

Hizmet Sektörü Çalışanlarının İş Stresi ve Tükenmişlik İlişkisi

The Relationship between Work Stress and Burnout for Service Sector Employees

Mr. Elvin Imamaliyev

Teaching assistant Sabina Musevi  [0000-0002-3102-1889](https://orcid.org/0000-0002-3102-1889)

Abstract

The aim of this research is to reveal the relationship between job stress and burnout of service sector employees. The study consists of three parts. In the first part, the concept of service is examined. The concept of service emerged in the 17th century and expanded in developed and developing countries from the second half of the 20th century, surpassing the two important sectors of agriculture and industry, and gained great importance in the economy. The increase in people's free time, the increasing number of women in the workforce, and the increase in people's incomes have caused the service sector to gain importance in the economy. In the second part, the concept of stress and burnout is examined. Over time, all sectors have modernized and made people's daily lives easier, and at the same time, this modernization has increased the level of stress in people, and a feeling of burnout has emerged in people due to increased stress. The symptoms and characteristics of stress, which people cannot completely remove from their lives, also differ. Thus, people have coped with the resulting stress and burnout caused by stress by using different methods and have continued their lives. In the third part of the study, the relationships between work stress and burnout were discussed and research was conducted. As a result of the research, a significant and positively charged relationship was determined between job stress and the feeling of burnout. A meaningless and negatively charged relationship was found between work stress and lifestyle. A significant and negatively charged relationship was found between the feeling of burnout and lifestyle.

1 Giriş

Dünya ekonomisinde büyük bir yeri olan 3 sektör vardır. Bunlar: hizmet, sanayi ve tarımdır. Dünyada son yıllarda hizmet sektörü oldukça yüksek üstünlük kazanmıştır. Hizmet sektörünün üstünlük kazanmasının asıl sebeplerinden biri de çok gelir elde edilmesidir. 1950-ci yıllardan başlayarak hizmet sektörü gelişmiş ülkelerde öne çıkmıştır. Hizmet sektörü yalnız gelişmiş ülkelerde değil, gelişmekte olan ülkelerde de kendinden söz ettirmiştir. Böylelikle gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler hizmet sektörünün getireceği payları yükselte bilmek için yapılan yatırımların çoğunu bu sektöre yönlendirmiştir. Buna sebep ise hizmet sektörünün tüm dünyanın refah ve gelişmişliğini artırmaktadır. İnsanlar yaşamları boyunca, stres ve tükenmişlik durumları yaşamaktadırlar. Bugüne kadar yapılan çalışmalarda, işle ilgili stres ve ardından gelen tükenmişlik bireylere ve hizmet kuruluşlarına zarar vermektedir. İşyerinde stres ve tükenmişlik yaşayan kişilerde sağlık sorunlarının ortaya çıkması, kişisel yaşamdaki sorunların yoğunlaşması, iş verimliliği ve üretkenliğinin azalması ve iş ortamındaki çatışmaların artması bu durumu ifade edebilen başlıca durumlardır. İş stresi ve tükenmişlik yaşayan organizasyonlarda, birkaç yıl içinde çalışan devir hızı, artan müşteri memnuniyetsizliği, verimlilikteki düşüşler, tükenmenin en belirgin göstergesi olarak kabul edilmektedir. Bu tezin amacı, hizmet sektöründe çalışanların iş stresi ve tükenmişlik ilişkisini belirlemektir. Bu kapsamda çalışmanın ilk bölümünde hizmet kavramı, hizmetin özellikleri, hizmetlerin sınıflandırılması ve hizmet sektörü ve özelliklerini kapsamaktadır. İkinci bölümde stresi kavramı, stresin belirtileri, iş stresi modelleri, stresle başa çıkma, tükenmişlik kavramı, tükenmişliğin belirtileri, tükenmişlik modelleri ve tükenmişlikle başa çıkma konuları incelenmiştir. Üçüncü bölüm araştırmanın amacı, araştırmanın yöntemi, verilerin analizi ve yorumlanmasını kapsamaktadır.

Hizmetlerden yararlananların kendisi veya onların yararlarında değişikliklere sebep olan, zaman, şekil ve mekan faydaları ortaya getiren endüstrilere hizmet sektörü denilmektedir. Hizmetler, hizmetten yararlananlar için arz edenlerin faaliyette bulunmaları, hizmetin elde edilmesi için hizmetten faydalananlara gerekli olan emeği sunmaları ve hizmeti sunanlarla hizmetten yararlananlar arasında karşılıklı etkileşimi oluşturmak nedeniyle üretilmektedir. Hizmet sektörü 20-ci yüzyılın ikinci yarısından, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde, iki önemli sektör olan sanayi ve tarım sektörünün önüne geçebilmiştir. Hizmetler sektörü bu sebepten ekonomide artan bir önem kazandı. Hizmet sektörünün dünya ekonomisinde gelişmesi ve önem kazanmasında farklı nedenleri vardır. Bunlar: işgücünde kadınların sayısının artması, insanların boş zamanlarının ve gelirlerinin artması, kaynakların kıt olmasının ve ekolojinin daha çok önemsenmesi, yeni ürünlerin ortaya çıkması ve insanların yaşamlarının farklılaşması olarak sıralayabiliriz. Bu sebeplerden, hizmet gösteren işletmeler ürün üreten işletmelere göre farklı özelliklere sahiptir. Hizmet sektörünün özelliklerinden bahsederek: miktar ve kalitenin ölçmenin sınırlı olması bu sektörün en önemli özelliklerindedir. Verilen hizmetlerin kalitesini ölçebilmemiz için hizmeti sunarken kontrol etmemizdir. Bu yöntem hizmetlerin kalitesini ölçebilmemiz için tek yöntemdir. Ancak bu yöntemin doğru olduğunu kesinlikle söylememekteyiz. Çünkü hizmetin sağladığı doyum subjektiftir. Bu

sektörün diğer önemli özelliklerinden biri de hedef pazarın tanımlanmasının ve maliyetlerin hesaplanmasının zor olmasıdır.

2 Metodoloji

Araştırmanın amacı hizmet sektöründe çalışanların yaşadıkları stres ve tükenmişlik durumlarını ve durumlar arasındaki ilişkiyi kapsamaktadır.

Araştırma nicel bir araştırma olup, 18 soruluk anketle 251 kişiye uygulanmıştır. Anketten elde edilen veriler SPSS 23 programında analiz edilip yorumlanmıştır.

Araştırma nicel bir araştırma olup, 18 soruluk anketle 251 kişiye uygulanmıştır. Anketten elde edilen veriler SPSS 23 programında analiz edilip yorumlanmıştır.

Araştırmanın evrenini hizmet sektöründe çalışanlar oluşturmaktadır.

Örnekleme kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 251 hizmet sektörü çalışanından oluşmaktadır.

Ankette veri toplama aracı olarak anket uygulaması yapılmıştır. Anket Google Form'da hazırlanmış ve internet üzerinden dağıtılmıştır. Anket 2 kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda demografik sorular sorulmuştur. İkinci kısımda ise yaşam tarzı, iş stresi ve tükenmişlik üzerine sorular sorulmuştur.

Elde edilen verilerin analizi; SPSS 23 paket programı aracılığı ile yapılmıştır. Demografik özelliklerin dağılımını tespit edebilmek amacıyla Frekans ve yüzde gibi istatistik değerler hesaplanmıştır. Veri setinin güvenilirliğini için Cronbach' s Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Verilerin normal dağılıp dağılmadığı analiz edilmiş ve değişkenlerin normal dağıldığı sonucuna varılmıştır. İş stresi, tükenmişlik ve hayat tarzı ilişkisinde ise regresyon analizi yapılmıştır.

H1: İş stresi ile tükenmişlik hissi arasında pozitif ve anlamlı yönde bağlantı vardır.

H2: İş stresi ile hayat tarzı arasında anlamsız ve negatif yönde bağlantı vardır.

H3: Tükenmişlik hissi ile hayat tarzı arasında anlamlı ve negatif yönde bağlantı vardır.

3 Bulgular

H1: İş stresi ile tükenmişlik hissi arasında pozitif ve anlamlı bağlantı vardır. **-Hipotez Kabul.** Regresyon analizi sonunda iş stresinin tükenmişlik hissi üzerinde pozitif seviyede anlamlı bağlantıya sahiptir. (B=,538, t=10,070, p=,000)

H2: İş stresi ile hayat tarzı arasında anlamsız ve negatif yönde bağlantı vardır. **- Hipotez Kabul.** Regresyon analizi sonunda iş stresinin hayat tarzı üzerinde negatif yönde anlamsız etkiye sahiptir. (B= -,157 t= -2,509, p=,013)

H3: Tükenmişlik hissi ile hayat tarzı arasında anlamlı ve negatif yönde bağlantı vardır. **- Hipotez Kabul.** Regresyon analizi sonunda tükenmişliğin hayat tarzı üzerinde negatif yönde anlamlı etkiye sahiptir. (B= -,233 t= -3,781, p=,000)

4 Sonuç

İnsanlar zamanlarını esasen işyerinde geçirmektedirler. Çalışma ortamında yaşanan aşırı iş yükleri, görev kararsızlığı, çalışanlarla anlaşamama ve fiziksel koşullar çalışanlarda strese sebep olabilmektedir. Yaranan stresten dolayı insanlar zamanla tükenmiş ve bütün bu olanlar insanların özel hayatlarını da negatif etkilemiştir. Bu çalışmada hizmet sektöründe çalışan kişilerin iş stresi ve tükenmişlik ilişkisi araştırılmıştır. Bu amaçla 251 hizmet sektörü çalışanından anket ile veriler toplanmıştır. Araştırmaya katılan 251 çalışandan 116'ı erkek ve 135'i kadındır. 61'i 18-25, 74'ü 26-35, 62'i 36-45, 30'u 46-55 ve 24'ü ise 56 yaş ve üzeri yaşa sahiptirler. 8'i ilkokul, 45'i ortaokul, 65'i lise, 16'ı meslek okulu, 114'ü lisans-yüksek lisans ve 3'ü ise doktora eğitimine sahiptirler. Meslek durumunu bakacak olursak 167'i kamu sektörü çalışanı, 19'u özel sektör çalışanı, 21'i öğrenci ve 44'ü işsizdir. 75'i 0-200 aralığında, 96'ı 201-500 aralığında, 48'i 801-1000 aralığında ve 9'u 1000 ve üzeri gelir durumuna sahiptir.

Yapılan analiz sonucunda iş stresi ile tükenmişlik arasında pozitif yönde, anlamlı bağlantı vardır.

İş stresi ile hayat tarzı arasında yapılan analiz sonucunda hizmet sektöründe çalışanlarının maruz kaldığı stres hayat tarzını negatif yönde etki etmektedir.

Tükenmişlikle hayat tarzı arasındaki analiz sonucunda ise tükenmişlik hayat tarzına negatif yönde, anlamlı tesir etmektedir.

Kaynakça

- Ateş, A. ve Şahin, M. (2017) İş hayatında tükenmişlik ve seyahat acentası çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Yüksekokulu*.
- Akın, A. ve Özsağır, A. (2012). Elektronik sosyal bilimler dergisi hizmetler sektörü içinde hizmet ticaretinin yeri ve karşılaştırmalı bir analizi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*.
- Alakbarov, S. (2006). Malların tamamlayıcı unsuru olarak satış sonrası hizmetler ve dayanıklı tüketim mallarında satış sonrası hizmetler. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*
- Aydın, İ. (2018). Dağıtılmış liderliğin iş stresi kapsamında hizmet kalitesine etkileri: izmir merkez kamu hastaneleri örneği. *İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Akdeniz, M. T. (2017). Boreout Sendromu. In Mediterranean International Conference on Social Sciences by UDG (p. 473).
- Aksütlü, S. (2018). Sağlık çalışanlarında duygusal zeka ve tükenmişlik ilişkisi. *Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Bal, E. Ç. ve Arı S. G. (2008). Tükenmişlik kavramı: birey ve örgütler açısından önemi. *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi*.
- Çiğdem, K. (1991). Örgütlerde stres kaynaklarının çalışan kadınlar üzerindeki etkileri ve eskişehir bölgesinde bir uygulama çalışması. *Anadolu Üniversitesi*.
- Çabuk, A. (2015). Özel eğitim alanında çalışan öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Ergene, H. (2010). Kamu çalışanlarında tükenmişlik olgusu tüvasaş örneği. *Sakarya Üniversitesi*.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2013). Multivariate Data Analysis. Essex, England.
- İncilay A. F. (2014). Hizmet pazarlamasında iletişim tekniklerinin yeri ve önemi işletme örneği. *Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- İlbay, B. A. (2014). Çözüm odaklı kısa süreli grupla psikolojik danışmanın üniversite öğrencilerinin tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkisi. *Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü*.
- Kırkbir, F. (2007). Türkiye’de termal turizm pazarlamasında müşteri sadakatine yönelik yapısal bir model önerisi. *Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Kaba, İ. (2019). Stres, ruh sağlığı ve stres yönetimi: güncel bir gözden geçirme. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi, (73), 63-81*.
- Midilli, Ö. (2011). Hizmet sektöründe müşteri memnuniyetinin pazarlamaya etkisi. *Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Nurten S. (2007). Halk-polis karşılaşmasında stress faktörü stad örneği uygulaması. *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Özcan, B. (2019). Hizmet sektöründe yaşanan psikolojik sorunlar,şikayetler ve çözüm önerileri. *Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Öz, C. (2015). Bir eğitim ve araştırma hastanesinde çalışan hemşirelerin iş stresleri ve stresle başetme durumları. *Sağlık Bilimleri Enstitüsü*.
- Ömeroğlu, M. (2015). Anaokulu öğretmenlerinin okuldaki stres belirtileri, stres kaynakları, bu stres kaynakları ile başa çıkma yolları ve yaşadıkları örgütsel stresin performanslarına etkisi nedir?. *Akdeniz Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü*.
- Türkoğlu, H. ve Ören, N. (2006). Öğretmen adaylarında tükenmişlik. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.
- Soygür C. İ. (2013). Bankaların pazarlama ve satış faaliyetlerinin incelenmesi ve bu faaliyetler sonucu oluşan hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı*.
- Sezici, E. ve Güven, Ö. (2016). Otel işletmelerinde işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin maslach tükenmişlik modeline göre incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 14(2), 111-132*.
- Sarp, N. (2000). Hekim ve stres yönetimi. *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası,(53), 133-137*
- Sarıkaya, P. (2007). Tükenmişlik sendromunun kişilik özelliklerinden denetim odağı ile ilişkisi ve bir uygulama. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Şenel, M. F. (2019). Hizmet ve imalat sektöründe örgütsel bağlılık farkları. *Uludağ Üniversitesi*.

- Taş, A. M. ve Tortumlu, M. (2019). İş stresi ve örgüt ikliminin çalışan performansı üzerindeki etkisi: istanbul avrupa yakası ilçe belediyelerde uygulama. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*. (7), 349-367.
- Üler, E. ve Erdoğan B. (2021). Sağlık kurumlarında olumsuz örgütsel davranış boyutları.
- Yıldız, E. (2012). Mesleki tükenmişlik ve rehber öğretmenler üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(33), 37-61.
- Yıldırım, İ. (1991). Stres ve stresle başa çıkmada gevşeme teknikleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*.