninde görüldüğü gibi katılımcıların;

-30 yaş altı ↔ 1 yıl hizmet yılında olanlar en düşük derecede stresli oldukları,

-30 – 40 yaş ↔ 11-15 hizmet yılı aralığında olanlar en yüksek derecede stresli

Olanlardır. Orta yaşa karşılık gelen ve orta hizmet yılında olanlar yüksek derecede stresli oldukları saptanmaktadır.

- ✓ Çizelge 4.9' da eğitim değişkeninde görüldüğü gibi katılımcıların;
 - Master eğitim (ort=2,91) grubun stres düzeyi en yüksek olanlardır.
 - Önlisans eğitiminde (ort=2,83) grubun stres düzeyi master düzeyinden sonraki stresli gurubu oluşturmaktadır.
- lisans eğitimi (ort=2,82) olanların en az stres yaşayanlar oldukları saptanmaktadır.
- ✓ Kurumun örgüt yapısında genel olarak; iletişimin olduğu, çalışanların, çatışmanın düşük olduğu,
- ✓ Örgüt bilinciyle hareket ettikleri, aralarında rekabetin ve çatışmanın olmadığı, karar vermede inisiyatif alabildikleri görülmektedir.
- ✓ Katılımcıları 194 kişisi yaptıkları işi tehlikeli buluyor, 38 kişi ise tehlikeli olmadığı görüşündeler.

KAYNAKÇA

- Arslan, Ş. (2009). “Örgütsel Ortamda Bireysel Stresle Başa Çıkma Tutumlarının Araştırılmasının”, Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 8 (2), s.s.487-518.
- Aydın, Ş. (2004) “Örgütsel Stres Yönetimi” Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Dergisi, Cilt 6, s.s.58
- Balcı, A. (2014). “Çalışanlarda Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü”, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Coşkun, S.(2018). “Stres Kaynakları, Duygusal Zeka ve Stresle Başa Çıkma Arasındaki İlişkiler”. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Durna, D.B. (2018). “Sağlık Çalışanlarında Stres ve Stres Yönetimi Üzerine Bir Algı Çalışması (Sivas Numune Hastanesi Örneği)”. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Folkman, S ve Lazarus, R. S. (1988) Coping as a mediator of emotion. Journal of Personality and Social Psychology, 54(3), 466-475.
- Güçlü, N. (2001). “Stres Yönetimi”, *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), s.s. 91-109.
- Kalaycı, Ş (2009) SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 4. Baskı, Asil Yayınevi, Ankara.
- Kara, D. ve Koç, H. (2010). “Öğretim Elamanlarının Stresle Başa Çıkma Davranışlarının Bazı Değişkenlere Belirlenmesi”, *İşletme Araştırmaları Dergisi* 2(4), s.s. 35-50.
- Ömeroğlu, M. (2015), “Ana Okulu Öğretmenlerinin Okuldaki Stres Belirtileri, Stres Kaynakları İle Başa Çıkma Yolları ve Yaşadıkları Örgütsel Stresin Performanslarına etkisindedir?” (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Akdeniz Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Ülker, N. (2015). “ Hastane Çalışanlarının Stres ve Yönetimi”,(Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Namık Kemal Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.
- Yangınlar,G. ve Karacan, F. (2018). “Sivil Havacılık Sektöründe Kabin Personelinin Sosyal Kaygı Düzeyleri ile Örgütsel Bağlılık Araştırmaları Dergisi 10(3), s.s. 747- Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması ”, *İşletme* 766.
- Yıldırım,Oya,F.Tüfekçi ve Y.C.Çubukçu. (2004),”Modern Toplum Hastalığı: Stres ve Muhasebe Elamanları Üzerindeki Etkileri’ ’Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt.9, Sayı.2,ss.1-20.