

TÜKENMİŞLİK SENDROMUNUN VAN İLİ MERKEZ İLÇELERİ TURİZM ÇALIŞANLARININ ÇALIŞMA HAYATLARINA VE AİLEVİ YAŞANTILARINA ETKİSİ

STUDY OF TOURISM EMPLOYEES IN VAN PROVINCE CENTRAL DISTRICTS OF BURNOUT SYNDROME EFFECT ON THEIR LIVES AND FAMILY LIVES

Zekeriya NAS*

Doğan GÜNEŞ**

Öz

Yaşamamızda giderek karmaşıklaşan ilişkilerimiz bireysel iletişimlerimiz, hayattaki rollerimiz, rekabetimiz ve giderek gerçekleşen yalnızlık duygusu bizleri içinden çıkılmaz bir sendroma doğru sürüklemekte. Tüm bu olumsuz durumlar bizlerin ve özellikle çalışma hayatında yer alan bireylerin ruh sağlığını son derece etkilemektedir. Son zamanlarda sık sık kullanılan ve yaşamın her alanında kendisini işveren ve iş görenlerin üzerinde hissettiren Tükenmişlik sendromu hayatımızı olumsuz etkileyen belki de en olumsuz kavram. Bu tükenmişlik kavramı strese bağlı olarak ortaya çıkan, insanın ruh sağlığı ve fiziksel enerjisinde büyük hasarlara bağlı olarak yaşamda yer edinmektedir. Artık popüler bir kavram haline gelmiş durumda.

Bu araştırmanın amacı; mesleki doyumun ne durumda olduğunu anlayabilmek ve buna bağlı olarak turizm sektöründe çalışanların, tükenmişlik kavramını çalışma yaşamlarında ne şekilde hissettikleri ve varsa umutsuzluklarını ortaya koymaya çalışmaktır. Bu araştırma Van ilinin belirlenen bazı bölgelerinde turizm sektöründe çalışanlarının duygu durumu bakımından yıpranmışlıklarının çalışma yaşamlarına ve bu duygu durumunun sosyal hayat ve ailevi yaşamlarına nasıl bir etki yaptığına dair bir çalışma. Ayrıca bu durumun çalışanlar açısından yarattığı tükenmişlik sendromunun ruh hali ve bu ruh halini ortaya çıkaran sebeplerin neler olduğuna dair yapılan bir betimsel araştırma örneği. Buradaki asıl amacımız Turizm sektöründe çalışanlar üzerinde varlığını sürekli hissettiren tükenmişlik sendromuna etki eden faktörleri ortaya çıkarabilmektir. Çünkü bu sektör çalışanları çok fazla performans sergilemekte ve bu harcanan performansın sonucunda memnun edilmediği zaman (maddi, manevi, iletişimsel, sosyal vb.) duygusal olarak çökebilmekte. Hal böyle olunca bu sendrom kişinin bir zincirin halkaları gibi tüm yaşamına sirayet edebilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Tükenmişlik sendromu, Turizm, Turizmde tükenmişlik

Abstract

In our lives our increasingly complex relationships, our individual communications, our roles in life, our competition and the feeling of loneliness which increasingly come true are dragging us towards an

* Dr., Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Gevaş Meslek Yüksekokulu, idilbret@hotmail.com, ORCID: 0000-0003-2589-4795

** Yüksek Lisans Öğrencisi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tezli Yüksek Lisans Programı, Dsgunes65@hotmail.com, ORCID: 0000-0001-7412-1700

inextricable syndrome. All these negative situations affect the mental health of us and especially the individuals involved in working life. Burnout syndrome, which has been used frequently lately and makes itself felt above employers and employees in all areas of life, is perhaps the most negative concept that negatively affects our lives. This concept of burnout takes its place in life due to the great damage to the mental health and physical energy of the person, which occurs due to stress. It has now become a popular concept.

The purpose of this research is to understand the situation of professional satisfaction and, accordingly, to try to reveal how the employees in the tourism sector feel the concept of burnout in their working life and their hopelessness, if there is. This research is a study on how the emotional state of employees in the tourism sector in certain regions of Van province, affects their working life and how this emotional state affects their social and family lives. It is also an example of a descriptive research on the mood of the burnout syndrome created by this situation in terms of employees and the reasons for this mood. Our main goal here is to reveal the factors that affect the burnout syndrome, which constantly makes its presence felt on the employees in the tourism sector. Because the employees of this sector perform too much and when they are not satisfied with the performance spent (material, moral, communicative, social, etc.) they can collapse emotionally. When the situation is so, this syndrome can spread to the whole life of the person like the links of a chain.

Key Words: Burnout, Burnout Syndrome, Tourism, Burnout in tourism

Giriş

Bireyin çalıştığı yer fark etmeksizin işinin gereği diğer insanlarla iletişimi sürdürmesi gerekmektedir. Yapılan işin öncelikli amacı ekonomik nedenler olsa da sonuç olarak ortaya bir iletişim kavramını koymaktadır. İşte bundandır ki iş görenlerin iş yaşamlarındaki özgüvenleri, motivasyonları ve isteklilik hali, çalıştıkları iş yerine ve o iş yerinden hizmet gören kişilere de yansımaktadır.

Birey nerede çalışırsa çalışsın bu turizm sektörü olur başka bir sektör olur hiç fark etmeksizin tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya kalması mümkündür. Tükenmişlik duygusal bir ruh halidir. Turizmde işveren ve iş gören ilişkilerinin psikolojik durumları yaşamın her anında kendisini göstermektedir. Çalışanların işlerinde verimli olmaları, kaliteli hizmeti çalıştıkları iş alanlarına sunmaları ve en önemlisi işlerinde başarılı olmaları tüm sektörde olduğu gibi özellikle turizm sektöründe de üzerinde durulması gereken çok önemli bir kavram. Turizm sektörü de doğrudan istihdam sağladığı için bu kavram daha önemli hale geliyor. Tükenmişliğin yaşanması sektörde çalışan bütün kesimleri ve sektörün kendisini etkilediğinden dolayı verimlilik ve iş doyumunu noktasında düşümlere neden olacaktır. Bu zincirleme etki bireyin çalışma ortamından, sosyal yaşamına ve nihayetinde oradan da aile yaşamına doğrudan etki

etmektedir. Bu etkiler olumsuz durumlar yarattığı zaman tükenmişlik sendromu ile baş başa kalılabilmektedir. Turizm sektörünün emeğin yoğun bir sektör olması sebebi ile yazdığımız tüm bu olumsuz ifadeler burada daha çok ön plana çıkabilmektedir. Bu olumsuzlukları bertaraf edebilmek için bir takım çalışmalar ve araştırmalar ile sorunun özüne inilebilmelidir. Bu duygu ve ruh haline sebep olan kaynakların ne olduğu açıkça ortaya koyulabilmelidir. Tabii bunlara ulaşabilmek için turizm sektörünün tüm kolları göz önüne alınmalı ve her koldan araştırma ve inceleme yapılmalı, bu alanda iş gören bireyler gerekirse dinlenmelidir. Sektörde bulunan tüm alanların sıkıntılarının dile getirilmesi kökten bir çözüm ortaya çıkarabilecektir. Tüm sıkıntılarında dile getirilmesi yapılacak olan çalışmaların değerlendirip beraberce ele alınmasına bağlıdır. Biz de bu vesile ile turizm sektörünün kanayan yarası olan tükenmişlik sendromuna neden olan faktörleri anlamlı bir araştırma ile bulmaya çalıştık.

1.1. Arka Plan

Günümüzün en önemli kavramlarından biri olarak bilinen tükenmişlik, 1970'li yılların Amerika'sında, hizmet sektörü çalışanlarının yaşadığı bunalımı ifade etmek üzere kullanılmıştır (Maslach, Schaufeli ve Leiter; 2001: 398). Tükenmişlik, ilk kez Freudenberger tarafından "insanların aşırı çalışmaları sonucu işlerinin gereklerini yerine getiremez bir duruma gelmeleri anlamını taşıyan duygusal tükenme" olarak tanımlanmıştır (Akt. Karayılmaz, Çelen ve Sarp; 2003, 2).

Tükenmişlik yaşamın her alanında kendisinden söz ettirmektedir. Fakat turizm sektörü ve turizm çalışanlarında bu sendromun çok daha bariz şekilde kendisini hissettirdiği göz ardı edilemeyecek bir gerçekliktir. Ağır çalışma koşulları, verilmeyen tatiller, ücret düşüklüğü, çok yoğun çalışma saatleri vb. gibi durumlar bu sektörün bazı alanlarının çalışanları üzerinde araştırma yapma gereği doğurmuştur. Bu sektör çalışanları üzerine tükenmişlik sendromu konusu ile ilgili birçok çalışma yapılmış bulunmaktadır.

1.2. Problem Tespiti

Bakıldığında turizmin bazı sektörlerinde çalışan insanların yoğun bir çalışma dönemi geçirdikleri ve bu yoğunluğun yanında bir takım haklarının ihlal edildiği, bunlara paralel olarak fiziksel ve psikolojik bir takım olumsuzluklara maruz kalabilme ihtimallerinin yüksek olması sebebi ile araştırmaya gerek duyulmuştur. Yaşanılan bu olumsuz durumlar beraberinde iş hayatında bir yılgınlığa, bıkkınlığa sebebiyet verebilmektedir. Tüm bu durumlar çalışanın ve ona bağlı olarak çevresine yansıttığı duygu durumu bunalımını açıklamaya ihtiyacı elzem hale getirmiştir.

1.3. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı Van ili merkez ilçelerinde bulunan turizm acentelerinde ve bu bölgedeki bazı otellerde çalışanların tükenmişlik düzeylerini belirlemektir. Bu tükenmişlik düzeylerinin ailevi yaşamlarına ve dolayısı ile çalışanların ruh haline, arkadaşlık ilişkilerine, nihayetinde sosyal ilişkilerine etkileri araştırılmaya çalışılmıştır.

1.4. Araştırma Soruları

1. Turizm acentelerinde veya otellerde çalışanların hizmet yılına göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık var mıdır?
2. Bu sektörde çalışanların iş yüküne ve çalışma saatlerine göre mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı farklılık var mıdır?
3. Çalışanlara ödenen ücretin kendilerini ve ailelerini geçindirmeleri ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılık var mıdır?
4. Eğitim düzeyinin çalışanın iş yaşamına etkisi ile tükenmişliği arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

1.5. Araştırma Hipotezleri

- 1-Çalışanların iş yükü arttıkça fiziksel ve psikolojik olarak çökmeler yaşanır.
- 2-Personel sayısının yeterli olmaması ile uzun mesai saatleri çalışanların kullanabilecekleri izinlerini engellemektedir.
- 3-İş görenlerin yaptıkları iş arttıkça ücretlerinde artış olmamıştır.
- 4-İş görenlerin ücret yetersizliğinden dolayı bazen temel ihtiyaçlarını dahi karşılayamayacak duruma gelmeleri, tükenmişlik sendromunu daha ağır yaşamalarına neden olmaktadır.

1.6. Araştırmanın Önemi

Turizm sektörü emeğin yoğun olduğu bir sektördür ve bu sektörün en önemli bileşeni insandır. Büyük bir istihdam alanı olan turizm sektöründe iş görenlerin nitelikli olmaları hizmetin kalitesini ortaya çıkaracaktır.

Bundan dolayı bu çalışma Tükenmişlik kavramını belki de fazlasıyla içinde barındıran turizm sektörü çalışanlarına yönelik yapılmaya çalışılmıştır. Van ilinin bulunduğu konum ve barındırdığı destinasyonları ile turizm sektöründe aktif olması, bu ilde bu sektörde çalışanlar üzerinde araştırma yapmayı gerekli kılmıştır. Ayrıca bu ve buna benzer çalışmaların Van ili merkez ilçelerinde çok az ve ya hiç olmaması araştırmayı daha da önemli hale getirmiştir.

2. LİTERATÜR İNCELEMESİ Turizm Kavramı

Turizm, belli başlı nitelikleri açısından toplumsal bir olaydır, psikolojik bir tatmin aracıdır, iktisadi bir etkinlik alanıdır, kültürel bir faaliyettir ve daha birden fazla alanda hareketlilik meydana getiren bir yapıya sahiptir. Turizmin öznesi insandır ve turizm gelirlerinin kaynağı, yolculuk yapan kişilerin ferdi harcamalarından meydana gelmektedir (İlban, Akkılıç ve Yılmaz, 2011, s. 39'dan Akt: Akman Bilir, 2019, s. 118).

Turizm sözcüğünün Latince dönme, hareket etme, dönüp dolaşma anlamlarını karşılayan "tournus" sözcüğünden türediği anlaşılmaktadır. Fransızca'da dönmek anlamına gelen "tourner" ve "tour" kelimeleri halen kullanılmaktadır(Dinçer,1993)

Bireylerin yaşamlarını sürdürdükleri yerler dışında başka yerleri görme isteği ile farklı destinasyon bölgelerine geçici olarak gezi düzenlemeleri ve seyahat etmeleri durumudur.

O nedenle denilebilir ki dinlenmek, bilmek, görmek, eğlenmek amaçlı seyahatlardır. Turizm sektörü ise; seyahat eden insanların konaklama, ulaşım, yeme-içme, gezi, rehberlik gibi ihtiyaçlarının karşılanması için yürütülen tüm faaliyetler ve bu faaliyetleri kendine iş olarak seçmiş olan sektördür (Turizm Prens. Online Turizm Gazetesi).

Tükenmişlik Sendromu

Tükenmişlik kavramı 1970'ler de Amerika'da herhangi bir iş yerinin potansiyel bir problemi olarak ortaya çıkmış ve ancak sonraları diğer ülkelere de yayılmıştır. Freudenberger tarafından incelenmeye başlanan kavram, Maslach'ın açıklamaları ve tanımlamaları ile tartışmaların odağı olmaya başlamıştır. Başlangıçta işyerinde yaşanan deneyimsel bir sonuç olarak ele alınan kavram sonraki zamanlarda literatürde de araştırma konusu olarak yerini almıştır (Karlıdağ vd., 2000:50; Maslach vd.,2008:86-88).

Tükenmişlik profesyonellerin işleri gereği karşılaştıkları kişilere karşı duyarsızlaşmaları, duygusal yönden kendilerini tükenmiş hissetmeleri ve kişisel başarı ve yeterlilik duygularının azalması şeklinde ortaya çıkar. (Cumhuriyet Tıp Derg 2012; 34: 252-259)

Bir kavram olarak stres, Stres, kavram olarak bir şeylerden duyulan memnuniyetsizliği ifade eder (Sabuncuoğlu 2003:231). Tükenmişlik benzer işlerde çalışan ya da aynı benzer işleri yerine getiren çalışanlarda görülen ve duygusallık tükenme ya da sinizm sendromunu ifade eder (Maslach ve Jackson, 1981: 99).

Tükenmişlik kavramına yönelik ortaya atılan birçok tanım vardır. Genel anlamda bakıldığında tükenmişlik; çalışanın artık kendisini iyi hissetmemesi, yorgun hissetmesi, bitkin durumda olması anlamına gelmektedir. Hayal kırıklığı, öfke durumu da tükenmişliği özetleyen tanımlardandır. Tükenmişlik sendromu kişinin ailesinden ve bağlı olduğu arkadaş çevresinden

aldığı yaşama sevincini ve bunlara bağlı olarak başarmaya olan inancını etkileyen en önemli kavramdır. Birey hayatta kendi benliğini, kimliğini kaybetme noktasına gelir. Kişi yaşamından ve çalışma hayatından nefret eder duruma gelmeye başlar. Yalnızlık yaşar. Yaptıklarından zevk almamaya başlar ve çok çaresiz olduğunu düşünür. Yani kısaca bir boşluğun içerisinde battıkça batmaya başlar. Böyle düşünmesi de sadece kendisine değil bulunduğu tüm ortama sirayet eder. Tükenmişliğin belirtilerine bakıldığında kendisini davranışsal- fiziksel ve psikolojik durum olarak ortaya koymaktadır. Bu belirtileri birçok insan ve çalışan kendi iş yaşamında görebiliyor ve hissedebiliyor. Anlık ve uzun süreli yaşanan olumsuz duygular ve davranışlar bu belirtilerin hemen ortaya çıkmasına sebebiyet verebiliyor. Günümüzde bireyler artık her şeye inanılmaz tahammül edemeyen, hemen sinirlenen ve kendini frenleyemeyen bir hale geldi. Durum böyle olunca her şeyden ve çalışılan birçok yerden en ufak bir davranıştan nem kapılmaya başlandı. İletişim göz ardı edilmeye başlandı. Samimiyet yavaş yavaş ortadan kalkmaya ve gergin bir ortamın yaratılması serüveni insanların yaşamında yer edinmeye başladı. Tüm bunlar tükenmişliği ve mutsuzluğu ortaya çıkardı. Bu mutsuzluk ve hiçbir şeyden zevk alamayan insan profili yaşamın güzelliklerini ve beraber yaşama sevincini, kıymetli şeyleri unuttur hale geldi. Görülüyor ki her şey birbirine bağlı. Bir yerde ortaya çıkan bu duygu durumu, ruh hali beraberinde inanılmaz sıkıntılı süreçlerin yaşanmasına sebep oldu. Sonuç olarak tükenen ve kaybeden sadece birey değil, onunla beraber çalışma arkadaşları, iş arkadaşları, hizmet verdiği alan, hizmet verdiği sektör ve en önemlisi ailesi oldu. Tüm bu söylenenleri bertaraf etmek zor tabi ki ama imkânsız olmamalı. Bunun için çalışmalı araştırmalı, tükenmişliği en az seviyelere indirmeli ve nihayetinde mutlu bir insan profili ortaya çıkarmalı

Turizmde Tükenmişlik Sendromu

Turizm işletmelerinde insan unsurunun her boyutuyla önemi göz önüne alındığında, iş görenlerin iş doyumu ve çalışan motivasyonunun da üst düzeyde tutulması gerektirebilir. Çalışanların işe ve şirkete karşı tutumlarını belirleyen faktörler şirketten şirkete değişmekle birlikte genellikle maaş, terfi, çalışma yapısı, liderlik tarzı, meslektaşlar, ödüller, işe katılım ve verimlilik gibi çalışanların karar verme şekli gibi faktörleri içerir. Görevler iş doyumunu etkiler. Özellikle çalışan verimliliği, iş doyumu, kaliteli hizmet sunumu, kariyer başarısı ve iş doyumuzluğunda önemli bir faktör olan tükenmişlik duygusu turizm sektöründe çalışanlar için gündeme gelen önemli bir sorundur (Pelit ve Turkmen, 2008: 118).

Turizm sektöründe diğer sektörlere göre yapılan birçok araştırma, bu sektördeki işgörenlerin çalışmalarında daha az memnun olduklarını ve daha yüksek ciro seviyelerine ulaştıklarını

göstermektedir ki bu da iş doyumsuzluğunun bir göstergesidir. Bu sebeple turizm sektöründeki işlerin çoğu hizmet odaklı olduğundan, çalışanlar ancak çalışan memnuniyetini ve iş zevkini garanti eden bir ortam yaratılarak motive edilebilirler (Altay ve Akgül, 2010: 95).

Daha öncede belirtildiği gibi turizm sektörü emeğin yoğun şekilde kullanıldığı bir sektör olması sebebi ile stresin bu sektörde diğer sektörlerle oranla fazla olması normal karşılanabilir. Bu stres yönetiminin iyi ayarlanamaması, iş hayatında huzursuzluğa mutsuzluğa ve bitkinliğe sebebiyet verebilmektedir. Tükenmişlik sendromunu yaşayan iş gören kendisini çalıştığı yere ait hissedememekte, çalıştığı yerdeki çalışanlar ile çatışabilmekte ve müşterileri ile olumsuz denebilecek bir iletişim içerisine girebilmektedir. Bu olumsuz iletişim sürecinin hizmet almak için mekâna gelenler yansıtılması kaliteyi düşürebilmekte ve nihayetinde tercih edilen yerler arasında silinebilmesine neden olabilmektedir. Bundan dolayı sürdürülebilir bir turizm faaliyeti için iş görenlerin huzuru, mutluluğu işteki tatmin durumları kısaca moral durumları oldukça önemlidir. Hepimizde biliyoruz ki hizmetin kalitesi, sunumu ve aynı zamanda hizmette sunumla beraber kurulan iletişim, hizmeti alan kişiyi çok etkilemektedir. Özellikle bu durum turizm sektöründe çok daha ön plana çıkabilmektedir. Kişi memnun kaldığı yere, mekâna bir daha gitmek istemektedir. Bu ‘bir daha’ ların sonu bir yerden sonra kesilmemekte. Bu durum devam ederken hizmet veren yer artık markalaşmak yolunda hızla ilerlemektedir. İşte yazılan tüm bu süreçler, sektördeki bireylerin kendilerini özgür, hür hissetmeleri ile alakalı. Kalitenin tesadüf olmadığı gerçekten bariz şekilde ortaya çıkmakta. Mutlu birey, mutlu aile, mutlu iş ortamı, mutlu çevre demektir. Bu sektörde ödül sistemine kesinlikle dikkat edilmelidir. Bazı bölümlerde çalışma turizm çalışanları gece mesaieleri yapmakta, çok uzun süreler görev başında olmakta. Bu kadar performans gösteren bireylere verilecek ufak çaplı da olsa bir ödül, ona kendisini olduğu yere ait hissetmesini sağlayacaktır. Fiziki tükenme varsa bile bunu, duygusal mutluluğun verdiği durumla kapatabilecektir ya da bir nebze de olsun önüne geçebilecektir. Dediğimiz gibi her şeyi tam olarak çözüme kavuşturabilmek ve tamamı ile bitirmek neredeyse imkânsız olsa da bunu minimize etmek tabii ki işveren ve çalışanların elindedir.

Metodoloji

3.1. Araştırma Stratejisi

Bu araştırma Van ili merkez ilçelerinde turizm sektöründe çalışan iş görenlerin tükenmişlik sendromuna maruz kalma durumlarını belirlemek amacıyla nicel verilerin kullanıldığı bir araştırmadır.

Hazırlanan anket; araştırmacı tarafından örnekleme yöntemiyle yüz yüze görüşme tekniği kullanılmış Van ili merkez ilçelerinde turizm sektöründe çalışan 260 personele Nisan 2022-Haziran 2022 tarihlerinde hedef kitleye elden şahsen teslim edilmiş ve emanet yöntemiyle bu anket uygulanmıştır. Toplam 260 anket dağıtılmış olup, bu anketlerden toplam 239 anketten geri dönüş sağlanmış ve araştırmada kullanılabilir 239 anket değerlendirilmiş ve sonuçları analiz edilmiştir.

3.2. Katılımcı Sayısı

Van ili merkez ilçeleri turizm çalışanlarının tamamı ile görüşmek ya da anket yapmak çok zor olacağı için evreni temsilen 260 katılımcıya anket uygulanmıştır. Anket ile beraber bazı iş görenler ile bireysel görüşmeler de yapılmıştır. 260 anketten 21 ankete geri dönüş sağlanamadı ya da gerekli veri alınmadı.

3.3. Veri Toplama Enstrümanları

Turizm sektöründe iş görenlerin tükenmişlik sendromuna maruz kalıp kalmadıklarını ortaya koymak amacıyla yapılan bu araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden faydalanılmıştır.

Araştırmada tükenmişliğin çalışanların yaşamlarına etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Van ili merkez ilçelerinde bulunan seyahat acenteleri ve bu ilçelerde bulunan bazı otellerde işveren ve iş görenlere uygulanacak anket yöntemi ile veriler toplanmaya çalışılmıştır. Ankete katılacak olanlara kesinlikle önceden konu ve araştırma alanı ile ilgili bilgi verilmemiştir. Ankete katılacak olanların seçimi rastgele yapılarak deney grubu oluşturulmuştur. Anket uygulandığı zaman hiçbir zaman katılanlara müdahalede bulunulmamış ve herhangi bir yönlendirme yapılmamıştır.

3.4. Cevap Oranı

Anketlere katılım sağlayan iş görenlerin oranı %91.93 olmuştur. Çeşitli sebepler ile ankete katılamayan veya veri alınamayan anket oranları %8.07 olmuştur. Katılımcıların 117 si kadın, 143 ü erkeklerden oluşmaktadır. 112 kadın ve 127 erkek katılımcı anketlere geri dönüş yapmıştır.

4. Araştırma Analizi

Van ili Merkez ilçelerinde turizm sektöründe çalışan iş görenlerin tükenmişlik sendromuna maruz kalma durumlarını belirlemek amacıyla ankete 239 kişi katılmıştır. Ayrıca bazı çalışanlar ile yüz yüze görüşmeler de gerçekleştirilmiştir. Yapılan anket ve yüz yüze görüşmeler sonucunda çarpıcı sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Öncelikle iş görenlerin çalışma yaşamları içerisinde işlerine karşı duydukları bağlılık oranı değişkenlik göstermiştir. İşlerinden soğuduğunu belirten kesim daha fazla olmuştur. İş gitmeye karşı, duyulan arzu durumu yine aynı şekilde büyük oranda olumsuz olarak belirtilmiştir. İş görenlerin; “İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum” sorusuna, genellikle katılmadıklarını ifade etmişlerdir. İnsanlar ile birebir muhatap olmaktan genel anlamda sıkıntı yaşamadıklarını, verilen cevaplardan çıkarılabilir. İş görenler genel anlamda çok fazla çalıştıkları şikayetini dile getirmişlerdir. İş yerinde değer görmek ile ilgili verilen cevaplara bakıldığında, çalışanların kendilerini değerli görme oranları oldukça yüksek seviyededir. Yaptığı iş ile paralel ücret alınmaması yakınılan önemli konulardan bir tanesi. Özellikle büyük oteller dışındaki diğer otellerde, çalışanların asgari ücretin çok daha altında istihdam edildiği anketlere verilen cevaplardan görülmüş ve bu yüz yüze yapılan görüşmelerde de dile getirilmiştir. Bırakın aileye bakmayı, alınan ücret ile kendi geçimlerini dahi zor sağladıkları ifade edilmiştir. Bu sektörde çalışanların, aileleri ile yeteri kadar vakit geçirememeleri de şikâyet edilen başka bir durum olmuştur. Duygusal ve fiziksel olarak yıpranma düzeyine bakıldığında, kararsızların oranı bir hayli göze çarpmış durumda. İşlerinin kendilerini hayal kırıklığına uğrattığını düşünenlerin oranı yine orta düzeyde yorumu yapılabilir. İş yerinde mobbinge uğradığını belirtenler çok yüksek bir orana sahip olmuşlardır. İş yerinde kendini geliştirdiğini düşünen ve birçok başarılı işler başardığını dile getirenlerin oranı oldukça fazla olmuştur. Konularında uzmanlar tarafından toplantı, seminer, konferans vb. faaliyetler yapılıyor mu? Sorusuna verilen cevaplara bakıldığında, burada önemli derecede eksiklik saptandığı görülmektedir. İş yerinde çalışanların meslekleri ile ilgili kendilerinde yeteri kadar istifade edilmediği ve kendi görüşlerinin çok da dikkate alınmadığı verilen cevaplarda görülebilmektedir. Sektörde çalışmayı tavsiye edenlerin oranı oldukça düşük seviyelerde kalmıştır. İş göreneler sektörde çok fazla mesai harcadıklarını belirtmişlerdir. Çalışırken enerjik olma durumuna ise, iş görenler orta düzey cevap vermişlerdir. Çalışanların iş gördükleri zaman karşılaştıkları duygusal problemlere yaklaşımları değerlendirildiğinde genelde orta düzey cevaplar verdikleri görülmüştür. Meslek ile ilgili prosedürlere çok maruz kalma durumlarını normal olarak değerlendirmişlerdir. Yaptıkları işin kendilerini kısıtladığı noktasına orta düzey cevaplar vermişlerdir. Çalışanların kendi aralarında işbirliği olması ile ilgili soruya yüksek düzeyde cevabını vermişlerdir. Sıkı bir işbirliği mevcuttur. Personelin kendisini ilgili alanda yetiştirmesi ile ilgili yatırım yapılıyor mu soruna verdikleri cevaplar ile bu durumda orta düzeyde olduğu anlaşılmaktadır. Tüm bunlara rağmen çalışanların işlerini yaparken, insanların yaşamlarına olumlu katkı sundukları, verilen cevaplardan anlaşılmaktadır.

Anketlere verilen cevaplara paralel olarak; Van ili merkez ilçelerinde çalışanların genellikle ön lisans ve daha üstü eğitim seviyesine sahip oldukları hatta içerisinde doktora yapan çalışanların dahi bulunduğu, bu sektörde çalışanların çok büyük bir çoğunluğunun bu sektörle ilgili daha önceden eğitim aldıkları görülmektedir. Verilen ücretin genelde asgari ücret olduğu veya daha az olduğu tespit edilmekle beraber, ücretin yeterliliğe, kıdeme ve özellikle dil eğitimine oranla değişiklik gösterdiği ortaya çıkmaktadır. Yapılan birebir görüşmelerde yüksek yıldızlı otellerde yabancı dil bilmenin maaşları çok önemli derecede arttırdığı ifade edilmiştir.

Tablo 1: Ankete katılanların Cinsiyet, Yaş ve Eğitim durumları

<i>Cinsiyet</i>			
Kadın	112		
Erkek	127		
Toplam	239		
<i>Yaş</i>		<i>Eğitim Düzeyi</i>	
19-30 yaş arası	134	İlköğretim	22
31-50 yaş arası	97	Lise	53
51 yaş ve üstü	8	Ön Lisans	60
		Lisans	89
		Y. Lisans	13
		Doktora	2

Yukarıdaki tabloda da görüldüğü gibi verilen anketlere dönüş oranı yüksek düzeydedir. 260 adet anket dağıtılmış ve bunların 239 tanesine dönüş yapılmıştır. Anketlerde cinsiyet oranları dikkate alınmış, kadın ve erkek çalışanlara anket uygulanmaya çalışılmıştır. İş görenlerin yaş aralıklarına bakıldığında yüksek oranın 19-30 yaşlar arası çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. 51 yaş üstü çalışanların sayısının bir hayli az olduğu görülmektedir. İş görenlerin mezuniyet durumlarına bakıldığında yüksek sayıda bir

kesimin, lisenin üzerinde eğitim gördüğü anlaşılacaktır. Çalışanlar arasında lisansüstü eğitime sahip olanların varlığı da dikkat çekilecek diğer önemli verilerden oluşmaktadır.

Tablo 2: Anket soruları

**Beşli Likert ölçeği kullanılarak cevaplanan ankete verilen toplam sayılar aşağıda belirtilmiştir.*

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum.	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1-İşimden soğuduğumu hissediyorum ve düşünüyorum	28	56	27	86	42
2- Sabah bu işi bir gün daha yapamayacakmışım gibi hissederek uyanıyorum.	45	33	79	48	34
3-İş dönüşü kendimi ruhen bitmiş ve tükenmiş hissediyorum.	36	91	65	18	29
4-Bütün gün insanların içinde bulunmak ve çalışmak benim için çok yıpratıcı oluyor.	94	79	38	15	13
5-Çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	16	19	26	72	106
6-İş yerinde kendimi değersiz hissediyorum.	77	84	23	44	11
7-Yaptığım işle paralel ücret almıyorum.	10	22	7	75	125
8-Aileme çok fazla zaman ayıramıyorum.	34	43	17	79	66
9-Duygusal ve fiziksel olarak yıpratıcı bir çalışma alanı	27	51	102	41	18
10-Bu meslekte bulunduğumdan andan beri insanlara karşı katılaştığımı düşünüyorum.	49	53	81	36	20
11-İşimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.	29	43	110	38	19
12-Eğitim düzeyime uygun bir ortamda çalışmıyorum.	36	47	74	65	17
13-Bu sektörde çalışmak çok yorucu, burada çalışmak bana göre değil	35	45	92	40	27

14-İşyerinde mobbinge uğradığımı hissediyorum.	30	26	22	78	83
15-Bu mesleği seçmiş olduğum için pişmanlık duyuyorum	20	27	66	56	35
16-Müşteriler ile direkt iletişim kurmak bende çok fazla strese neden oluyor.	32	38	85	43	41
17-Kendimi çok çaresiz hissediyorum	19	51	74	66	29
18-İşimde, duygusal sorunlara soğukkanlılıkla yaklaşıyorum.	40	34	55	84	26
19-Çalıştığım yerde çok değerli işler başardığıma inanıyorum	11	18	47	101	62
20-Aldığım ücret bana ve aileme yetiyor.	143	56	8	22	10
21-İşim aracılığıyla insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum	40	42	29	77	51
22-Kendimi çok enerjik hissediyorum.	30	66	73	45	25
23-Çalıştığım işin kıymetli ve değerli olduğunu düşünüyorum.	52	36	111	18	22
24-Konularında uzman olan kişiler tarafından toplantı, seminer, konferans vb. faaliyetlerle eğitim sağlanır	23	35	45	73	69
25-İşverenler mesleğimin değerini veya önemini bilmiyor.	39	44	81	35	40
26-İşyerinde mesleğimi ilgilendiren konulardaki fikir ve önerilerim dikkate alınmıyor.	24	25	39	71	80
27-Mesleğime ilişkin çok fazla prosedür olmasından sıkıldım.	30	37	108	31	33
28-İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum	42	18	112	29	38
29-Bu sektörde eğitilmiş olmam rahat olmamı ve işimi sevmemi sağlıyor	26	43	85	36	49
30-Yoğunluğa alıştım. Gün içinde fazla yorulmuyorum.	20	41	77	49	52

31-İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarıyla yakından ilgilenirim	37	43	96	27	36
32-Bu sektörde çalışmayı tavsiye ederim	67	79	52	18	23
33-İşyerimde görev yapan personel arasında işbirliği vardır	6	15	19	65	134
34-Çalıştığım yerde personelinin yeteneklerinin gelişmesi için yatırımlar yapılmaktadır.	36	34	59	63	47
35-Çalıştığım yerde, insanların yaşamlarına olumlu dokunuşlarda bulunuyorum.	10	40	7	74	108

Sonuç Ve Tavsiyeler

Otel ve Seyahat Acentesi çalışanlarının anketlere verilen cevapların genel ortalamasına bakıldığında; sonuç olarak, emeğin yoğun bir sektörün olması sebebi ile turizm sektörü işverenleri iş görenlere kendilerini değerli hissedebilecekleri, mutlu olacakları bir ortam sunmalıdırlar. Onlarla anlamlı iletişimler kurabilmeli ve kendilerini ifade etmelerine imkân tanınmalıdır. Yaptıkları işe oranla ücretlerinde gerekli artışları yapıp, kendilerinin ve ailelerinin ihtiyaçlarına maddi olarak cevap verebilmelidirler. Ayrıca işverenler çalışanlarına, çalıştıkları saatlere paralel olarak yeteri kadar dinlenebilecekleri, aileleri ile zaman geçirebilecekleri dinlenme zamanı ya da tatil vermelidirler. Verimli bir çalışma düzeni dinlenme ve sağlam yapı ile ortaya çıkar. Aksi bir durumda baygın, yorgun şekilde çalışmak kaliteyi ve verimi en alt seviyelere indirecektir.

Anket yöntemi ile beraber yapılan bazı bireysel görüşmelerde özellikle otel çalışanlarının asgari ücretin dahi altında ücrete tabi tutuldukları ve bazılarının sosyal güvencelerinin dahi yapılmadığı belirtilmiştir. Ayrıca çalışanların en fazla şikâyet ettikleri bir diğer konu ise yeteri kadar personelin çalıştırılmaması. Çalışanlar iş konusunda çok fazla sömürüldüklerini birden fazla kişinin yapmakta zorlanacağı işi tek başlarına yaptıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca bazı otel çalışanları, yoğun dönemlerde (özellikle İran'dan gelen turistlerin olduğu dönemlerde) gününbirlik personel çalıştırıldığını ve işlerini bu şekilde yürüttüklerini belirtmişlerdir. Birebir görüşülen diğer bazı otel çalışanları ise, üç yıldıza kadar olan otellerde personellerin maaşlarının asgari ücret civarında ya da ona çok yakın olduğunu belirtmekle beraber ücret artışının diksiyona, eğitim seviyesine ve özellikle yabancı dil bilme ile paralel olarak arttığını söylemişlerdir. Üç yıldız ve üstü otellerde çalışma şartlarının daha profesyonel olduğu ve yabancı dil bilmenin buralarda

çalışmak için büyük avantaj sağladığı belirtilmiştir. Yabancı dilin çalışanın maaşına da hatırı sayılır şekilde artışlar sağladığı belirtilmiştir.

Sınırlılık

Van'da turizm sektöründe tükenmişlik sendromunun incelendiği bu çalışmanın sınırlılıkları aşağıda verilmiştir.

- Araştırma Van ili Merkez ilçelerinde turizm sektöründe çalışan personelin tükenmişlik sendromunu yaşayıp ya da yaşamadığını belirlemeye yönelik hazırlanan anket ölçekleri ile sınırlıdır.
- Araştırma Van ili Merkez ilçelerinde Nisan 2022 - Haziran 2022 tarihleri arasında çalışan personelin görüşleri ile sınırlıdır.
- Bu araştırma örgütsel davranış içerisinde yer alan tükenmişlik sendromu konuları ile sınırlıdır.

Kaynaklar

Maslach, C., Schaufeli, W. B., and Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Kırılmaz, A. Y., Çelen, Ü. Ve Sarp N. (2003), “İlköğretim’de Çalışan bir Öğretmen Grubunda “Tükenmişlik Durumu” Araştırması” *İlköğretim-Online* 2 (1) s2-9

Göktaş Kulualp, H., sarı, ö., (2019). Tükenmişlik sendromu: kamu kuruluşu çalışanları üzerine bir uygulama. *Süleyman Demirel üniversitesi sosyal bilimler enstitüsü dergisi*, (35), 211-230

Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981) “ The Measurement Of Experienced Burnout”, *Journal Of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.

Pelit, E. ve Türkmen, F. (2008) “Otel işletmeleri iş görenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel işletmeleri iş görenleri Üzerinde Bir Araştırma”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (1). 117 – 139.

Altay, H. ve Akgül, V. (2010) “Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği”, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(14), 87-112.

Sabuncuoğlu, Zeyyat-Melek Tüz Örgütsel Psikoloji, Furkan Ofset, Bursa 2003.

Sağlık Yönetimi Bölümü (Yrd. Doç. Dr. H. Ulusoy, Öğr. Gör. E. B. Biçer, Arş. Gör. N. Karabulut), Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, TR-58140 Sivas

Oğuz ÇAM- Cengiz ÇELİK/ KAFDAĞI, Cilt:7, Sayı 1, 2022, 19-38

KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 14 (23): 91-96, 2012

Turizm Prens.Online Turizm Gazetesi''<https://turizmpress.com/kaynakca/turizm-nedir/>''Erişim 02.12.222