

T.C.
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**OTEL İŞLETMELERİNDE ÖĞRENİLMİŞ GÜÇLÜLÜK VE İŞ
STRESİ İLİŞKİSİNDE ALGILANAN SOSYAL DESTEĞİN
DÜZENLEYİCİLİK ROLÜ: KAPADOKYA ÖRNEĞİ**

Doktora Tezi

Betül ÇETİN

Danışman

Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

Nevşehir

Haziran 2018

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.



Tezi Hazırlayan

Betül ÇETİN


TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK

"Otel İşletmelerinde Öğrenilmiş Güçlülük ve İş Stresi İlişkisinde Algılanan Sosyal Desteğin Düzenleyicilik Rolü: Kapadokya Örneği" adlı Doktora tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanmıştır.



Tezi Hazırlayan

Betül ÇETİN



Danışman

Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN



Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Başkanı

Doç. Dr. Duygu EREN

KABUL VE ONAY SAYFASI

Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN danışmanlığında Betül ÇETİN tarafından hazırlanan “Otel İşletmelerinde Öğrenilmiş Güçlülük ve İş Stresi İlişkisinde Algılanan Sosyal Desteğin Düzenleyicilik Rolü: Kapadokya Örneği” adlı bu çalışma, jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalında Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.

01/06/ 2018

JÜRİ

Danışman: Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

Üye: Doç. Dr. Duygu EREN

Üye: Doç. Dr. Korhan KARACAOĞLU

Üye: Doç. Dr. Yasin BİLİM

Üye: Dr. Öğr. Üyesi Meral DURSUN

İMZA



ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun 07 / 06 / 2018 tarih ve 2018.21.49 sayılı Kararı ile onaylanmıştır.

07 / 06 / 2018


Dr. Öğr. Üyesi Vedat AKTEPE
Enstitü Müdürü

TEŞEKKÜR

Bu tez çalışmasında benden desteklerini esirgemeyen ve her zaman bana yardımcı olup yaşam koçluğu yapan danışman hocam Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN'e, tez izleme komitesinde değerli görüşleri ile bana yol gösteren ve tez savunma jürisinde yer alan hocalarım Doç. Dr. Duygu EREN'e ve Doç. Dr. Korhan KARACAOĞLU'na, tez savunma jürisindeki diğer hocalarım Doç. Dr. Yasin BİLİM'e ve Dr. Öğr. Ü. Meral DURSUN'a teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca, her konuda tecrübe, eleştiri ve fikirleri ile bana katkıda bulunan saygıdeğer hocam Prof. Dr. Şule AYDIN'a; tez çalışmamda bana yardımları olan arkadaşlarım Dr. Öğr. Ü. Eda ÖZGÜL KATLAV'a ve Fatih OTKAN'a teşekkürü bir borç bilirim.

Benim bu günlere gelmemde emeklerini hiçbir zaman esirgemeyen ve bana en büyük motivasyon kaynağı olan annem, babam, ablam ve arkadaşlarıma; maddi ve manevi her koşulda beni her zaman cesaretlendiren hayat arkadaşşıma; bu süreçte her daim yüzümü güldürmeyi başaran kızım Nehir ve oğlum Emir'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Betül ÇETİN
2018 Nevşehir

**OTEL İŞLETMELERİNDE ÖĞRENİLMİŞ GÜÇLÜLÜK VE İŞ STRESİ
İLİŞKİSİNDE ALGILANAN SOSYAL DESTEĞİN DÜZENLEYİCİLİK ROLÜ:
KAPADOKYA ÖRNEĞİ**

Betül ÇETİN

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Doktora, Haziran 2018

Danışman: Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

ÖZET

Bu çalışmanın amacı otel işletmelerinde öğrenilmiş güçlülük ve algılanan sosyal desteğin iş stresine etkisini ve öğrenilmiş güçlülük ile iş stresi arasındaki ilişkide algılanan sosyal desteğin boyutlarının düzenleyici bir rolü olup olmadığını tespit etmektir. Bu amaç dahilinde literatüre dayanarak araştırmada öğrenilmiş güçlülük (bağımsız değişken), iş stresi (bağımlı değişken) ve algılanan sosyal destek boyutlarını (düzenleyici değişken) kapsayan bir araştırma modeli oluşturulmuştur. Kavramları ölçmek için daha önce geliştirilmiş olan “Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeği”, “Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği” ve “İş Stresi” ölçekleri kullanılmıştır. Araştırmada yargısal örnekleme yöntemi tercih edilmiş ve veriler Kapadokya bölgesindeki dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarına uygulanan anket tekniği yardımıyla toplanmıştır. Veriler basit ve çoklu doğrusal regresyon ve hiyerarşik regresyon analizi ile test edilmiştir. Araştırma sonucunda öğrenilmiş güçlülük ve algılanan sosyal desteğin “aile” boyutunun iş stresi üzerinde negatif yönlü bir etkisinin olduğu; “arkadaş” ve “önemli diğerleri” boyutlarının iş stresi üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı ortaya çıkmıştır. Ayrıca öğrenilmiş güçlülük ve iş stresi arasındaki ilişkide algılanan sosyal desteğin “aile” boyutunun düzenleyici bir rol oynadığı sonucuna varılmıştır. Son olarak ulaşılan bulguların sonuçları değerlendirilerek önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Otel işletmeleri, öğrenilmiş güçlülük, algılanan sosyal destek, iş stresi, Kapadokya bölgesi

**THE MODERATING ROLE OF PERCEIVED SOCIAL SUPPORT IN THE
RELATIONSHIP BETWEEN LEARNED RESOURCEFULNESS AND WORK
STRESS IN HOTEL BUSINESSES: THE CASE OF CAPPADOCIA**

Betül ÇETİN

Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences

Tourism Management, Ph.D., June 2018

Supervisor: Associate Professor Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the effect of learned resourcefulness and the dimensions of perceived social support on work stress and whether there is a moderating role of the dimensions of perceived social support in the relationship between learned resourcefulness and work stress in hotel businesses. With this end in view, based on the literature, a research model which includes the variables of learned resourcefulness (independent variable), the dimensions of perceived social support (moderating variable), and work stress (dependent variable) was developed. In this study, previously developed scales of “Learned Resourcefulness Schedule”, “Multidimensional Scale of Perceived Social Support” and “Work Stress Scale” were used to measure the relevant constructs. Judgmental sampling method was preferred as the sampling method and data were collected from the employees of four- and five-star hotels in Cappadocia through questionnaires. Data were examined with simple and multiple linear regression and hierarchical regression analyses. Based on the results of the study, a negative effect of both learned resourcefulness and the “family” dimension of perceived social support on work stress was discovered; but the effects of “friend” and “significant other” dimensions on work stress were insignificant. In addition, another result was that the “family” dimension of perceived social support played a moderating role in the relationship between learned resourcefulness and work stress. Finally, recommendations were made based on the findings.

Keywords: Hotel businesses, learned resourcefulness, perceived social support, work stress, Cappadocia region.

İÇİNDEKİLER

| | |
|-------------------------------------|----------|
| BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK | ii |
| TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK | iii |
| KABUL VE ONAY SAYFASI | iv |
| TEŞEKKÜR..... | v |
| ÖZET | vi |
| ABSTRACT..... | vii |
| İÇİNDEKİLER | viii |
| TABLolar LİSTESİ..... | x |
| ŞEKİLLER LİSTESİ | xi |
| GİRİŞ | 1 |

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖĞRENİLMİŞ GÜÇLÜLÜK

| | |
|---|----|
| 1.1. Öğrenilmiş Güçlülük Kavramı ve Tarihsel Gelişimi | 4 |
| 1.2. Öğrenilmiş Güçlülüğün Fonksiyonları..... | 10 |
| 1.3. Öğrenilmiş Güçlülüğün Ölçümü | 11 |
| 1.4. Öğrenilmiş Güçlülüğün Sonuçları..... | 12 |

İKİNCİ BÖLÜM

ALGILANAN SOSYAL DESTEK VE İŞ STRESİ

| | |
|---|----|
| 2.1. Algılanan Sosyal Destek Kavramı | 15 |
| 2.1.1. Algılanan Sosyal Desteğin Boyutları ve Ölçümü | 16 |
| 2.1.2. Algılanan Sosyal Desteği Etkileyen Faktörler | 21 |
| 2.1.3. Algılanan Sosyal Desteğin Katkıları..... | 22 |
| 2.2. İş Stresi Kavramı | 24 |
| 2.2.1. Stres Süreci Modelleri..... | 27 |
| 2.2.2. İş Stresi Kaynakları..... | 30 |
| 2.2.3. İş Stresinin Sonuçları | 31 |
| 2.2.4. İş Stresi ile Baş Etme Stratejileri | 33 |
| 2.3. Öğrenilmiş Güçlülük, Algılanan Sosyal Destek ve İş Stresi İlişkisi ile Otel İşletmeleri Açısından Önemi..... | 35 |

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
OTEL İŞLETMELERİNDE ÖĞRENİLMİŞ GÜÇLÜLÜK VE İŞ STRESİ
İLİŞKİSİNDE ALGILANAN SOSYAL DESTEĞİN ROLÜNE YÖNELİK BİR
ARAŞTIRMA

| | | |
|--------|--|-----------|
| 3.1. | Araştırmanın Amacı ve Önemi..... | 39 |
| 3.2. | Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları..... | 40 |
| 3.3. | Araştırma Modeli | 41 |
| 3.4. | Araştırmanın Yöntemi..... | 42 |
| 3.4.1. | Evren ve Örneklem | 42 |
| 3.4.2. | Pilot Uygulama | 43 |
| 3.4.3. | Veri Toplama Aracı ve Yöntemi..... | 44 |
| 3.4.4. | Verilerin Analizi..... | 45 |
| 3.5. | Araştırma Bulguları ve Yorumları | 45 |
| 3.5.1. | Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlikleri ve Geçerlilikleri | 45 |
| 3.5.2. | Katılımcıların Demografik Özellikleri İle İlgili Bulgular | 56 |
| 3.5.3. | Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular | 57 |
| | SONUÇ..... | 63 |
| | KAYNAKÇA | 68 |
| | EKLER..... | 93 |
| | ÖZ GEÇMİŞ..... | 95 |

TABLULAR LİSTESİ

| | |
|---|----|
| Tablo 3.1. Betimsel İstatistikler | 54 |
| Tablo 3.2. Değişkenlere İlişkin Cronbach Alfa Değerleri, Aritmetik Ortalamalar, Standart Sapmalar ve Korelasyon Katsayıları | 55 |
| Tablo 3.3. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı | 57 |
| Tablo 3.4. Öğrenilmiş Güçlülüğün İş Stresi Üzerindeki Etkisine Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları..... | 58 |
| Tablo 3.5. Algılanan Sosyal Desteğin “Aile”, “Arkadaş” ve “Önemli Diğerleri” Boyutlarının İş Stresi Üzerindeki Etkisine Yönelik Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları | 59 |
| Tablo 3.6. Öğrenilmiş Güçlülük ile İş Stresi İlişkisinde Algılanan Sosyal Desteğin “Aile” Boyutunun Düzenleyicilik Rolüne Yönelik Hiyerarşik Regresyon Modeli Özeti | 60 |
| Tablo 3.7. Öğrenilmiş Güçlülük ile İş Stresi İlişkisinde Algılanan Sosyal Desteğin “Aile” Boyutunun Düzenleyicilik Rolüne Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi..... | 60 |
| Tablo 3.8. Hipotezlere İlişkin Analiz Sonuçları..... | 61 |

ŞEKİLLER LİSTESİ

| | |
|--|----|
| Şekil 1.1. Yeterlik Beklentileri ve Sonuç Beklentileri Arasındaki Farklılığın Şematik Gösterilişi | 5 |
| Şekil 2.1. Pearlin'in Stres Süreci Modeli..... | 28 |
| Şekil 2.2. Stresin Süreci | 29 |
| Şekil 2.3. Yönetici Desteği | 33 |
| Şekil 3.1. Araştırma Modeli..... | 41 |
| Şekil 3.2. Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Yol Diyagramı (t Değerleri) | 46 |
| Şekil 3.3. Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Yol Diyagramı (standardize edilmiş değerler ve hata varyansları)..... | 48 |
| Şekil 3.4. Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Yol Diyagramı (t Değerleri)..... | 50 |
| Şekil 3.5. Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Yol Diyagramı (standardize edilmiş değerler ve hata varyansları)..... | 51 |
| Şekil 3.6. İş Stresi Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Yol Diyagramı(t Değerleri) .. | 52 |
| Şekil 3.7. İş Stresi Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Yol Diyagramı (standardize edilmiş değerler ve hata varyansları) | 53 |

GİRİŞ

Doğası gereği sosyal bir varlık olan insan, çevresiyle sürekli etkileşim halindedir. Bu etkileşimin sonucu olarak da hayatta pek çok problemle karşılaşır. Bu problemlerin kaynakları bireyin yaşadığı ve çalıştığı ortamlardır ve genel olarak sorunlar bireyler üzerinde olumsuz etkiler yaratır. Son zamanlarda otel işletmelerinde karşılaşılabilecek en büyük problemlerden biri de stres olarak düşünülebilir. Otel çalışanlarının iş yaşamında stres unsurlarından kaçamaması, aşırı strese maruz kalması sonucunda motivasyon düşüklüğü, başarı güdüsünün azalması, verimlilik ve performansının düşmesi, örgütsel bağlılığının azalması, işten soğuması ve organizasyonun belirlediği amaçlara ulaşamaması gibi pek çok sorunla baş etmesi gerekmektedir. Bu anlamda stresli durumlarla etkin bir şekilde baş etme konusunda yardımcı kişisel bir özellik olarak öğrenilmiş güçlülük kavramı ortaya çıkmıştır (Yürür ve Keser, 2010). Meichenbaum (1977)'a göre öğrenilmiş güçlülük, stresli ve sorunlu olaylar karşısında kontrolü sağlamak ve aynı zamanda içten gelen stres kaynaklarıyla etkin bir şekilde baş edebilmek için net davranışlar sergilemek anlamına gelmektedir. Rosenbaum (1983) da öğrenilmiş güçlülüğü baş etme stratejilerinin bir unsuru olarak tanımlamıştır. Stresin optimum düzeyde tutulması ve insan kaynağının stresli durumlara karşı olan dayanıklılığı adına öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin artırılmasının otel işletmelerini olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir.

Stres kaynaklarıyla başa çıkmada kullanılan bir diğer baş etme stratejisi de algılanan sosyal destek kavramıdır. Sosyal destek, kişinin sevildiğine, saygı görüp değer verildiğine ve birbirlerine karşı sorumlulukları bulunan bir sosyal ağa ait olduğuna dair bilgiye sahip olmasıdır (Cobb, 1976). Son zamanlarda stres kavramı ile birlikte en çok araştırılan kavramlardan biri haline gelen sosyal desteğin, literatür taraması sonucunda stresi azalttığı ve bireylerin stresin yarattığı olumsuz etkilerden

kurtulmasında önemli bir rol oynadığı görülmüştür (Yarcheski ve Mahon, 1999). Çalışma hayatında bireyin desteğe ihtiyacının olduğu zamanda birey, ihtiyaç duyduğu türde destek alırsa aldığı desteğin birey üzerindeki olumlu etkisinin de o derecede büyük olacağı ifade edilmektedir. Ayrıca sosyal desteğin nasıl stresin etkilerini azalttığı ifade ediliyorsa aynı zamanda sosyal desteğin olmayışı da bir stres kaynağı olarak düşünülmektedir (Hobfoll, 1989).

Kapadokya bölgesi, Türkiye'nin önemli turizm destinasyonlarından birisidir ve turizm unsurları açısından önemli kaynaklara sahiptir. Bu kaynakları ziyaret etmek için her yıl bu destinasyona yerli ve yabancı pek çok sayıda turist gelmektedir. Bu turistlerin konaklama-eğlence ve yeme-içme ihtiyacı gibi ihtiyaçlarının büyük bir bölümü de bölgede yer alan oteller tarafından karşılanmaktadır. Otelcilik sektörü bir hizmet sektörüdür ve bu sektörde hizmeti sunan da alan da insandır. Dolayısıyla otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük becerilerinin olması ve dışarıdan onları rahatlatmak bir destek görmeleri, stresten biraz olsun uzaklaşmalarını sağlayacak ve daha iyi bir hizmet sunmalarına olanak verecektir. Araştırmada incelenen öğrenilmiş güçlülük, algılanan sosyal destek ve iş stresi kavramları birçok dalda tek tek ele alınsa da bu değişkenlerin turizm alanında bir arada kullanıldığı bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Genel anlamda yapılan çalışmalara bakıldığında bu değişkenlerin daha çok öğretmenler, öğrenciler ve sağlık çalışanları açısından eğitim, psikoloji ve sağlık alanlarında incelendiği görülmektedir. Dolayısıyla bu çalışmada otel işletmeleri çalışanlarının öğrenilmiş güçlülüklerinin ve algılanan sosyal desteklerinin iş stresine etkisinin olup olmadığının ve öğrenilmiş güçlülük ve iş stresi ilişkisinde algılanan sosyal desteğin boyutlarının düzenleyici bir rol oynayıp oynamadığının ortaya konması amaçlanmıştır. Örgütlerin temel bir parçası olan insan unsurunun otel işletmelerinde de oldukça önemli olduğu göz önüne alınarak örneklem olarak otel çalışanları seçilmiştir. Turizm işletmeleri açısından yeterince araştırılmayan öğrenilmiş güçlülük, algılanan sosyal destek ve iş stresi kavramlarının incelenmesinin de literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde araştırmanın bağımsız değişkeni olan öğrenilmiş güçlülük kavramı ve tarihsel gelişimi, fonksiyonları, ölçümü ve öğrenilmiş güçlülüğün sonuçları üzerinde

durulmuştur. Çalışmanın ikinci bölümde düzenleyici değişken olan algılanan sosyal destek kavramı, yapısı, boyutları ve ölçümü, katkıları ve algılayan sosyal desteği etkileyen faktörler ile bağımlı değişken olan iş stresi kavramına, stres süreci modellerine, iş stresi kaynaklarına, sonuçlarına, iş stresi ile baş etme stratejilerine ve üç kavramın birbiriyle olan ilişkisi ve otel işletmeleri açısından önemine yer verilmiştir. Araştırmanın üçüncü bölümünde ise otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülüklerinin ve algılanan sosyal desteklerinin iş stresine etkisine ve öğrenilmiş güçlülük ve iş stresi ilişkisinde algılanan sosyal desteğin boyutlarının düzenleyicilik rolüne yönelik uygulamanın bulgularına ve araştırmanın sonuçlarına değinilmiştir.



BİRİNCİ BÖLÜM

ÖĞRENİLMİŞ GÜÇLÜLÜK

1.1. Öğrenilmiş Güçlülük Kavramı ve Tarihsel Gelişimi

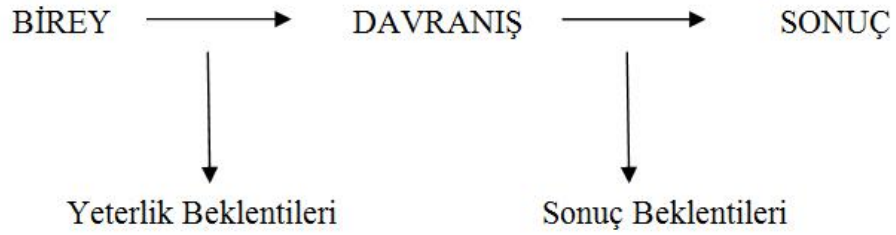
Güçlülük, problem ve zorluklara karşı yeni yollar ve anlamlar geliştirerek bu sorunlarla hızlı ve etkin bir şekilde baş edebilme yetisidir (The New Webster's Dictionary, 2017). Öğrenilmiş güçlülük kavramının temelleri Staats (1968)'in davranış ve kişilik özellikleri ile ilgili yapmış olduğu çalışmalarla atılmıştır (Staats, 1968'den aktaran Yıldız, 2014). Staats (1975)'a göre bireylerin şartlanma ilkeleri doğrultusunda geliştirdikleri bir takım beceriler vardır ve bu da davranış unsurlarını oluşturmaktadır (Rosenbaum ve Jaffe, 1983; Siva, 1991). Rosenbaum (1983)'a göre ise öğrenilmiş güçlülük sadece şartlanma değil çok küçük yaştan itibaren öğrenilen, zaman geçip olgunlaştıkça ve farklı çevrelere girildikçe de kazanılan bir beceridir. Dolayısıyla öğrenilmiş güçlülük, çevresel, durumsal ve bireysel etmenlerden etkilenmektedir (Güloğlu ve Aydın, 2007).

Öğrenilmiş güçlülük kavramı ilk başlarda kendini denetleme (self-control) başlığının altında yer almıştır (Siva, 1991). Bütün temel teorik bilgiler ışığında kendini denetlemenin (self-control) öğrenilebilen bir kavram olduğunu ve herkesin öğrenme hikayelerinin farklı şekillerde gerçekleştiği kabul edilirse kendini denetleme (self-control) davranışının da bireylere göre farklılık gösterdiği söylenebilir (Rosenbaum, 1980a). Kendini denetleme (self-control) kavramı “içsel arzuların kendi kendine kısıtlanması” gibi bir anlam da içerdiğinden Rosenbaum (1983), bu iki kavram arasında bir karışıklık olmaması için öğrenilmiş güçlülük kavramını ortaya atmıştır.

Öğrenilmiş güçlülük kavramını açıklamak için farklı teoriler ortaya atılmıştır ve bunlardan ilki Kanfer (1977)'in “etkileşimsel modeli”dir. Bu modelde, Kanfer davranışları düzenleme sürecini üç değişkenle ele alır. Bu değişkenler; “kendini

izleme” (self-monitoring), “kendini düzenleme” (self-regulation) ve “kendini güçlendirme” (self-reinforcement) aşamalarından oluşmaktadır. Kendini izleme aşaması, bilinçli ve dikkatli bir şekilde bireyin davranışlarına devam etmesini içermektedir. Kendini düzenleme aşaması, kendini izleme aşamasında elde edilen bilgi ile gösterilen davranış için bireyin standartlarının karşılaştırılmasını içermektedir. Kendini güçlendirme aşaması ise kendini değerlendirme sürecinden elde edilen bilgilere bireylerin gösterdikleri tepkileri ifade etmektedir. Bu aşamanın temel fonksiyonu motive edici olmasıdır (Kanfer, 1977).

Öğrenilmiş güçlülük kavramını açıklamak için ortaya atılan bir diğer teoride Bandura (1977)’nin “öz yeterlik” (self- efficacy) teorisidir. Bu teoriye göre psikolojik süreçler “öz yeterlik” gücünü ve seviyesini değiştirmektedir. Bandura (1977), yeterlik beklentisi ve sonuç beklentisi olmak üzere bireyin davranışını önemli ölçüde etkileyen iki temel beklentiden bahsetmektedir.



Şekil 1.1.Yeterlik Beklentileri ve Sonuç Beklentileri Arasındaki Farklılığın Şematik Gösterilişi.
Kaynak: Bandura, A. (1977).

Sonuç beklentileri, belirlenen yolda ilerlenirse hedeflenen amaca ulaşılabacağına olan inançları ifade ederken; öz yeterlik beklentileri hedeflenen davranışı sergilemek için istenilen başarıya ulaşmada bütün gücünü kullanıp kullanmadığına dair bireyin değerlendirmesini içermektedir. Öz yeterlik beklentileri, başa çıkma davranışının başlatılıp başlatılmayacağına, olumsuz durumların ve engellerin ne kadar daha devam edeceğine karar verir. Öz yeterlik beklentilerinin dört temel bilgi kaynağı vardır: performans başarıları, dolaylı tecrübe, sözlü olarak ikna etme ve psikolojik durumlar olmak üzere. Bu kaynaklara ne kadar fazla bağlı kalınırsa “algılanan öz yeterlikte” de o kadar büyük değişiklikler olacaktır (Bandura, 1977). Ancak, birey bazı becerilere sahip değilse beklenti tek başına istenen davranışın ortaya çıkmasında yeterli olmamaktadır. Bireyler öğrenilmiş güçlülük becerilerine sahip olsalar bile

bazı özel durumlarla baş edebilmede düşük öz yeterlik beklentileri olabilir (Rosenbaum ve Ben-Ari, 1985). Öz yeterlik, bireyin belirli bir performansı gösterebilmek için gerekli etkinliği organize edip başarılı bir şekilde yapma kapasitesine ilişkin duyduğu inançtır (Bandura, 1977). İnanç ve yetenekler birleştiğinde istenilen davranış ortaya çıkmaktadır (Yıldız, 2014). Bu yetenekler ise Rosenbaum'a göre öğrenilmiş güçlülüktür. Sonuç olarak, öğrenilmiş güçlülük ve davranışları düzenleme modeli temel olarak motivasyonun rolü ile ilgilenmiş, dolaylı olarak da içsel olayların düzenlenmesi sürecinde gerekli olan özel yetenekler üzerinde durmuştur (Siva, 1991). Bireylerin nasıl davranması gerektiğine dair süreçleri düzenleyerek öğrenilmiş güçlülük kavramının oluşmasında da temel bir rol üstlenmiştir. Öğrenilmiş güçlülüğün literatüre olan en önemli katkısı ise bireyin temel davranış unsurlarını nerede, ne zaman ve nasıl kullanabileceğini belirlemesiyle meydana gelmektedir (Rosenbaum, 1983).

Staats (1968; 1975)'in davranış ve kişilik özellikleri, Kanfer (1977)'in davranışları düzenleme konusunda oluşturduğu etkileşimsel modeli, Bandura (1977)'nin öz yeterlik teorisiyle birlikte ortaya çıkan Rosenbaum'un öğrenilmiş güçlülük kavramı, ilk kez 1977 yılında Meichenbaum tarafından uygulanan stres aşılama eğitimi programında kullanmıştır (Siva, 1991; Yıldız, 2014; Çakır, 2018). Meichenbaum (1977)'a göre, stresli ve sorunlu olaylar karşısında kontrolü sağlamak ve aynı zamanda içten gelen stres kaynaklarıyla etkin bir şekilde baş edebilmek için net davranışlar sergilemek, öğrenilmiş güçlülük kavramını ifade etmektedir. Ancak Meichenbaum (1977), öğrenilmiş güçlülük kavramını sadece algı ve tutumları esas alarak açıklarken (Zauszniewski, 1995a; Yıldız, 2014; Türesin Tetik ve Köse, 2015; Çakır, 2018), Rosenbaum, öğrenilmiş güçlülüğü baş etme stratejilerinin bir unsuru olarak ifade etmiştir. Aslında kendini denetleme (self-control) kavramı yerine kullanılmaya başlanan öğrenilmiş güçlülük kavramı kişinin hedefe yönelik olan davranışlarının düzgün bir şekilde yerine getirilmesine engel olan duygu, acı veya biliş gibi içsel tepkileri düzenlemede kullandıkları çoğunlukla bilişsel olan davranış ve becerilerin birikimi olarak tanımlanmaktadır (Rosenbaum, 1983). Böylelikle öğrenilmiş güçlülük kavramı, algı ve tutum seviyesindeki soyut biçiminden davranış ve beceriler bütününe doğru genişleyerek somut bir kişisel özellik olarak tanımlanmıştır (Çakır, 2009). Lazarus (1999), kişilerin baş etme stratejilerini

oluştururken üç temel kişilik özelliklerinin olduğunu savunarak bunlardan bir tanesinin de öğrenilmiş güçlülük olduğunu ifade etmiştir. İnsan davranışını açıklayan bireysel faktörlerden biri olarak görülen öğrenilmiş güçlülük kavramı (Hobfoll, 1989; Keles, 2015), bireylerin stresli bir durumla karşı karşıya kaldıkları ortamda bilinçli olarak bu durumdan kendilerini başarıyla kurtarabildikleri yetenektir (Dağ, 1991). Rachman (1990)'a göre ise öğrenilmiş güçlülük, sorunlarla başarılı bir şekilde baş edebilmek için kişinin bireysel ve sosyal kaynaklarını kullanabilme yeteneğidir. Rosenbaum (1983), bir davranışın öğrenilmiş güçlülük tanımına dahil edilebilmesi için içsel bir tepkiden kaynaklanması, aynı zamanda hedef davranış yerine getirilirken içsel tepkilerin karıştırıcı etkilerini ortadan kaldırması ya da azaltması gerektiğini düşünmektedir.

Rosenbaum ve Ben-Ari Smira (1986), Bandura (1977)'nin öz yeterlik teorisini ve Mischel (1984)'in çocuklar üzerindeki doyumunu erteleme süreci modelini temel alarak "Bilişleri Düzenleme Süreci Modeli" ya da "Süreç Düzenleme Bilişleri Modeli" (Process Regulating Cognitions) diye de adlandırılan bir model geliştirmişlerdir. Mischel (1984)'e göre erken doyumunu erteleyebilme ve gelecekte yaşanacak acı bir durumla baş edebilme yeteneği, kendini düzenleme sürecinin en temel boyutudur ve uzun yıllardır bu alanda araştırmalar yapan Mischel (1984), doyumunu erteleyebilme yeteneğini hem psikolojik bir süreç hem de bireyde bulunan temel bir yetenek olarak incelemiştir (aktaran Rosenbaum ve Ben-Ari Smira, 1986). Rosenbaum ve Ben-Ari Smira (1986)'ya göre PRC, kendi davranışlarını düzenleyebilen bireyler tarafından özellikle süreç konusundaki düzenlemeyi yerine getirmek amacıyla kullanılan bilişsel becerilerdir. Bu beceriler olayları gözleme yeteneğini, olaylara anlam kazandırarak onların ne olduğuna dair nedensel yüklemeler yapmayı ve gelecek için beklentiler geliştirmeyi içermektedir. Öğrenilmiş güçlülük davranışı, durumsal faktörler, fizyolojik durumlar, mevcut beceriler ve bireysel özellikler ve davranışlar sonucu meydana gelmektedir.



Şekil 0.2. Öğrenilmiş Güçlülük Davranışını Karşılıklı Olarak Belirleyen Faktörler Arasındaki Etkileşimin Şematik Gösterilişi.

Kaynak: Rosenbaum ve Ben-Ari-Smira, 1986.

Oluşan bu süreçte birey, bu faktörlerin birbirlerine olan etkileşimleriyle öğrenilmiş güçlülük davranışlarını gerçekleştirerek hedef davranışı ortaya çıkarmaktadır. PRC, bu sürecin ortaya çıkmasını ve düzenlenmesini sağlamada etkili olmaktadır (Yıldız, 2014). Rosenbaum ve Ben-Ari Smira (1986), bireylerin önceki standartları ve yeterlik beklentilerinin öz değerlendirmelerinin, onların aslında erteleme davranışlarıyla alakalı olduğunu ve süreç düzenleme bilişlerinin altında yatan öğrenilmiş güçlülük gibi temel becerilerin bulunduğunu ifade etmektedir.

Yapılan teoriler ve modeller ışığında, Rosenbaum (1980a), öğrenilmiş güçlülük kavramının içeriğini dört ana başlık altında toplamıştır. Bunlar:

1. Duygusal ve fizyolojik tepkilerle başa çıkmak için bilişleri ve öz yönergeleri kullanma,
2. Planlama, problem tanımlama, alternatifleri değerlendirme ve sonuçları tahmin etme gibi problem çözme stratejilerini uygulama,
3. Hemen doyumunu erteleyebilme ve
4. İçsel olayları bireyin kendisinin düzenleyebileceği genel bir inanca sahip olma.

Rosenbaum, öğrenilmiş güçlülük kavramının bazı açılardan “öğrenilmiş çaresizlik” kavramının bir antitezi olduğunu savunmaktadır (Rosenbaum, 1983). İlk olarak Seligman (1975) tarafından ortaya atılan öğrenilmiş çaresizlik kavramı (Rosenbaum ve Jaffe, 1983), depresyonun ortaya çıkışını bu kavram ile açıklama girişiminde

bulunmuştur (Seligman, 1975'ten aktaran Siva, 1991). Öğrenilmiş çaresizlik, bir organizmanın davranışlarıyla kontrol edemediği olumsuz bir durumdan sonra bu olumsuzluğun etkisinde kalarak, kontrol edebileceği durumlar karşısında bile tepkisiz kalması durumudur (Norman, 1988'den aktaran Tutar, 2007). Öğrenilmiş çaresizlik teorisine göre, kontrol edilemeyen başarısızlık nasıl çaresizliğe yol açıyorsa kontrol edilemeyen başarı da aynı şekilde bireyi çaresiz bırakmaktadır (Rosenbaum ve Ben-Ari, 1985). Çaresizliği öğrenen kişi, durumu değiştirebilme, kontrol etme gücüne sahip olsa bile o çabayı göster(e)memekte, pasif ve eylemsiz bir tutum içerisine girmektedir (Türesin, 2012). Çünkü çaresizliği öğrenen kişilerin iç kontrol odakları genellikle dış kontrol odaklarının baskısı altında kalmaktadır (Tutar, 2007).

Öğrenilmiş çaresizliğin öğrenilmiş güçlülüğün antitezi olduğunu destekleyen çalışmalar bulunmaktadır (Rosenbaum ve Jaffe, 1983; Rosenbaum ve Ben-Ari, 1985). Rosenbaum ve Jaffe (1983), araştırmaya katılan bireyleri güçlülük düzeylerine göre öğrenilmiş çaresizlik geliştirip geliştirmediklerini araştırmışlardır. Bu araştırmanın sonucunda yüksek öğrenilmiş güçlülük düzeyine sahip bireylerin daha fazla soru cevapladıkları, düşük öğrenilmiş düzeyine sahip bireylerin ise öğrenilmiş çaresizlik geliştirerek deneyi yarım bıraktıkları görülmüştür. Bu bulgularla öğrenilmiş güçlülüğün, bireylerin ilerde öğrenilmiş çaresizlik geliştirip geliştirmeyeceğini ortaya koyan en önemli faktör olduğu sonucuna varılmıştır. Rosenbaum ve Ben-Ari (1985) de öğrenilmiş güçlülük düzeyi yüksek olan bireylerin düşük olanlara oranla daha fazla çaba sarf ettiklerini ve öğrenilmiş çaresizliğe karşı daha dirençli olduklarını gözlemlemişlerdir.

Genelde sadece olumsuz durumların öğrenilmiş çaresizliğe neden olduğu düşünülürken (Abramson, Seligman ve Teasdale, 1978), olumlu durumların da öğrenilmiş çaresizliğe neden olabileceğini savunan çalışmalar da mevcuttur (Lubow, Caspy ve Schnur, 1982). Evrensel ve bireysel olmak üzere ikiye ayrılan öğrenilmiş çaresizlikte, depresyona yol açan bilişsel tarz ve çevresel etkenlerin neler olduğu üzerinde durulurken (Abramson, Seligman ve Teasdale, 1978); öğrenilmiş güçlülükte ise depresyonu ve diğer olumsuz durumları başlatacak durumsal ve bilişsel faktörlere rağmen, bunların gelişmesini önleyen hatta geriletken beceriler üzerine odaklanılmaktadır (Dağ, 1991). Bireyler nasıl çaresizliği sonradan öğrenebiliyorlarsa

başarma ve güçlü olma arzusunu da sonradan öğrenerek, öğrenilmiş çaresizlikten kurtulmanın bir yolu olarak öğrenilmiş güçlülüğü tercih edebilir (Tutar, 2007). Birey sorunlarla baş edebilme becerisine sahip olunca öğrenilmiş çaresizlik yerini öğrenilmiş güçlülüğe bırakır (Meichenbaum, 1977).

1.2. Öğrenilmiş Güçlülüğün Fonksiyonları

Öğrenilmiş güçlülük literatürde kendini denetleme davranışı olarak da ifade edilmektedir. Rosenbaum (1989; 1993), stresli durumlarla baş edebilmenin yolunun kendini düzenleme becerisinden geçtiğini savunarak kendini denetleme davranışlarının üç temel fonksiyonunun bulunduğunu ifade etmektedir. Bunlar:

1. Onarıcı kendini denetleme (redressive self- control),
2. Yenileyici kendini denetleme (reformative self-control),
3. Deneyime dayalı kendini denetleme (experiential self- control) olmak üzere.

Onarıcı kendini denetleme (redressive self- control), bozulan normal fonksiyonların eski haline getirilmesiyle ilgilenirken; yenileyici kendini denetleme (reformative self-control), etkisiz, zararlı veya dönüşlü tepkiler yerine yeni ve daha etkili davranışlar sergilemek için eski alışkanlıkları bırakmakla ilgilidir. Her ikisi de bilinçli bir şekilde gerçekleşirken deneyime dayalı kendini denetleme (experiential self- control), bireyin fizyolojik fonksiyonlarını dengede tutmak için oluşan otomatik ve bilinçdışı tepkilerinden meydana gelmektedir (Rosenbaum, 1989). Stres ve baş etme ile ilgili olarak yapılan araştırmaların çoğunda bireylerin daha çok onarıcı kendini denetlemeyi (redressive self- control) kullandığı ifade edilmektedir (Rosenbaum 1989; 1993). Onarıcı kendini denetleme, örneğin rutin fonksiyonları engelleyen endişe, hüznün, acı gibi duygusal tepkilerle baş edebilmeyi kapsamaktadır (Rosenbaum, 1993). Bireyler stresli durumlardan uzak durmak ve aynı zamanda dengeleri de korumak isterler. Onarıcı kendini yenileme istenmeyen duyguları daha çabuk ortadan kaldırarak yenileyici kendini denetlemeye (reformative self- control) göre daha hızlı sonuçlar elde edilmesini sağlar (Rosenbaum, 1989).

Yenileyici kendini denetleme ise gelecekte gerçekleşecek olumlu sonuçları kapsamaktadır (Rosenbaum, 1989). İstek uyandıran durumlara karşı dayanıklılık ve doyumunu erteleyebilme gibi davranışları içermektedir (Rosenbaum, 1993). Örneğin

bireylerin sağlıklı yaşamaları için spor yapmaları, diyetle girmeleri, sağlık kontrollerinden (check-up) geçmeleri, sigarayla ve alkolü bırakmaları gibi sıralanabilir (Rosenbaum, 1989; 1993). Rosenbaum (1989), öğrenilmiş güçlülük ölçeğini, ilk başta onarıcı kendini denetlemeyi ölçmek için geliştirmiştir; ancak yapılan çalışmalar sonrasında yenileyici kendini denetlemenin de aynı ölçekle ölçüldüğünü gözlemlemiştir (doyumunu erteleme, problem çözme gibi).

Bireyler onarıcı kendini denetleme (redressive self-control) fonksiyonunu, yenileyici kendini denetleme (reformativ self-control) fonksiyonuna göre daha sık kullanmaktadırlar. Bu durumun nedeni, istenmeyen içsel yaşantıların (duygu, acı, ağrı vb...) ortadan kaldırılmasında daha hızlı etkisi olması, yenileyici öz kontrolün ise daha çok gelecekte meydana gelecek sonuçları vaat etmesi ile ilgili olmasından kaynaklanmaktadır (Siva, 1991).

Son zamanlarda bireylerin stresli durumlarla baş edip kendilerini ruhsal ve mantıksal olarak rahatlatabilmelerinde öğrenilmiş güçlülük kavramının çok yardımcı olduğu gözlemlenmiştir (Rosenbaum, 1993). Rosenbaum (1993), baş edebilme ve stresi durdurabilmenin onarıcı ve yenileyici kendini denetleme fonksiyonlarıyla bireylerin kendini denetleyebilme yeteneğine sahip olduğu gözlemlenirken önemli bir ayrıntının kaçırıldığını da ifade etmektedir. Bireyler artık hayatlarında hem stresle mücadele etmeyi hem de kişiliklerini geliştirebilecekleri, daha önce hiç tecrübe edinmedikleri farklı deneyimler de yaşamayı istemektedir (Rosenbaum, 1993). Dolayısıyla üçüncü fonksiyon olan deneyime dayalı kendini denetleme (experiential self-control) fonksiyonu ortaya çıkmıştır. Bu fonksiyon, bilişsel denetim sürecinin sonuçlarının üstesinden gelerek müzik, sanat, spor gibi keyif verici etkinliklere yönelmeyi sağlayan davranışları içerirken (Güloğlu ve Aydın, 2007) değişim çabası olmadan veya değişimlerden kaçınmadan yeni durum ve yaşantılara karşı açık olunmasını ifade eder (Yıldız, 2014).

1.3. Öğrenilmiş Güçlülüğün Ölçümü

Zauszniewski (1995b), kendini denetlemeyi (öz-kontrol) ifade eden bilişlerin kullanımı ve öz eğitim (self-instruction), öz yönlendirmeyi (self-direction) ifade eden problem çözme becerileri ve yeterlikte baş etme inancını yansıtan özyeterlik

(self- efficacy) olmak üzere öğrenilmiş güçlülüğün üç boyutu olduğunu ifade etmektedir. En iyi öğrenilmiş güçlülük ölçeğinin bu üç boyutu da içermesi gerektiğini savunan Zauszniewski (1995b), iki tane öğrenilmiş güçlülük ölçeğinden bahsetmektedir. Rosenbaum (1980a) tarafından geliştirilen Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeği (Learned Resourcefulness Schedule) ve Tower and Scarr (1986) tarafından ortaya atılan çoğunlukla kendini tanımlayıcı olarak bireysel kalitelerin listelerini içeren TSIP (Tower-Scam Index of Priorities) olmak üzere. TSIP, öğrenilmiş güçlülük, sorumluluk ve diğer ilişkiler olmak üzere üç yaşam değerlerini ölçmektedir (Tower ve Scarr, 1986). Öğrenilmiş güçlülük ölçeği, bireylerin davranışsal sorunlarını çözmeye kendini denetleme yeteneklerini kullanma eğilimlerini ölçmek amacıyla geliştirilmiştir (Rosenbaum, 1980a). “Rosenbaum’un Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeği (RÖGÖ)” olarak da adlandırılan bu ölçek, bireyin problem çözme becerilerini kullanabilme, hemen doyumunu erteleyebilme, içsel olaylara karşı kendini düzenleyebileceğine inanma ve duygusal ve psikolojik tepkilere karşı bilişlerin kullanımı gibi becerileri ölçmektedir. Yapılan çalışmaların çoğunda en kullanışlı öğrenilmiş güçlülük ölçeğinin bu ölçek olduğu ifade edilmiştir (Rosenbaum ve Ben-Ari, 1985; Clanton, Rude ve Taylor, 1992; Rosenbaum, 1983; Ceyhan, 2006).

1.4. Öğrenilmiş Güçlülüğün Sonuçları

Öğrenilmiş güçlülük becerileri, küçük yaştan itibaren çevrenin de etkisiyle öğrenilen bilişsel bir beceridir (Rosenbaum, 1983). Farklı ortamlarda büyüyen bireylerin öğrenilmiş güçlülük becerileri de farklı gelişir (Ceyhan, 2006). Dolayısıyla bireyler temel davranış unsuru olan öğrenilmiş güçlülük becerileri bakımından farklılık gösterebilirler (Rosenbaum ve Jaffe, 1983). Öğrenilmiş güçlülüğü yüksek olan bireyler performansını etkileyecek bir kaygıyı azaltabilmek için farklı becerilerini kullanabilirken düşük öğrenilmiş güçlülüğe sahip olanlar kaygılarına yenik düşebilir (Rosenbaum ve Jaffe, 1983). Yüksek güçlülüğe sahip olanların düşük olanlara göre fiziksel ve ruhsal stres kaynaklarıyla daha etkin bir şekilde baş ederek, daha sağlıklı davranışlar sergileyip bilişsel ve kendini yönetme terapilerine daha iyi yanıtlar verdiği kanıtlanan bir gerçektir (Rosenbaum, 1989; Rosenbaum, 1993). Yüksek güçlülüğe sahip olan bireylerin zor ve can sıkıcı durumlarla daha iyi başa çıkabildikleri konusunda yapılan bazı çalışmalar da bu durumu kanıtlar niteliktedir. Örneğin yüksek güçlülüğe sahip bireyler daha başarılı olabilmekte (Smith, 1979);

acıyla daha iyi bir şekilde baş edebilmekte (Rosenbaum, 1980b); kendini daha iyi kontrol edebilmekte (Frankel ve Merbaum, 1982); sorunlarla daha etkin bir şekilde mücadele edebilmekte (Rosenbaum ve Palmon, 1984); daha iyi yetenekler sergileyebilmekte (Rosenbaum ve Rolnick, 1983); agresif davranışları azaltabilmekte (Ronen ve Rosenbaum, 2010); öğrenilmiş çaresizliğe daha iyi direnebildi (Rosenbaum ve Jaffe, 1983; Rosenbaum ve Palmon, 1984; Rosenbaum ve Ben-Ari, 1985; Dağ, 1992); kötü alışkanlıkları bırakabilmekte (Carey vd., 1990; Rosenbaum, 1990) ve doyumunu erteleyebilmek için yeteneklerini daha iyi kullanabilmektedir (Rosenbaum ve Ben-Ari Smira, 1986; Güloğlu ve Aydın, 2007).

Öğrenilmiş güçlülüğü yüksek olan bireyler stres kaynaklarından daha az etkilenabilmekte ve daha az psikolojik sorunlar yaşayarak (Dağ, 1992) depresyonla daha iyi baş edebilmektedirler (Simons vd., 1985; Siva, 1991; Flett vd., 1991; Zauszniewski, 1995a; Zauszniewski, 1995b; Huang ve Guo, 2009; Chung vd., 2012; Ngai ve Chan, 2012). Gintner vd. (1989) yüksek öğrenilmiş güçlülüğe sahip bireylerin problemlerle daha iyi baş edebildikleri ve daha az stres belirtileri gösterdikleri; öğrenilmiş güçlülük düzeyleri düşük olan bireylerin ise kendini suçlama, içine kapanma, uzaklaşma gibi davranışlar sergilediği sonucuna varmışlardır. McWhirter (1997), öğrenilmiş güçlülüğü yüksek olan öğrencilerin sosyal yalnızlığın olumsuz etkilerinden daha etkin bir şekilde kendilerini kurtarabildiklerini savunmaktadır. Öğrenilmiş güçlülüğü yüksek olan öğrenci endişenin performans üzerindeki etkisini en aza indirmek için çeşitli kendini denetleme becerileri kullanır; ancak öğrenilmiş güçlülüğü düşük olan öğrencinin performansı endişeden olumsuz etkilenmektedir (Rosenbaum, 1990; Akgun ve Ciarrochi, 2003). Güloğlu ve Aydın (2007), yüksek öğrenilmiş güçlülük düzeyine sahip çocukların kendilerine, geleceğe ve dünyaya ilişkin bakış açılarının düşük öğrenilmiş güçlülük düzeyine sahip çocuklara oranla daha olumlu olduğunu göstermektedir. Guloglu (2016) da yüksek öğrenilmiş güçlülük düzeyi olan üniversite öğrencilerinin daha az psikiyatrik belirtilerinin olduğunu ve bu durumun da onların yaşam doyumları üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu gözlemlemiştir.

Liretarür taraması sonucunda öğrenilmiş güçlülükle ilgili çalışmalar genelde psikoloji, eğitim ve sağlık gibi alanlarda yapılmıştır. Akademik stres ile ilgili

(Akgun, 2000; Akgun ve Ciarrochi, 2003; Rongione, 2014); algılanan sosyal destek ile ilgili (Pedro, 1998, Rosenbaum ve Cohen, 1999; Dayıoğlu, 2008; Huang ve Guo, 2009; Ngai ve Chan, 2012); görev başarısı ile ilgili (Zauszniewski ve Martin, 1999); depresyon ile ilgili (Simons vd., 1985; Siva, 1991; Flett vd., 1991; Ngai ve Chan, 2012; Huang ve Guo, 2009; Chung vd., 2012); öğrenilmiş çaresizlik ile ilgili (Rosenbaum ve Jaffe, 1983; Rosenbaum ve Ben-Ari Smira, 1985); performansla ilgili (Rosenbaum ve Jaffe, 1983; Rosenbaum ve Rolnick, 1983); Rosenbaum ve Ben- Ari Smira, 1986; Gintner vd., 1989; Rosenbaum, 1990; Akgun ve Ciarrochi, 2003; Keles, 2014); yaşam doyumu ile ilgili (Guloglu, 2016); izlenim yönetimi taktikleri ile ilgili (Keles, 2014); tükenmişlik ile ilgili (Clanton vd., 1992; Yürür, 2011); paternalistik liderlik algıları ile ilgili (Türesin Tetik ve Köse, 2015); otomatik düşünce biçimi ile ilgili (Güloğlu ve Aydın, 2007); sürekli endişe ile ilgili (Cowden, Fuller ve Anshel, 2014); yalnızlık ile ilgili (McWhirter, 1997); iş tatmini ile ilgili (Keles, 2015); kontrol odağı ile ilgili (Dağ, 2002; Baydoğan ve Dağ, 2008; Garipağaoğlu ve Güloğlu, 2015); özyeterlik ile ilgili (Rosenbaum ve Ben-Ari Smira, 1986); kendini denetleme ile ilgili (Rosenbaum, 1989; Rosenbaum, 1993; Brewin, 1996); özsaygı ile ilgili (Flett vd., 1991; McWhirter, 1997; Pedro, 1998); problem çözme becerileri ile ilgili (Gün Öztaykutlu, 2014); stresle baş etme ile ilgili (Gintner vd., 1989; Siva, 1991; Akgun ve Ciarrochi, 2003; Çakır, 2009; Moring, Fuhrman ve Zauszniewski, 2011; Eroğlu vd., 2014); iş stresi ile ilgili (Gintner, West ve Zarski, 1989; Rosenbaum, 1990; Hayman, 1998; Rosenbaum ve Cohen, 1999; Çakır, 2009; Huang ve Guo, 2009; Goff, 2009; Chung vd., 2012; Yıldırım, Gülpınar ve Uğuz, 2012) olmak üzere bazı çalışmalara yer verilmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

ALGILANAN SOSYAL DESTEK VE İŞ STRESİ

2.1. Algılanan Sosyal Destek Kavramı

İnsanlara kriz anından ve stresli bir durumdan nasıl kurtulduğu sorulduğunda, onlar bunun anahtarının aile üyeleri ve arkadaş gibi doğal yardımcıları olduğunu düşünmektedir (Croog, Lipson ve Levine, 1972). Dolayısıyla sosyal destek, stresörlerle baş etmede kullanılan bir baş etme kaynağı olarak düşünülebilir (Lazarus, 1993; Thoits, 1995). İlk olarak Caplan (1974) tarafından yapılan bir çalışmayla sosyal destek kavramı popüler hale gelmiştir (Barrera, Sandler ve Ramsay, 1981). Caplan (1974), çevrede, evde, iş yerinde, dini ve eğlence yerlerinde kişinin yanında olup ona destek olacak insanlar varsa o insanın çok şanslı olduğunu ve gün boyunca onlarla görüşüp içinde bulunduğu zor durumun neredeyse tamamını bu şekilde atlatabileceğini ifade etmiştir. Son zamanlarda en çok araştırılan psikososyal kaynak olan sosyal destek kavramı (Thoits, 1995), sosyal değişim teorisine dayanan ve bireylerin ihtiyaç duyduğu desteğin çeşitli boyutlarını içeren bir kavramdır (Kurt, 2013). Çok boyutlu olan sosyal destek kavramı hakkında pek çok tanım yapılmış olmasına rağmen tam anlamıyla görüş birliği sağlanmış bir tanımı bulunmamaktadır. Sosyal destek kavramının en eski ve ilk olarak kabul gören tanımı Cobb tarafından yapılmıştır (Kurt, 2013; Bayram, 2016). Cobb (1976)'a göre sosyal destek, kişinin sevildiğine, saygı görüp değer verildiğine ve birbirlerine karşı sorumlulukları bulunan bir sosyal ağa ait olduğuna dair bilgiye sahip olmasıdır. Benzer bir ifadeyle Sarason vd., (1983), sosyal desteği, bireyle ilgilenip onlara değer veren, güvenen ve onları seven insanların olması durumu olarak tanımlamaktadır. Shumaker ve Brownell (1984) de sosyal desteği, destek alanın refahını arttırmaya yönelik olarak, alıcı ve verici olmak üzere en az iki birey arasında meydana gelen kaynakların değişimi olarak ifade etmiştir.

2.1.1. Algılanan Sosyal Desteğin Boyutları ve Ölçümü

Yapılan araştırmalara bakıldığında tek bir sosyal destek tanımına ve sosyal destek boyutlarına rastlanılmamıştır. Pek çok araştırmacı sosyal desteği farklı şekillerde sınıflandırmış olsa da aslında hepsinin birbirinin türevi olduğu düşünölmektedir (Jacobson, 1986'dan aktaran Bayram, 2016). Aynı zamanda ortaya çıkan bütün bu sosyal destek boyutları birbiriyle örtüşüyor gibi gözükse de hepsinin farklı anlamlar ifade ettiği de bazı araştırmacılar tarafından kabul edilmiştir (Moeller ve Chung-Yan, 2013). Caplan (1974)'a göre sosyal destek, duygusal sorunlarla başa çıkabilmek için bireylerin psikolojik kaynaklarını harekete geçirmeye yardımcı olma, onların görevlerini paylaşma, stresli durumla karşılaştıklarında onlara yardımcı olmak için gerekli para, materyal, eşya ve bilgi sağlayarak tavsiyelerde bulunma gibi destekleri içermektedir. House (1981), sosyal desteği bireye sağladığı katkılar açısından ele alarak “bilgi sağlayıcı destek”, “duygusal destek”, “araçsal destek” ve “değerlendirme desteği” olmak üzere sosyal desteğin dört boyutu olduğundan bahsetmektedir. House (1981)'a göre,

1. Bilgi Sağlayıcı Destek, bir sorunla karşılaşıldığında nasıl yaklaşılması gerektiğine dair verilen yararlı bilgi ve yolları ifade eder. Bilgi sağlayıcı destek, özünde (kendi içinde) faydalı olmayabilir; ancak insanların kendine yardım etmesini sağlar.
2. Duygusal Destek, insanları dinleyerek onların acılarını paylaşmayı ve böylece güven duygusu uyandırmayı ifade eder.
3. Araçsal Destek, ihtiyaç duyulan somut eşya gibi maddi kaynakları temin ederek destek olmayı ifade eder.
4. Değerlendirme desteği ise belirli bir durumun değerlendirilmesi hakkındaki önerileri ve geribildirimleri içermektedir. Değerlendirme desteği, bilgi aktarımını zorunlu kılan bilgi sağlayıcı destek türüyle aynı gibi gözükse de bu bilgi sorunun kendisiyle ilgili değil de kişinin sadece kendini değerlendirmesiyle ilgilidir.

Sosyal desteğin nitel ve nicel boyutlardan olduğunu savunarak Bruhn ve Philips (1984), gelecekte yapılacak çalışmalara ışık tutması açısından sosyal desteğin dinamik, zamana ve duruma göre değişebilen bir kavram olduğunu ve dolayısıyla sürekli ihtiyaçları değişen bireylerin durumuna göre şekillenmesi gerektiğini

vurgulamıştır. Tardy (1985) ise sosyal destek kavramını, “alınan sosyal destek” ve “verilen sosyal destek “ şeklinde iki kategoride inceleyerek yapılan çalışmalardan elde ettiği sosyal desteği beş farklı açıdan ele almıştır:

1. Yön: Sosyal destek hem verilen hem de alınan bir olgudur. Çoğu çalışmalar sosyal desteği alan üzerinde yoğunlaşırken bazıları da sosyal desteği sağlayanları araştırmışlardır (McFarlane vd., 1981).
2. Durum: Bazı çalışmalar desteğin nitel ve nicel olarak elde edilebilirliğini incelerken (Sarason vd., 1983) bazıları da onların uygulanabilirliği ile ilgilenmektedir (Barrera vd., 1981).
3. Tanımlama ve Değerlendirme: Bazı çalışmalar ya tanımlama (Barrera vd., 1981) ya sadece değerlendirme kapsamında sosyal desteği çalışmışlardır. Bazıları her ikisine de değinmişlerdir (Sarason vd., 1983).
4. İçerik: Durumdan duruma göre desteğin içeriği de değişmektedir. House (1981)'un, bilgi sağlayıcı, araçsal, duygusal ve değerlendirme sosyal desteklerinden bahsedilmiştir.
5. Sosyal Ağ: Aile, yakın arkadaşlar, komşular, çalışma arkadaşları, halk, uzmanlar vb. içermektedir. Bazı çalışmalar sosyal ağın varlığıyla ilgilenirken bazıları da sosyal ağın içeriğini araştırmışlardır.

Literatür taraması sonucunda sosyal desteğin algılanan (perceived) ve alınan (received) sosyal destek olmak üzere ikiye ayrıldığı sonucuna varılarak (Tardy, 1985; Gülaçtı, 2010; Bayram, 2016) sosyal ilişkilerin yeteri kadar destekleyici olmadığı ve bireylerin kendi izlenimlerinin yani algılanan sosyal desteğin daha ön planda olduğu belirtilmiştir (Eker, Arkar ve Yıldız, 2001). Algılanan sosyal destek, bireyin yardıma ihtiyacı olduğunda ona destek olan ve hoşça vakit geçirebildiği özel insanların olması sebebiyle bireyin kendini değerli ve sevilen biri olarak hissederek yaptığı bilişsel bir değerlendirmeyi ifade eder (Heller, Swindle ve Dusenber, 1986).

Başka bir açıdan bakıldığında ise Cohen ve Wills (1985) sosyal desteği “Temel etki modeli” ve “Tampon etkisi modeli” olarak iki modelle açıklamaktadır. Temel etki modelinde bireyin stres altında olduğu önemsenmeden sadece sosyal desteğin faydalı olup olmadığına bakılırken; tampon etkisi modeli de sosyal desteğin insanların stresli

zamanlarında ortaya çıkan olumsuz durumlardan kurtarıp kurtarmadığıyla ilgilenir. Alemi vd. (2003) göre bu iki model arasındaki en belirgin farkın; temel etki modelinde sosyal desteğin stresli yaşam olaylarının yokluğunda bile bireylerin yaşam standardını geliştirmesi yönünde olumlu bir etkisinin olduğu; tampon etkisi modelinde ise sosyal desteğin sadece stresli zamanlarda hastalık ve davranış üzerinde bir etki yarattığı ileri sürülmüştür.

Hepworth ve Larsen (1990'dan aktaran Tuna, 1993) de sosyal desteği, kişi ve aileye sevgi ve ilgi gösteren, güven ve ait olma duygusu veren onu ilgi alanları ve değerleriyle kabul eden ve yol gösteren kimseler ve kurumlar olarak tanımlayarak doğal ve resmi destekler olmak üzere iki kategoriye ayırmıştır. Kişinin yakın çevresi, akrabaları, arkadaşları, eşi, komşuları resmi olmayan (doğal) destek sistemini oluştururken resmi destek sistemi içerisinde ise özel eğitim kurumları, sağlık merkezleri, burada çalışan uzmanlar, Kızılay gibi kuruluşlar yer almaktadır (Eylen, 2001).

Procidano ve Smith (1997'den aktaran Faber ve Wasserman, 2002), algılanan desteği geliştiren iki tane teorinin olduğunu ifade etmektedir: İlki "bilişsel teori", ikincisi ise "bağlılık teorisi"dir. Bilişsel teoriye göre bireyler, yaşamlarının ilk yıllarında çevrelerindeki destekleyicileri nasıl algıladıklarını etkileyecek olan destek şemaları geliştirirler. Destek algısı üzerine olan bu etki, insanların destek şemalarını onaylayan çevrelerini araştırmalarına neden olur. Bu şemalar yılların tecrübesine dayandığı için, destek topluluğu oluşur. Bu topluluk da belki neden algılanan desteğin diğer desteğe göre güçlü olup iyi-oluşu etkilediğini açıklar. Bağlılık teorisi ise algılanan sosyal desteğin altında yatan süreçleri açıklamaya yöneliktir. Bu teoriye göre yaşamın ilk yıllarında oluşan duygusal bağlar, destek şemalarının gelişimini önemli bir ölçüde etkilemiştir. Procidano ve Smith (1997'den aktaran Faber ve Wasserman, 2002), algılanan sosyal desteğin "kültür", "gelişme", "kişilik", "sosyal ayarlar" ve "yaşamdaki görevler" olmak üzere beş içerikten oluştuğunu da savunmaktadır.

Dumont ve Provost (1999) da alınan desteğin kaynağını (aile, arkadaş, iş arkadaşı, yönetici, diğer insanlar gibi) "bilgi sağlayıcı destek", "duygusal destek" ve "araçsal

destek” olmak üzere üçe ayırırken, Hoar (2003), sosyal desteğin alınan sosyal destek, algılanan sosyal destek ve sosyal destek ağı olmak üzere üç boyuttan oluştuğunu ifade ederek bunların stresle başa çıkmada bir etkisinin olup olmadığı üzerine bir çalışma yapmıştır. Araştırmanın sonucuna göre sosyal desteğin boyutlarının stresle baş etme arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığını; ancak cinsiyetlere göre farklılıkların olduğu ifade edilmiştir. Delongis ve Holtzman (2005), baş etmede kişiliğin, sosyal desteğin ve stresin rolü ile ilgilenmişlerdir. Kişiliğin stresle baş etme üzerine etkilerinin stresin oluştuğu durumlara göre değiştiği sonucuna varmışlardır. Kurt (2013) da algılanan sosyal destek ve iş performansı ilişkisinde işe bağlılığın aracı etkisinin olup olmadığını araştırarak literatürdeki çalışmalar ışığında sosyal desteğin örgütsel destek, yönetici desteği ve çalışma arkadaşları desteği olmak üzere üç boyuttan oluştuğunu ve örgütsel desteğin en çok ele alınan sosyal destek boyutu olduğunu ifade etmektedir.

Sosyal destek son zamanlarda sosyal ve sağlık bilimlerinde üzerinde en çok araştırma yapılan fenomenlerden biri haline gelmiştir (Brownell ve Shumaker, 1984). Sosyal destek kavramı farklı açılardan araştırılan (Faber ve Wasserman, 2002) çok fonksiyonlu bir kavramdır (Haven, 1994; Dumont ve Provost, 1999; Crockett vd., 2007). Ancak sosyal desteğin iyi gelişmiş bir ölçeğinin bulunmamasından dolayı pek çok araştırmacı tarafından ölçek geliştirilmeye çalışılmıştır (Barrera vd., 1981; McFarlane vd., 1981; Tardy, 1985). Weiss (1974), altı boyut ve yirmi dört ifadeden oluşan “Sosyal Dayanaklar Ölçeği (SPI)” geliştirmiştir (aktaran Gotlieb ve Bergen, 2010). Dean ve Lin (1977), sosyal desteği stres kavramının düzenleyici değişkeni olarak ele alarak bir ölçek geliştirmişlerdir. Sandler (1980), sosyal desteğin kaynakları üzerinde yoğunlaşarak bir çalışma yürütmüşlerdir. Barrera vd., (1981), araştırmacıların geçerli bir sosyal destek ölçeği geliştirdiklerini ancak psikometrik özellikleri değerlendirmeyi göz ardı ettiklerini düşünerek “Sosyal Destek Davranışları Envanteri (ISSB)” olarak adlandırılan pek çok araştırmada kullanılan kırk ifadeli bir ölçek geliştirmişlerdir. McFarlane vd., (1980), sağlıkla ilgili stresörlerin etkilerini azaltmada sosyal desteğin rolünü ölçmek için “Sosyal İlişkiler Ölçeği” (SRS) geliştirmişlerdir. SRS aynı zamanda stresin kaç farklı sınıflandırmayı içerdiğini tespit etmek amacıyla da oluşturulmuştur. Norbeck vd., (1981) da “Norbeck Sosyal Destek Ölçeği” (NSSQ) geliştirmişlerdir. Sarason vd., (1983)

“Sosyal Destek Ölçeği” (SSQ) geliştirmişlerdir. Yıldırım (1997) da sosyal destek sistemi ile işlevselliği arasındaki ilişkiye dikkat çekerek bireyin sosyal destek sistemi içindeki sorunlarıyla başa çıkmasına; varsa sosyal destek sistemi içerisindeki olumsuz öğelerin değişmesine ve sisteminin gelişmesine yardım etmek amacıyla “Algılanan Sosyal Destek Ölçeği”ni (ASDÖ) geliştirmiştir. Mitchell vd., (2003), daha sonra yedi ifadeli kısa versiyonlu “ENRICHD Sosyal Destek Ölçeği” geliştirmişlerdir.

Zimet vd., (1988) de gerçekte alınan destekten çok algılanan sosyal desteğin bireyin stresli yaşam olaylarına uyumu ve ruhsal sağlığı açısından daha iyi bir yordayıcı olduğunu belirterek algılanan sosyal desteği “aile”, “arkadaş” ve “önemli diğerleri” olmak üzere üç boyutta ele almışlardır. Zimet vd., (1988), hem ifade sayısı açısından az hem de bu üç boyutu bir arada kullanabildiği “Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeğini” (Multidimensional Scale of Perceived Social Support) geliştirmişlerdir. MSPSS, üç farklı kaynaktan alınan sosyal desteğin yeterliliğini öznel olarak değerlendiren, kullanımı kolay, kısa bir ölçektir. MSPSS, ilk önce Eker ve Arkar (1995) tarafından Türkçe’ye çevrilerek güvenilirliği ve geçerliliğine bakılmıştır. Daha sonra Eker vd., (2001) tarafından tekrar gözden geçirilerek güvenilirliği ve geçerliliği kabul edilebilir düzeyde bulunarak Türkçeye uyarlanmışır. Eker vd., (2001), batı kültüründe bulunmuş olan bu üç destek kaynaklarının kültürümüze genellenebilirliğini de görmeyi amaçlayarak yaptığı çalışmasında bu üç boyutun ülkemizde de geçerli olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Bu çalışmada Türkiye’deki alan yazınına paralel olarak ve alan araştırması sonucunda toplanan verilerin analizlerinin bir sonucu olarak algılanan sosyal destek kavramı söz konusu olan “aile”, “arkadaş” ve “önemli diğerleri” boyutlarıyla incelenmiştir. “Aile” boyutu duygusal yardım ve destek, sorunları paylaşma, karar verme ve yardımcı olma ifadelerini içermektedir. “Arkadaş” boyutu sevinç ve üzüntüleri paylaşma, zor durumlarda güvенеbilme, sorunları paylaşma ve yardımcı olma; “önemli diğerleri” boyutu ise sevinç ve üzüntüleri paylaşma, yardımcı olma, rahatlatma ve duygulara önem verme ifadelerinden oluşmaktadır.

2.1.2. Algılanan Sosyal Desteği Etkileyen Faktörler

Algılanan sosyal desteği etkileyen pek çok faktör bulunmaktadır. Shumaker ve Brownell (1984)'e göre sosyal desteği etkileyen “kişi çevre uyumu”, “değişimle ilgili yapılan algılamalar”, “kaynakların değişimi” ve “kısa ve uzun dönemli etkiler” olmak üzere dört faktör vardır. Desteği veren ve alan bireyin değişimle ilgili olan algılarının da desteği etkilediği söylenmektedir. Desteğin etkilerinin zamanla değişip olumlu veya olumsuz olabileceği, olumlu etkileri olan desteğin zamanla olumsuz; olumsuz olan bir desteğin de zamanla olumlu bir hale gelebileceği aynı zamanda olumlu başlayan etkilerin uzun bir süre boyunca olumlu devam edebileceği de ifade edilmektedir (Shumaker ve Brownell, 1984).

Kişi çevre uyumunun sosyal desteği etkilediği yönünde yapılan başka çalışmalar da mevcuttur (Caplan, 1974; House, 1981). Bu çalışmalara göre desteği alan bireyin ihtiyaç ve kaynakları arasındaki uyumun değişimin etkinliğine bağlı olduğu ifade edilmektedir. Yeteri kadar uyumun olmayışı desteğin az olacağı anlamına gelmemektedir. Sadece desteğin etkilerinin değişebileceği ifade edilmektedir. Pierce, Sarason ve Sarason (1992) da sosyal desteği etkileyen faktörleri kişisel ve çevresel faktörler şeklinde sınıflandırmıştır. Pierce vd., (1992)'e göre desteği alan bireylerin desteği ne zaman aldıkları (olumsuz bir durumdan önce veya sonra) da onların algılarını etkilemektedir. Algılanan sosyal destek, aynı zamanda cinsiyetlere göre de farklılık göstermektedir. Kadınlar aldıkları destekle daha yüksek seviyede tatmin olurlar ve erkeklere göre daha geniş bir destek sistemine sahiptirler (Wohlgemuth ve Betz, 1991). Çünkü kadınlar erkeklere göre daha mutsuz ve depresiftirler (Pérez-García, Oliván ve Bover, 2013). Dolayısıyla kadınlar sosyal desteğe daha fazla önem verir ve sosyal destek almaya daha çok ihtiyaç duyarlar (Fox, 2010).

Araştırmacılar, sosyal desteğin bireyler arasındaki birtakım ilişkisel işlemleri içerdiğini kabul etseler de bu işlemlerin meydana geliş şekli farklılaşabilmektedir (Zimet vd., 1988). Farklı kaynaklardan oluşan farklı türlerdeki sosyal destekler, bireyler üzerinde farklı etkiye sahiptirler ve bireye uygun bir destek kaynağı seçilirse, o destek birey üzerinde daha etkili olacaktır (Redman ve Snape, 2006).

2.1.3. Algılanan Sosyal Desteğin Katkıları

Son zamanlarda önemi giderek artan sosyal destek kavramının hem iş hayatında hem de günlük hayatta bireylere bazı katkıları olmaktadır. Aşağıda bu katkıların bazılarına yer verilmektedir:

1. Bireyin sağlığının korunmasına yardımcı olur (Brownell ve Shumaker, 1984). Birey aile üyelerinden, arkadaş çevresinden, akrabalarından, çalışma arkadaşlarından ve çevresinden ne kadar çok sosyal destek alırsa hastalıklarla karşılaşma olasılığı da o kadar düşük olur (Lin vd., 1979). Yani sosyal destek alan bireyler almayanlara göre hem fiziksel hem de ruhsal açıdan daha sağlıklı bir hayat sürerek (Shumaker ve Brownell, 1984) hayata karşı umutları ve manevi güçleri daha yüksek olur (Bruhn ve Philips, 1984).
2. Bireye ihtiyacı olan hizmetleri ve malzemeleri (para, mal, hizmet ve bilgi) sağlayarak duygusal rahatlık verir (Caplan, 1974).
3. İş yaşamında sosyal destek alan bireylerin o işletme için daha fazla çaba sarfetmesine katkıda bulunur (Akın, 2008).
4. Sosyal destek, huzur ve refahı sağlayarak bireylerin zor bir durumla karşılaştıklarında daha iyi baş edebilmelerini sağlar (Cassel, 1974'ten aktaran Brownell ve Shumaker, 1984).
5. Sosyal desteğin stresli durumlara da katkı sağladığı bir gerçektir (Lin vd., 1979; Cohen ve Wills, 1985). Sosyal destek, bireylerin stresin yarattığı olumsuz etkilerden kurtulmasında önemli bir rol oynar (Cobb, 1976; Brownell ve Shumaker, 1984; Cohen ve Wills, 1985; Broman, Hamilton ve Hoffman, 2001; Güney, 2007). Sosyal destek alan bireylerin böylelikle stresle baş edebilme gücü ve depresyondan kurtulabilme becerisi daha yüksek olur (Cohen ve Wills, 1985; Roth, 2005; Fox, 2010).

Kısacası sosyal destek, hem iş hayatının olumsuz etkilerinden kurtulmayı hem de iş dışında huzurlu olabilmeyi sağlar (Redman ve Snape, 2006). Yapılan çalışmalar sonucunda fiziksel ve ruh sağlığı açısından gerekli bir rol oynayan ve katkıları olan sosyal desteğin aslında herkese eşit düzeyde katkı sağlamadığı ve insanlar arasında sosyal sınıf farklılıklarının olduğu da bilinmektedir (Krause ve Borawski, 1995). Örneğin düşük sosyal sınıfta olan bireylerin çevreden daha az destek aldıkları ve daha fazla soyutlandıkları gözlemlenmiştir (Langner ve Michael, 1963'ten aktaran

Krause ve Borawski, 1995). Bu durumun iki nedeni vardır. İlki ve en önemlisi sosyal desteğin pek çok boyut içeren karmaşık bir yapı olması; ikincisinin ise sosyal destekle ilgili yapılan çalışmaların gençler üzerinde yapılarak küçük örneklem içermesinden kaynaklanmaktadır (Krause ve Barowski, 1995). Bu sebeple Krause ve Borawski (1995), yaşlıların sosyal desteğe daha çok ihtiyacı olduğunu da düşünerek onlar arasındaki sosyal sınıf farklılıklarının olup olmadığını araştırmıştır. Araştırmada sosyal destek on boyuta ayrılarak bu alt boyutlardan “alınan destekten dolayı memnuniyet”, “diğer bireylere destek olma” ve “arkadaş çevresiyle irtibat halinde olma” boyutlarının olduğu zaman yaşlılar arasındaki sosyal sınıf farklılıklarının ortaya çıktığı sonucuna varılmıştır.

Literatür taraması sonucunda sosyal destek ve algılanan sosyal desteğin pek çok kavramla birlikte çalışıldığı gözlemlenmiştir. Baş etme stilleri ile ilgili (Andrews vd., 1978; Thoits, 1995; Crockett vd., 2007; Malkoç ve Yalçın, 2015); depresyon ile ilgili (Holahan ve Moos, 1981; Zimet vd., 1988; Gore ve Aseltine, 1995; Dumont ve Provost, 1999; Roth vd., 2005; Pérez-García, Oliván ve Bover, 2013); tükenmişlik, iş tatmini, performans ile ilgili (Baruch-Feldman vd., 2002); yaşam doyumu ile ilgili (Akın, 2008; Pérez-García, Oliván ve Bover, 2013; Karabacak, 2013); öz yeterlik ile ilgili (Fox, 2010; Tarhan, 2012; Bayram, 2016); stres ile ilgili (Cobb, 1976; Gore, 1978; Lin vd., 1979; Cohen ve Wills, 1985; Gore ve Aseltine, 1995; Thoits, 1995; Dumont ve Provost, 1999; Rosenbaum ve Cohen, 1999; Yarcheski ve Mahon, 1999; McMahan, 2001; Hoar, 2003; Robinson, 2003; Delongis ve Holtzman, 2005; Huang ve Guo, 2009; Lynch, 2012; Karabacak, 2013; Moeller ve Chung-Yan, 2013; Uyan, 2014); algılanan örgütsel destek ile ilgili (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Rudolph vd., 2014; Çetin ve Alacalar, 2016); iş performansı ile ilgili (Baruch-Feldman vd., 2002; Kurt, 2013); psikolojik dayanıklılık ile ilgili (Dumont ve Provost, 1999; Dayıoğlu, 2008; Malkoç ve Yalçın, 2015); özsaygı ile ilgili (Dumont ve Provost, 1999); öğrenilmiş çaresizlik ile ilgili (Sgacchia, 2008); iş-aile çatışması ile ilgili (Rosenbaum ve Cohen, 1999; Karabacak, 2013; Rudolf vd., 2014); ev özlemi ile ilgili (Newland ve Furnham, 1999; Sgacchia, 2008); sosyal ağ ile ilgili (Faber ve Wasserman, 2002); hastalıklar ile ilgili (Cobb, 1976; Gore, 1978; Lin vd., 1979; Heller, Swindle ve Dusenber, 1986; McMahan, 2001; Roth vd., 2005) olmak üzere sosyal destek kavramıyla birlikte yapılan bazı çalışmalara yer verilmiştir.

2.2. İş Stresi Kavramı

Stres Latince kökenli olup *Estrictia* sözcüğünden gelmektedir (Güney, 2007). Bilim dünyasında stres sözcüğü ilk kez 17. yüzyılda “Elastiki nesne ve ona uygulanan dış güç arasındaki ilişki”yi açıklamak üzere fizikçi Robert Hook tarafından gündeme gelmiştir (Graham, 1999’dan aktaran Aydın, 2004a; Karabacak, 2013). İlk olarak fizik alanında kullanılan stres, bireylere pek çok fiziksel sorunlar yaşatarak onların akıl sağlığını önemli ölçüde etkileyen bir faktördür (Hobfoll, 1989). Cannon (1932), temel olarak soğğun etkisi, oksijen yetersizliği ve organizma üzerindeki diğer çevresel etkileri araştıran ve stres sözcüğünü ilk olarak kullanan kişidir (Hobfoll, 1989). Cannon (1932)’dan sonra ise insanları çevrenin etkilerinden kurtarabilmek için “Genel uyum sendromu” adı altında yaptığı çalışmasıyla Selye (1950; 1956; 1976; 1977), modern stres araştırmasının babası olarak tanınmıştır (Hobfoll, 1989; Broman, Hamilton ve Hoffman, 2001; Soysal, 2009; Belligrant ve Kudielka, 2016).

Stres kavramı; fizik alanından sonra tıp, fizyoloji, sosyoloji, psikoloji, psikiyatri alanlarında ve gündelik yaşamda herkesin kullandığı popüler kavramlardan biri haline gelmiştir; ancak herkesin kabul ettiği tek bir tanımı bulunmamaktadır. Stres kavramını araştıran her sosyal bilimci, stresi tanımlarken strese kendilerine özgü farklı açılardan yaklaştıkları için stres ile ilgili çok fazla sayıda tanıma rastlamak mümkündür. Stres kavramı konusunda yapılan tanımlardan bazıları şunlardır:

- Selye’ye göre stres “Vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepkidir” (Güçlü, 2001).
- Stres, birey üzerinde özel fiziksel veya/ve psikolojik etkiler yaratan herhangi bir dış faaliyet, durum veya olay sonucu olan ve bireysel nitelikler ve/veya psikolojik süreçlerle ortaya konan bir uyum tepkisidir (Ivancevich ve Matteson, 1980’den aktaran Güney, 2007).
- Stres, stresörlerden kaynaklanan psikolojik rahatsızlık ve gerginliktir (Cullen vd., 1985).
- Lazarus (1985)’a göre ise stres, kişiden kaynaklanan bireysel dayanma gücünü aşan, bireye göre kendisini tehdit eden ilişkilerin toplamıdır (Çelik ve Turunç, 2009).

- Can (1992) ise stresi, bütün fizyolojik, psikolojik ve patolojik etmenlerin organizma üzerinde yaptığı kaba ve sert tepki olarak ifade etmiştir.
- Becker'e göre stres ise organizmanın çevreye uyum için ödemek zorunda olduğu bedeldir (Ertekin, 1993).

Stres kavramı konusunda bazıları doğru bazıları yanlış ifadeler kullanmaktadır (Güney, 2007). Stres kavramına benzetilen ve karıştırılan pek çok kavramdan da söz edilebilir. Örneğin stres ve endişe (anxiety) en çok karıştırılan kavramlardan bir tanesidir (Simmons ve Daw, 1994; Avcı, 2016). Endişe normal bir insan fonksiyonudur ve herkes endişelenir. Stresin bireyler üzerinde içsel ve dışsal güçleri vardır. Endişe ise bu güçlere dolayısıyla strese verilen bir tepkidir. Baskı, gereğinden fazla ya da düşük olursa bireyler endişelenir. Dolayısıyla bireylerin, üzerlerindeki baskıyı orta düzeyde tutabilmeyi öğrenmeleri gerekmektedir (Simmons ve Daw, 1994). Herkesin, enerjisi düşük, üzgün, yalnız, kötümser, umutsuz vs. hissettiği bir zamanı vardır. Bu durumlar, baş etmek zorunda olunan depresyon kavramının dereceleridir. Depresyon üzüntüye göre daha yoğundur, etkileri uzun sürer ve günlük yaşantıyı olumsuz etkiler (Simmons ve Daw, 1994). Dolayısıyla depresyon kavramı stresin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. Bütün bu terimler (endişe, üzüntü, gerginlik, çatışma vb.) aynı anlamlara gelmeyen; fakat benzerlik oluşturan ve bir zincirin ayrılmaz parçaları gibidirler (Avcı, 2016). Bu kavramların strese neden olduğu ve stres kavramının başka terimleri de kapsadığı söylenebilir. Kızgınlık, duygusal çöküntü, yılgınlık, geri çekilme, suçluluk, nefret, utangaçlık, kıskançlık gibi duygular da stresi içermektedir (Lazarus, 1993; Baltaş, Atakuman ve Duman, 1998).

Genelde stres, insan organizmasındaki olumsuz sonuçları ve etkileriyle tanımlanmaktadır (Soysal, 2009). Oysa stres, sadece olumsuz etkileri olan bir kavram değildir (Stranks, 2005). Stresin her zaman zarar verici, kötü ve kaçınılması gereken bir durum olarak görülmemesi gerektiği ve bireylere pozitif duygular yaşatan olumlu stresin (eustress) de olduğu vurgulanmaktadır (Aydın, 2004a). Örneğin, çalışma hayatında bir ilerleme sağlandığında, gelir seviyesinde ve satın alma gücünde ani artışlar olduğunda, birisinden kıymetli bir hediye alındığında ve sevilen bir kişiyle kucaklaşıldığında da, bireyler strese maruz kalabilir (Eroğlu, 1998). Bazı bireyler görevlerini yerine getirirken daha iyi bir performans sergileyebilmek ve psikolojik

bir gelişme sağlayabilmek için de stres ve baskının olumlu etkilerinden yararlanmaktadır (Stranks, 2005; Soysal, 2009). Örneğin bireyler, sınava girmeden önce, spor müsabakasına başlamadan önce, iş görüşmesi yapmadan önce “kelebek hissi” denilen klasik bir dövüş tepkisiyle olumlu ve yüksek bir baskıyla baş edebilmektedir (Stranks, 2005). Dolayısıyla bireyler, bazen de olumsuz tecrübelerden bir şeyler öğrenip gelişme sağlayabilmektedir (Thoits, 1995).

Olumsuz stres (distress) ise aşırı stres olarak da adlandırılan ve bireylerin sağlığını tehlikeye atan bir kavramdır (Stranks, 2005). Olumsuz stres, bireyin iyi çalışmamasına ve başarısız olmasına neden olurken (Ivancevich ve Matteson, 1993’den aktaran Aydın, 2004a) fiziksel ve psikolojik açıdan sorunlar yaşayan birey ve örgüt için maliyeti de artırmaktadır (Kirel, 1993). Bireylerin stresin bu olumsuz etkilerinden kurtulabilmeleri için diğer insanların iki katı kadar daha çalışıp yaşam kalitelerini arttırmaları ve stresin yarattığı etkileri en aza indirmeleri gerekmektedir (Stranks, 2005).

Stres literatüründe iş stresi (job stress/work stress) kavramı ile ilgili çeşitli isimler kullanılmaktadır. Örgütsel stres (organizational stress), mesleki stres (occupational stress), işle alakalı stres (work related stress, workplace stress) bunlardan bazılarıdır. Çalışma hayatının kendi içindeki dinamikleri ve çevrenin etkisi, her gün çeşitli seviyelerde stresin yaşanmasına sebep olabilmektedir (Adiller, 2011). Dolayısıyla iş stresi kavramı, son yıllarda hem işverenler hem de çalışanlar açısından ciddi bir şekilde ele alınması gereken kavramlardan biri haline gelmiştir (Sulsky ve Smith, 2005’ten aktaran Moeller ve Chung-Yan, 2013). İş stresi, insanların bilgi ve yetenekleriyle uyuşmayan ve başa çıkamadıkları iş talepleri ve baskılarla karşı karşıya kaldıklarındaki verdikleri tepkidir (World Health Organization, 2018). Aktaş ve Aktaş (1992), iş stresini “organizasyon üyelerinde fiziksel, psikolojik ve davranışsal sapmalara neden olan dış şartlara karşı bir uyum tepkisidir” şeklinde tanımlamıştır. Beehr ve Newman’e göre iş stresi, bireylerde meydana gelen ve onları normal faaliyetlerden sapmaya zorlayan farklı bir durumdur (Güney, 2007). Hellriegel vd., (1995)’ten aktaran Soysal (2009) da iş stresinin stres kaynaklarını teşhis etme, stres kaynaklarını azaltma ya da yok etme, çalışanlara stres deneyimi kazandırma, çalışanlara stresin sonuçları hakkında bilgi verme ve stresle mücadelede

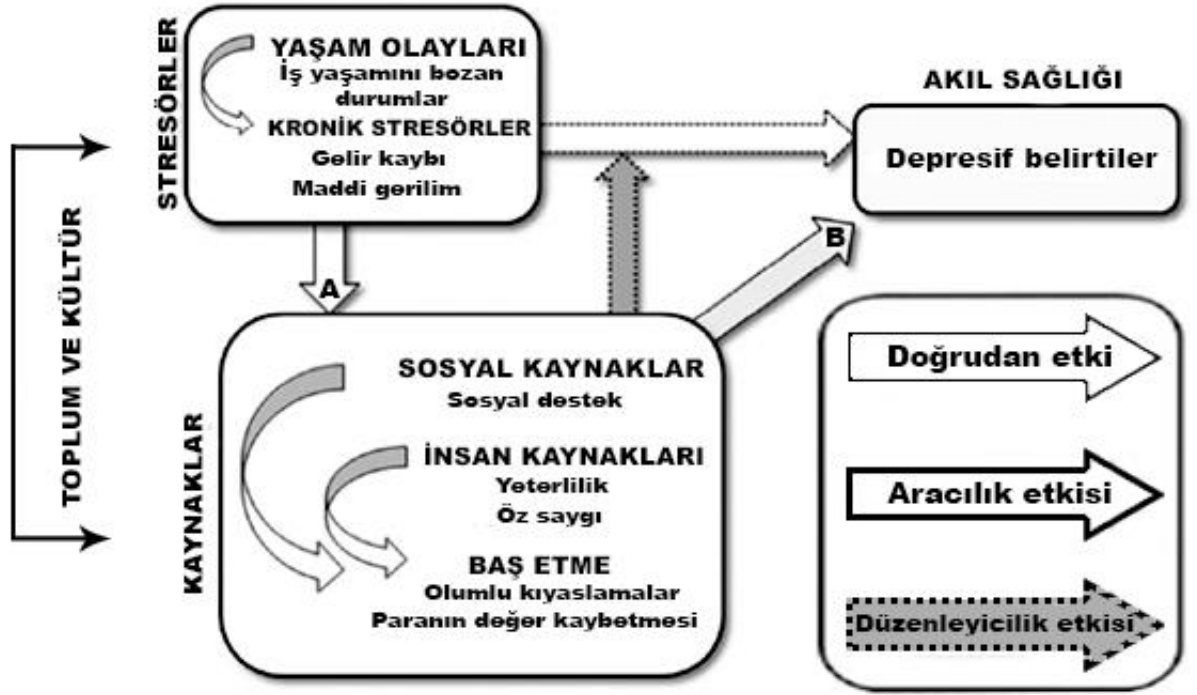
daha etkili olmada yardımcı olma gibi aşamalarının olduğunu ifade etmiştir. Çalışma hayatında iş başarısı açısından stres durumu değerlendirildiğinde dört işlevsel ilişkinin önemli olduğu ifade edilebilir (Güney, 2007):

1. İş, temel bir stres kaynağıdır ve çalışanların yeteneklerini sınırlayıcı ve zorlayıcı bir etki yapar.
2. İşin dışındaki bazı faktörlerden kaynaklanan stres etmenleri belirli bir süre içerisinde işte de etkili olmaya başlar.
3. Birey yaptığı işle beraber bazı stresli durumları azaltmaya veya ortadan kaldırmaya çalışabilir.
4. İş başarımı veya bundaki bir azalma stres göstergesi olarak değerlendirilebilir.

İş stresi, çalışanların işlevsiz davranışlar sergilemesine neden olup onların baş etme yetenekleri ve iş talepleri arasındaki dengesizliğine verilen bir tepkiye yol açan ruhsal bir durumdur. Aslında iş stresi görev, sorumluluk ve işle alakalı baskı oluşturacak diğer durumlarla baş etmeye çalışırken ortaya çıkar ve çalışanların bunu yaparken zorluk, gerilim, endişe ve üzüntü yaşaması kaçınılmazdır (Stranks, 2005).

2.2.1. Stres Süreci Modelleri

Bireyler önemli kararları genelde stres altındayken alırlar. Yapılan araştırmalara göre stres beyin ve davranışlar üzerinde hemen ve uzun süren bir etki gösterir. Stresörler de bireylerin karar vermelerini etkilemektedir (Maier, Makwana ve Hare, 2015). Stres konusunda bir otorite olan Selye, bireyde tepki yaratan uyarıcıları “Stresör” , bu stresörlere verilen tepkiyi de stres olarak tanımlamıştır (Himmetoğlu ve Kirel, 1994; Baltaş, Atakuman ve Duman, 1998). Selye (1956; 1976) “genel uyum sendromu”yla stresin süreçlerini uyarma, direnme ve tükenme olarak üçe ayırmıştır (Broman, Hamilton ve Hoffman, 2001). Literatürde çok kabul görmüş ve yıllarca stres kavramı üzerine çalışmalar yapmış olan bir diğer sosyal bilimci ise Pearlin’dir. Stres araştırmasının daha yeni yeni gündeme geldiği zamanlarda “Pearlin’in Stres Süreci Modeli” akıl sağlığı ve stres araştırmaları açısından en etkili teorilerden biri haline gelmiştir (Aneshensel ve Avison, 2015).



Şekil 2.1. Pearlin'in Stres Süreci Modeli
 Kaynak: Pearlin vd., 1981' den aktaran Aneshensel ve Avison, 2015.

Bu stres süreci modeliyle, toplum ve kültürlerde yaşam olayları (iş yaşamını bozan durumlar) ve kronik stresörlerin (gelir kaybıyla maddi gerilim) sosyal kaynaklar (sosyal destek), kişisel kaynaklar (yeterlik ve özsaygı) ve baş etme kaynakları üzerinde (olumlu kıyaslamalar ve paranın değer kaybetmesi) ve kaynakların da depresif belirtiler göstererek strese tepki vermeleri üzerinde bir aracılık etkisinin olduğu; bu stresörlerin bireylerin depresif belirtiler sergilemesini doğrudan etkilediği ve bu etkiye de kaynakların düzenleyici bir etkisinin bulunduğu ifade edilmiştir.

Strese karşı verilen tepkinin bireysel farklılıklara göre değiştiğini savunan Lazarus ve Folkman (1984) da “etkileşimsel stres modeli”ni geliştirerek stresi, talepler ve kaynaklar arasındaki dengesizliğin sonucu ortaya çıkan bir durum olarak ifade etmiştir. “Etkileşimsel stres modeli”ne göre stresin sürecini stresör, değerlendirme ve baş etme ile ortaya çıkan tepki oluşturmaktadır. Değerlendirme süreci, ilk, ikinci ve tekrar değerlendirme şeklinde üçe ayrılmaktadır. Baş etme süreci ise stres sonucunda ortaya çıkan olumsuz düşünceleri duygusal odaklı baş etmeyi ve stresörün tehditlerini azaltabilecek problem odaklı baş etmeyi kapsamaktadır (Folkman ve Moskowitz, 2004).

Stresin kavramsallaştırılmasına yeni bir girişim olarak Hobfoll (1989), “kaynakların korunması” adı altında yeni bir stres modeli kurmuştur. Hobfoll (1989)’un önceki modellere göre daha uygulanabilir ve kapsamlı olduğunu düşündüğü bu kaynak odaklı model, bireylerin kaynakları elinde tutması, koruması ve geliştirmesi için mücadele etmesini ve bu kaynakları tehdit eden şeylerin ne olduğu ile ilgili varsayımları temel almıştır. Hobfoll (1989), kaynakları dörde ayırmıştır: bir eve veya sosyo-ekonomik değeri arttıracak bir köşke sahip olmak gibi somut kaynaklar, cinsiyet, görev süresi, kıdem gibi durumsal kaynaklar, kişilik özellikleri ve yetenekler gibi kişisel kaynaklar ve zaman, para, bilgi gibi güç kaynakları olmak üzere. Bunların dışında kalan sosyal destek kaynağının da olduğunu ve bu kaynakları etkin bir şekilde kullanan bireylerin stresli durumlardan kurtulacağını ifade etmiştir.

Baskı ve stres birbirini yerine kullanan; ancak aslında ayrı anlamlara gelen iki farklı kavramlardır. Her birey biraz baskıya ihtiyaç duyar; kimse stresi istemez. Arroba ve James (1987’den aktaran Thompson, Murphy ve Stradling, 1994)’e göre baskı strese yol açabilir ve stres yüksek ve düşük baskının bir tepkisidir. Stresin süreci, şekil 2.2.’deki gibi ifade edilmiştir:



Şekil 2.2. Stresin Süreci

Kaynak: Arroba ve James, 1987’den aktaran Thompson, Murphy ve Stradling, 1994.

Bu sürece göre anahtar kelime, baskının uygunsuz düzeyinin olmasıdır. Baskının düşük ya da yüksek olması strese yol açacağı anlamına gelmektedir. Dolayısıyla

baskının yüksek olması da düşük olması da uygunsuz anlamına gelmektedir. Bireyler yüksek baskı altındayken mücadele içinde (struggling) ve gergin (tense) olurlar. Düşük baskı altındayken cansız (stodgy) ve durgun (sleepy) olurlar. Orta düzeyde yani uygun düzeyde olduklarında ise hazır (ready) ve güçlü (energized) bir durumda olurlar. Dolayısıyla baskı, bireylerin stresle nasıl başa çıkabileceklerini bu şekilde açıklamış olmaktadır (Arroba ve James, 1987'den aktaran Thompson, Murphy ve Stradling, 1994).

2.2.2. İş Stresi Kaynakları

Literatürde strese neden olan kaynaklar stresör olarak adlandırılmaktadır (Balcı, 2000; Stranks, 2005; Colquitt, Lepine ve Wesson, 2011). İş stresi kaynakları, örgütsel stres, iş stresi nedenleri, iş stresi ve örgütsel stres faktörleri adı altında da kullanılmaktadır (Ertekin, 1993; Aydın, 2004a; Aydın, 2004b; Avcı, 2016). Stresin kaynakları kişiden kişiye değişmektedir ve iş yaşamında stres nedenleri çeşitli araştırmacılar tarafından farklı şekillerde ortaya konulmuş ve ele alınmıştır.

Bu kapsamda genel olarak iş stresi kaynaklarını Luthans (1992) örgütsel politikalar, örgütün yapısal özellikleri, fiziksel koşullar ve örgütsel süreçler olarak dörde ayırmıştır (aktaran Aydın, 2004a). McGrath (1976) ise iş stresi kaynaklarını görev kaynaklı stres, role bağlı stres, davranış ortamından kaynaklanan stres, fiziksel çevreden kaynaklanan stres, sosyal çevreden doğan stres ve bireyin kendinden kaynaklanan stres olmak üzere sınıflandırmıştır (Ertekin, 1993). Stranks (2005)'a göre de iş stresi kaynakları mesleki faktörler, kişisel faktörler, sosyal faktörler ve çevresel faktörler şeklinde ifade edilmiştir. Daha detaylı iş stresi kaynakları ise bazı araştırmacılar tarafından şu şekillerde sıralanmıştır:

- Colquitt, Lepine ve Wesson (2011) ise iş ile alakalı stresörleri rol çatışması, rol belirsizliği, aşırı rol yüklemesi, zaman baskısı, çalışma güçlüğü, iş sorumlulukları adı altında incelemiştir.
- Thompson, Murphy ve Stradling (1994), iş stresinin aşırı iş yükü, çok az iş yapma, işin çok zor olması, yüksek ve düşük terfi gibi kariyer durumları, belirsizlik, örgütsel çatışmalar, iş ilişkileri gibi kaynaklardan ortaya çıktığını ifade etmiştir.

- Orly, Deborah ve Pnina (2009) da iş stresini üç boyutta (rol çatışması, rol belirsizliği, aşırı iş yükü) inceleyerek rol değişiminin de iş stresi kaynakları arasında olabileceğini vurgulamıştır.
- İş ile ilgili stresörler, monotonluk, teknolojik değişim, aşırı iş yükü, işini kaybetme korkusu, kurum politikaları ve stratejileri, kurum yapısı ve dizaynı, kurumsal süreçler, fiziksel koşullar, değerlendirme ve terfi, ast-üst ilişkisi, sorumluluk, katılım, rekabet şeklinde ifade edilmiştir (Akpınar, 2006).
- Karabacak (2013), incelediği çalışmalar ışığında iş stresini, işin kendisinden kaynaklanan, örgütsel rol kaynaklı olanlar, kişiler arası ilişkilerden kaynaklı olanlar, kariyer kaynaklı olanlar, iş ve ailevi sorunlardan kaynaklı olanlar şeklinde kategorize etmiştir.
- Avcı (2016) ise yoğun ya da az iş yükü, işin kendisi, kurumun yapısı, rol belirsizliği, rol çatışması, kariyer ve terfi sorunları, rekabet, vardiya sistemi, fazla mesai, kararlara katılım, işin güvenilirliği, sorumluluk, örgüt içi iletişim eksikliği, yetersiz zaman, dedikodu, monotonluk, teknolojik değişimler, fiziki koşullar olmak üzere örgüt içi stres faktörlerini detaylı bir şekilde incelemiştir.
- Kiwimäki ve Siegrist (2016) ise iş stresinin genellikle uzun saat mesai yapma, iş güvenliğinin ve istikrarın olmadığı gergin bir iş ortamında bulunma gibi nedenlere bağlı olduğunu ifade etmektedir.

Görüldüğü gibi iş stresi kaynakları ile ilgili çok fazla sınıflandırma yapılmıştır ve sınıflandırmaların birbirleriyle benzerlik gösterdikleri gözlenmiştir. Bu yaklaşımlardan yola çıkılarak otel işletmelerinde iş stresinin nedenlerini Aydın (2004b), örgütsel politikalardan kaynaklanan stres nedenleri, örgütsel yapıdan kaynaklanan stres nedenleri, iş ortamındaki fiziksel şartlardan kaynaklanan stres nedenleri, işin yapısı ile ilgili stres nedenleri ve örgütte kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stres nedenleri şeklinde özetlemiştir.

2.2.3. İş Stresinin Sonuçları

İş stresi günümüzde sıradan ve kaçınılmaz bir kavram haline gelmiştir ve bireyin çalışma hayatında yaşadığı stresin bireysel (fiziksel, psikolojik, davranışsal) ve

örgütsel bazı sonuçları olabilir (Güney, 2007; Karabacak, 2013; Akça, 2014; Doğru, 2015; Avcı, 2016).

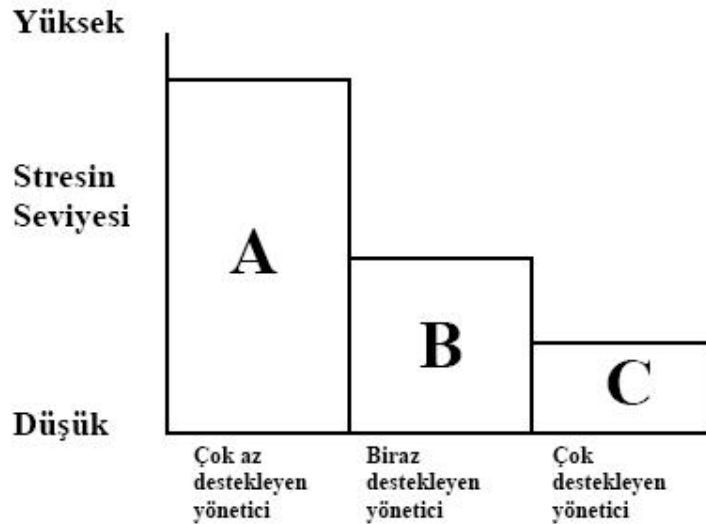
- Fiziksel Sonuçlar: Kısa süreli yaşanan streste tansiyon yükselmesi, baş ağrısı, mide bulantısı, nefes darlığı, iştahsızlık vb. belirtiler ortaya çıkabilir. Uzun süreli yani kronikleşen stresin ise bireylerin kalp ve damar rahatsızlığı, ülser, kanser, migren, alerji gibi rahatsızlıklar yaşamasına neden olabilir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005; Güney, 2007; Gürüz ve Gürel, 2009; Karabacak, 2013; Wahrendorf ve Chandola, 2016; Kiwimäki ve Siegrist, 2016; Bellingrath ve Kudielka, 2016; Tsutsumi, 2016).
- Psikolojik Sonuçlar: Stres, bireylerde kaygı, depresyon, can sıkıntısı, endişe gibi sonuçlara neden olabilir (Akat, Budak ve Budak, 2002; Güney, 2007; Gürüz ve Gürel, 2009; Karabacak, 2013).
- Davranışsal Sonuçlar: Stresli olan bireyler, sigara, alkol ve uyuşturucu kullanımı, uyku bozukluğu, düzensiz beslenme gibi davranışlar sergileyebilir. İnsan ilişkilerinde sürekli eleştirme, alıngan olma, gerginlik ve geçimsizlik yaşayabilir (Ertekin, 1993; Güney, 2007; Erdoğan, Ünsar ve Süt, 2009; Karabacak, 2013; Doğru, 2015).
- Örgütsel Sonuçlar: Çalışanlarda başarının azalması ve performans düşüklüğü (Hayman, 1998; Çelik ve Turunç, 2009; Borş, 2010; Baytar, 2010; Goyzman ve College, 2010; Ceyhan, 2012; Enshassi vd., 2015), verimsizlik, iş doyumsuzluğu, işe devamsızlık, iş kazaları, işten ayrılma niyeti (Dığın ve Ünsar, 2010; Uzun, 2013; Akça, 2014), iş tatminsizliği (Orly, Deborah ve Pnina, 2009; Adiller, 2011; Tekingündüz, Kurtuldu ve Öksüz, 2015), tükenmişlik (Enshassi vd., 2015; Linacre, 2016), örgüte bağlılığın azalması (Orly, Deborah ve Pnina, 2009; Çelik ve Turunç, 2009; Dığın ve Ünsar, 2010; Düzgün, 2014), işe yabancılaşma (Erkılıç, 2012) gibi sonuçlar doğurabilir.

İş stresinin yukarıda görüldüğü gibi birçok sonucu olabilir. Bu sebeple işletmelerin bu konuyu ele almaları ve çözüm yolları üretmeleri gerekmektedir. Ayrıca çalışanların da bunlarla nasıl baş edeceğini öğrenmesi sorunların üstesinden gelmeleri açısından önem arz etmektedir.

2.2.4. İş Stresi ile Baş Etme Stratejileri

Stresli durumlarla baş etme 30 yıldan fazla bir süredir araştırılmaktadır (Folkman ve Moskowitz, 2004). Baş etme ile ilgili araştırmalar yapılırken neden bazı bireylerin stresli durumlardan kurtulup bazılarının ise bu durumlardan kendini kurtaramadıkları tartışılmıştır. Bu bağlamda strese baş etmenin en iyi yolunun, kişinin kendisinde strese sebep olan etkenleri fark edip kontrol altına almasıyla ilgili olduğu ifade edilebilir (Soysal, 2009).

Thompson, Murphy ve Stradling (1994) de stresin stresörler, baş etme teknikleri ve sosyal sistemler olmak üzere üç boyuttan oluştuğunu; ancak sosyal boyutun araştırmacılar tarafından çok fazla ele alınmadığını ifade etmiştir. Sosyal boyutun içerisinde olan yönetici desteğinin stresle ilişkisi şu şekilde ifade edilmiştir:



Şekil 2.3. Yönetici Desteği

Kaynak: Thompson, Murphy ve Stradling, 1994.

Thompson vd., (1994) sosyal sistemlerin, bir nevi baş etme teknikleri arasında yer aldığını savunarak baş etme stratejilerini; planlama ve amaçları belirleme, yeniden değerlendirme, stres aşılama programı, egzersiz ve diyet yapma ve kararlı olma şeklinde sınıflandırmıştır. Dolayısıyla sosyal destek, stresörlerin negatif etkilerini tamponlayarak bireylerin daha az strese maruz kalmalarını sağlayabilecektir (Cohen and Wills, 1985). Ayrıca bir işletmede çalışanları destekleyen bir yönetici varsa o işletmede stresli durumlar da o kadar az yaşanır ve yönetici desteği azaldıkça stresle karşı karşıya kalmamak neredeyse imkansızdır (Thompson, Murphy ve Stradling, 1994).

Qiao, Li ve Hu (2011), bireylerin en sık uyguladığı stratejilerin planlama, kabul etme ve pozitif düşünme olduğunu tespit ederek pozitif stratejileri de olumsuz duygulardan kurtulmak için sosyal destek almak, dikkati dağıtmak için müzik dinlemek, rahatlamak için egzersiz yapmak olarak değerlendirmişlerdir. Haus vd., (2016) de iş stresini liderlik ve kriz yönetimi ile çalışarak krizi iyi bir şekilde yönetebilmek için yöneticilerin stresli durumlarla baş edebilmesinde bazı metotlar geliştirdiğini ifade etmiştir. Spor yapmak, durumdan geri çekilmek veya kendini farklı uğraşlarla meşgul etme, eş ve iş arkadaşlarından duygusal ve pratik destekler almak vb. sayılabilir. Stres yönetimi programları kriz yöneticilerinin uzman olduğu işi engellemez aksine stresi ve destek arayışlarını en aza indirmeye çalışır.

Literatür taraması sonucunda stres ve iş stresinin pek çok kavramla birlikte çalışıldığı gözlemlenmiştir. Sağlık ile ilgili (Wahrendorf ve Chandola, 2016; Kiwimäki ve Siegrist, 2016; Bellingrath ve Kudielka, 2016; Tsutsumi, 2016); kontrol odağı ile ilgili (Abouserie, 1994; Goyzman ve Colledge, 2010); öz saygı ile ilgili (Abouserie, 1994); kendini denetleme ile ilgili (Maier, Makwana ve Hare, 2015); iş aile çatışması ile ilgili (Efeoğlu, 2006; Çelik ve Turunç, 2009; Adiller, 2011; Uzun, 2013; Tekingündüz, Kurtuldu ve Öksüz, 2015); rol çatışması ve rol belirsizliği ile ilgili (Rizzo, House ve Lirtzman, 1970; House ve Rizzo, 1972); iş tatmini ile ilgili (Orly, Deborah ve Pnina, 2009; Çelik, 2009; Elçi, Kitapçı ve Şener, 2010; Adiller, 2011; Tekingündüz, Kurtuldu ve Öksüz, 2015); algılanan sosyal destek ile ilgili (Cobb, 1976; Gore, 1978; Lin vd., 1979; Cohen ve Wills, 1985; Gore ve Aseltine, 1995; Thoits, 1995; Dumont ve Provost, 1999; Yarcheski ve Mahon, 1999; McMahon,

2001; Hoar, 2003; Robinson, 2003; Delongis ve Holtzman, 2005; Scheidler, 2008; Huang ve Guo, 2009; Lynch, 2012; Karabacak, 2013; Moeller ve Chung-Yan, 2013; Uyan, 2014); işten uzaklaşma ve dışlanma ile ilgili (Crank vd., 1995); performans ile ilgili (Hayman, 1998; Çelik ve Turunç, 2009; Borş, 2010; Baytar, 2010; Goyzman ve College, 2010; Ceyhan, 2012; Enshassi vd., 2015; Doğru, 2015; Avcı, 2016); mobbing ile ilgili (Çelik, 2009; Akça, 2014; Doğru, 2015); örgütsel adaletsizlik ile ilgili (Doğru, 2015); baş etme stratejileri ile ilgili (Coyne, Aldwin ve Lazarus, 1981; Lazarus, 1993; Thoits, 1995; Arıkan, 2009; Şakar Başkaya, 2009; Qiao, Li ve Hu, 2011; Küçüktatlıldil, 2016); işten ayrılma niyeti ile ilgili (Dıgın ve Ünsar, 2010; Elçi, Kitapçı ve Şener, 2010; Uzun, 2013; Akça, 2014); iş güvencesi memnuniyeti ile ilgili (Dıgın ve Ünsar, 2010); örgütsel bağlılık ile ilgili (Orly, Deborah ve Pnina, 2009; Çelik ve Turunç, 2009; Dıgın ve Ünsar, 2010; Düzgün, 2014); psikolojik iyi oluş ile ilgili (Qiao, Li ve Hu, 2011); tükenmişlik ile ilgili (Elliot vd., 1996; Enshassi vd., 2015); öğrenilmiş güçlülük ile ilgili (Gintner, West ve Zarski, 1989; Rosenbaum, 1990; Hayman, 1998; Çakır, 2009; Huang ve Guo, 2009; Goff, 2009; Chung vd., 2012; Yıldırım, Gülpınar ve Uğuz, 2012; Rongione 2014); liderlik ve kriz yönetimi ile ilgili (Haus vd., 2016); örgütsel yabancılaşma ile ilgili (Erkılıç, 2012); duygusal zeka ile ilgili (Balcı Süslü, 2016); psikolojik dayanıklılık ile ilgili (Küçüktatlıldil, 2016); duygusal emek ile (Özgün, 2015); iş motivasyonu ile ilgili (Şenel, 2011); örgütsel sosyalleşme düzeyleri ile ilgili (Zonana, 2011) olmak üzere stres ve iş stresi kavramlarıyla ilgili yapılan bazı çalışmalara yer verilmiştir.

2.3. Öğrenilmiş Güçlülük, Algılanan Sosyal Destek ve İş Stresi İlişkisi ile Otel İşletmeleri Açısından Önemi

Literatür taraması sonucunda öğrenilmiş güçlülük, algılanan sosyal destek ve iş stresi ilişkilerine yönelik yapılan çalışmalar bulunmaktadır. Bu çalışmalar ışığında da araştırma hipotezlerine yer verilecektir.

Gintner vd., (1989) yaptıkları çalışmada yüksek öğrenilmiş güçlülüğe sahip olan bireylerin düşük öğrenilmiş güçlülüğü olan bireylere göre istekli davranışlar sergilediği, stres düzeylerinin az olduğu ve daha başarılı oldukları sonucuna ulaşmışlardır. Bu araştırmanın bulguları da Rosenbaum (1980a; 1983) ve Rosenbaum ve Palmon (1984)'un çalışmalarıyla benzerlik göstermektedir. Rosenbaum (1990) ise

çalışmasında öğrenilmiş güçlülük ile stres arasında herhangi bir ilişkinin olmadığını ifade etmiştir. Çakır (2009), öğrenilmiş güçlülük düzeyi yüksek olan bireylerin iş stresinin yarattığı olumsuz etkilerden daha az etkilendiği sonucuna varmıştır. Chung vd., (2012), bireylerin pozitif düşüncelerinde ve depresif durumlarında öğrenilmiş güçlülüğün aracı ve düzenleyici bir rol oynayıp oynamadığını araştırmışlardır. Araştırmanın sonucunda pozitif düşünme ve depresif durumların ilişkisinde öğrenilmiş güçlülüğün aracı ve düzenleyici bir rol oynadığı ve öğrenilmiş güçlülüğe sahip olan bireylerin daha olumlu düşüncelere sahip olduğu ve strese girme riskinin azaldığı görülmüştür. Yıldırım, Gürpınar ve Uğuz (2012) da çalışmalarında bireylerin öğrenilmiş güçlülüğünün bazı alt boyutları ile iş stresinin baskı ve aşırı yüklenme alt boyutu arasında düşük düzeyde anlamlı bir ilişki bulunduğu ve öğrenilmiş güçlülüğün iş stresi üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu sonucuna varmışlardır. Rongione (2014) de öğrenilmiş güçlülük ile stres arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna varmıştır. Ayrıca Guloglu (2016), bireylerin öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin onların psikolojik sağlıklarını olumlu yönde etkilediğini, strese daha az maruz kaldıklarını ve onların yaşamdan tatmin olmalarında öğrenilmiş güçlülüklerinin önemli bir rol oynadığını ifade etmiştir. Dolayısıyla bu çalışmada Nevşehir ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların öğrenilmiş güçlülüklerinin iş stresine etkisi olup olmadığı sorusuna yanıt arama gerekçesiyle birinci hipotez aşağıdaki gibi kurulmuştur:

H1: Öğrenilmiş güçlülüğün iş stresi üzerinde negatif yönde bir etkisi vardır.

Dumont ve Provost (1999), sosyal destek ve stres arasında negatif yönlü bir etkinin olduğunu ifade etmektedir. Gore ve Aseltine (1995)'nin çalışmalarında sosyal destek boyutlarından olan aile ve arkadaş desteğinin stresi etkilediği sonucuna varılmıştır. Robinson (2003), kişilik, etnik köken ve kültür değişkenlerinin sosyal destek ve stres üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Bu çalışmayla algılanan sosyal desteğin stresle negatif yönlü bir ilişkisinin olduğu sonucuna varılmıştır. Leung (2007) de stresli yaşam olayları, internet kullanımı ve sosyal destek arasındaki ilişkiyi araştırarak sosyal desteğin ve internet kullanımının stresi azalttığı sonucuna varmıştır. Lynch (2012), algılanan sosyal destek ve algılanan stres yapılarını araştırarak ikisi arasında anlamlı ve negatif bir ilişkinin bulunduğunu; regresyon analizi sonucuna göre ise bu iki ilişkinin ve algılanan sosyal desteğin, algılanan stres ve bilgisayar merkezli

iletişim arasındaki ilişkide aracı bir rol oynadığını savunmuştur. Moeller ve Chung-Yan (2013), algılanan sosyal desteğin bireylerin iş stresini etkilediği ve bu etkiye algılanan kontrolün düzenleyici bir rol oynadığı yönünde bir araştırma yürütmüştür. Uyan (2014) da çalışmasında algılanan sosyal destek ve algılanan stres arasındaki ilişkiyi inceleyerek algılanan sosyal desteğin boyutlarının stres düzeyleri ile negatif yönlü ilişkilerinin olduğu sonucuna varmıştır. Dolayısıyla bu çalışmada algılanan sosyal desteğin boyutlarının (“aile”, “arkadaş” ve “önemli diğerleri”) stresi etkileyip etkilemediği sorusuna yanıt arama gerekçesiyle aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

H2a: Algılanan sosyal desteğin “aile” boyutunun iş stresi üzerinde negatif yönde bir etkisi vardır.

H2b: Algılanan sosyal desteğin “arkadaş” boyutunun iş stresi üzerinde negatif yönde bir etkisi vardır.

H2c: Algılanan sosyal desteğin “önemli diğerleri” boyutunun iş stresi üzerinde negatif yönde bir etkisi vardır.

Cobb (1976), sosyal desteğin yaşam stresi üzerinde düzenleyici bir rol oynadığını ve stresli durumların olumsuz etkisini azalttığını savunmuştur. Gore (1978) ise işsizliğin yarattığı stres ve sağlık sorunları arasındaki ilişkide algılanan sosyal desteğin düzenleyici bir rol oynayıp oynamadığını araştırmıştır ve araştırmanın sonucunda algılanan sosyal desteğin işsizliğe herhangi bir etkisinin bulunmadığı; ancak işsizken destek alınmamasının stresi artırdığı yani stres yaratan durumların sosyal destek alınması yoluyla aşılabileceği sonucu ortaya çıkmıştır. Yarcheski ve Mahon (1999) da çalışmalarında gelişmekte olan çocukların algılanan stres ve tepki modelleri ilişkisinde algılanan sosyal desteklerinin aracı ve düzenleyici bir etkisinin olup olmadığına yönelik bir model kurmuşlardır ve araştırmalarının sonucunda algılanan sosyal desteğin bu ilişkide düzenleyici bir rol oynamadığı; ancak aracı bir etkisinin bulunduğu sonucuna varılmıştır. Rosenbaum ve Cohen (1999), çalışan bireylerin öğrenilmiş güçlülük ve eşlerinden aldıkları duygusal desteğin onların stres düzeylerine olan etkisini incelemiştir. Araştırmanın sonucunda eşinden duygusal destek görenlerin ve öğrenilmiş güçlülüğe sahip olanların daha az stresli oldukları ve öğrenilmiş güçlülüğün duygusal desteği, duygusal desteğin de öğrenilmiş güçlülüğü

etkilediği sonucuna varılmıştır. Yukarıdaki çalışmalardan yola çıkarak otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük ve iş stresi ilişkisinde algılanan sosyal desteğin ve alt boyutlarının düzenleyici bir rolü olup olmadığına bakılmak istenmesi gerekçesiyle aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

H3a. ğrenilmiş güçlülük ve iş stresi ilişkisinde algılanan sosyal desteğin “aile” boyutunun düzenleyici bir rolü vardır.

H3b. ğrenilmiş güçlülük ve iş stresi ilişkisinde algılanan sosyal desteğin “arkadaş” boyutunun düzenleyici bir rolü vardır.

H3c. ğrenilmiş güçlülük ve iş stresi ilişkisinde algılanan sosyal desteğin “nemli diğerleri” boyutunun düzenleyici bir rolü vardır.

Emek yoğun bir sektör olan otel işletmelerinde ağır çalışma şartları, fazla iş yükü, hizmet ve üretim in eşzamanlı olması, rol belirsizlikleri ve çatışmaları, işgören devir hızının fazla olması, sezona göre yoğunluğun değişmesi gibi faktörler çalışanların stresle karşı karşıya kalmalarına neden olmaktadır. Stresle mücadele etmede bir strateji olarak kullanılan kavramlar arasında da öğrenilmiş güçlülük ve algılanan sosyal destek kavramları yer almaktadır. Bu kavramlarla ilgili turizm sektöründe yapılan araştırmalar oldukça sınırlıdır. Literatürdeki bu boşluğu doldurmak adına Kapadokya bölgesindeki otel işletmelerinde bir araştırma yapılmıştır. Bir sonraki bölümde öğrenilmiş güçlülüğün ve algılanan sosyal desteğin boyutlarının iş stresine etkisi ve öğrenilmiş güçlülük ve iş stresi ilişkisinde algılanan sosyal desteğin boyutlarının rolü yapılan bu alan araştırması ile incelenecektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE ÖĞRENİLMİŞ GÜÇLÜLÜK VE İŞ STRESİ İLİŞKİSİNDE ALGILANAN SOSYAL DESTEĞİN ROLÜNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde araştırmanın amacı ve önemine, varsayımları ve sınırlılıklarına, araştırma modeline, araştırmanın yöntemine, yapılan analizlere ve araştırma bulgularına yer verilmektedir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Çağımızın en önemli sorunları arasında yer alan stres, çalışma yaşamında etkisi ve sonuçları itibariyle üzerinde durulması gereken konulardan biridir. Teknolojik değişim, aşırı iş yükü, zaman baskısı, rekabet, rol belirsizliği ve çatışması gibi faktörler iş yaşamını olumsuz yönde etkilemektedir. Böyle bir ortamda çalışanların stresten kaçınmaları pek mümkün olmamaktadır. Stresin olumsuz etkilerini yok edebilmek veya en aza indirgeyebilmek için işletmelerin stresin nedenlerini tespit etmesi ve bazı yöntemler geliştirerek bunları uygulaması gerekmektedir. Literatür taraması yapıldığında “stresle başa çıkabilme becerisi” olarak düşünülebilecek öğrenilmiş güçlülük kavramı ortaya çıkmaktadır. Rosenbaum (1983)’a göre öğrenilmiş güçlülük düzeyi yüksek olan ve kendini kontrol etme becerileri gelişmiş olan bireyler, yaşamlarındaki olumsuz durumların etkilerini daha kolay kontrol edebilmektedir. Dolayısıyla öğrenilmiş güçlülük, bireylerin çalışma yaşamında karşılaştığı psikolojik sorunların üstesinden gelerek yaşadıkları iş stresinin olumsuz etkilerinin azaltılmasında ve ortaya çıkabilecek psikolojik, sosyal ve psiko-somatik sorunların engellenmesinde etkili bir araç olarak değerlendirilebilir (Çakır, 2018). Öte yandan kişiye duygusal rahatlık veren, sorunlarla baş edebilme konusunda kişiye rehberlik eden, kişisel gelişime katkıda bulunan, kriz ve ihtiyaç anında kişilerarası

bağlantılar kurup stresin olumsuz etkilerini azaltan algılanan sosyal destek kavramı da son zamanlarda önemli bir kavram haline gelmiştir. Çalışanların daha az yıpranarak ve stresle daha iyi baş ederek daha etkin ve verimli çalışmalarını sağlamak için işletmelerin sosyal destek ve öğrenilmiş güçlülük konularında çalışmalar yapması gerekmektedir.

Öğrenilmiş güçlülük, algılanan sosyal destek ve iş stresi kavramları ile ilgili eğitim, sağlık ve psikoloji alanlarında çalışmalar yapılmıştır. Otel işletmelerinde ulusal anlamda algılanan sosyal destek kavramı ile ilgili (Kurt, 2013; Karabacak, 2013); iş stresi kavramı ile ilgili (Aydın, 2004b; Çelik, 2009; Şakar Başkaya, 2009; Arıkan, 2009; Borş, 2010; Şenel, 2011; Düzgün, 2014; Ören, 2013, Akça, 2014) yapılan çalışmalar vardır. Ancak otel işletmelerinde öğrenilmiş güçlülük ve stres ilişkisini araştıran ve öğrenilmiş güçlülük, algılanan sosyal destek ve iş stresi ilişkisinin incelendiği çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu sebeple bu çalışmayla otel işletmeleri çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük ve algılanan sosyal desteklerinin iş stresini etkileyip etkilemediğinin ve ayrıca öğrenilmiş güçlülük ve iş stresi ilişkisinde algılanan sosyal desteğin boyutlarının düzenleyici bir rolü olup olmadığının tespit edilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca bu üç kavramla ilgili olan çalışma kısıtlılığından dolayı sektöre katkı sağlaması da amaçlanmıştır.

3.2. Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları

Otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük düzeyleri ve algılanan sosyal desteklerinin iş stresine etkisini belirlemek için yapılan bu çalışma, Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel çalışanları örneğinde incelenmektedir. Araştırmanın varsayımları ve sınırlılıkları aşağıda belirtilmektedir.

Bu çalışmanın varsayımları şu şekilde ifade edilebilir:

1. Otel işletmeleri çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük, algılanan sosyal destek ve iş stresi ölçeklerindeki ifadelerle verdikleri yanıtların, var olan durumu ve kişilerin kendine ait görüşlerini yansıttığı varsayılmaktadır.
2. Araştırma kapsamında seçilen örneklemin, evreni temsil ettiği varsayılmaktadır.
3. Araştırma kapsamında seçilen araştırma yöntemleri ve kullanılan analiz tekniklerinin araştırma amacına uygun olduğu varsayılmaktadır.

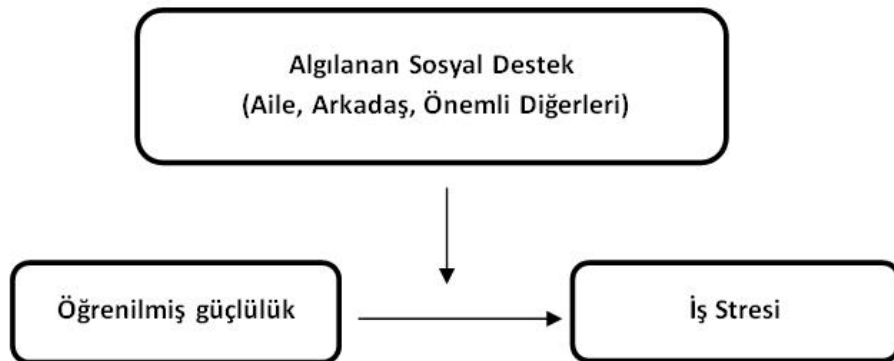
Bu çalışmanın sınırlılıkları ise şu şekilde ifade edilebilir:

1. Çalışma sadece Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanlar ile sınırlandırılmıştır.
2. Yapılan analizler ve ortaya çıkan sonuçlar sadece Kapadokya bölgesinde bulunan otelleri bağlamaktadır.
3. Çalışmada kullanılan veriler 01 Eylül - 04 Aralık 2017 tarihlerinde toplanan verilerden oluşmaktadır. Bu sebeple çalışma, bu zaman diliminde ulaşılan bilgiler ile sınırlandırılmıştır.
4. Çalışmanın sonuçları araştırma kapsamında kullanılan anket soru maddelerine verilen cevaplarla ve araştırmaya katılan otel çalışanlarının görüşleriyle sınırlıdır.
5. Araştırmanın zamana ve finansal kaynaklara dayalı kısıtlılıkları olduğu için araştırma sonuçları veri toplama zamanı ve veri toplama alanı ile sınırlıdır.

Söz konusu varsayım ve sınırlılıklara araştırma süresince dikkat edilerek veriler toplanmış ve analizler yapılmıştır.

3.3. Araştırma Modeli

Literatürden elde edilen bulgular ve buna dayalı olarak geliştirilen hipotezler çerçevesinde oluşturulan araştırmanın modeli Şekil 3.1.'de görülmektedir:



Şekil 3.1. Araştırma Modeli

Araştırma modeli, öğrenilmiş güçlülük bağımsız değişken, algılanan sosyal desteğin “aile”, “arkadaş” ve “önemli diğerleri” boyutları düzenleyici değişkenler, iş stresi de bağımlı değişken olmak üzere üç değişkenden oluşmaktadır. Öğrenilmiş güçlülük ve iş stresi ilişkisine bakıldığından öğrenilmiş güçlülük bağımsız değişken; iş stresi de bağımlı değişkendir. Öğrenilmiş güçlülük ve iş stresi ilişkisinin şiddetini belirleyen algılanan sosyal desteğin “aile”, “arkadaş” ve “önemli diğerleri” boyutları da düzenleyici değişkendir.

3.4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın bu bölümünde çalışmanın yapıldığı evren ve örneklem ile ilgili açıklamalar yapılmış daha sonra çalışmada kullanılan pilot uygulama sonuçlarına, veri toplama aracı ve yöntemine ve verilerin analizine yer verilmiştir.

3.4.1. Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın evrenini Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Kapadokya bölgesindeki otel çalışanlarının araştırma evreni olarak seçilmesinin nedeni bölgenin turizm açısından oldukça büyük bir öneme sahip olmasıdır. Nevşehir İl ve Kültür Turizm Müdürlüğü'nün 2017 yılı verilerine göre Nevşehir'de 5 adet beş yıldızlı, 16 adet dört yıldızlı otel işletmesi bulunmaktadır. Araştırmanın zaman ve maliyet kısıtları, araştırma evreni üzerinde tamsayım yapmak mümkün olmadığı için örnekleme gidilmiştir. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak tesadüfî olmayan örnekleme yöntemlerinden biri olan amaçlı ya da yargısal örnekleme yöntemi tercih edilmiştir (Burns ve Bush, 2014). Amaçlı ya da yargısal örnekleme; araştırmacının araştırma problemlerine cevap bulabileceğini düşündüğü, ilgisine, alakasına, uzmanlığına ve belirlediği örneklemin ana kütleyle benzerliğine inandığı ana kütlenin bir parçası olan daha küçük bir parçadan örnek seçmesi durumudur (Burns ve Bush, 2014; Gürbüz ve Şahin, 2016). Bu yöntemin kullanıldığı araştırmalarda seçilen örneklemin, araştırmanın amacına uygun olduğu ve araştırmacının ulaşmak istediği bilgiyi sağladığı varsayılır (Churchil, 1996; Altunışık vd., 2012).

2017 yılının Ocak ayına ait Nevşehir Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nden sağlanan veriler göz önünde bulundurularak toplam 21 adet dört ve beş yıldızlı otel olduğu tespit edilmiştir. Tespit edilen bu otellerde çalışanlar araştırma kapsamında incelenmiştir. Ancak otel işletmelerinde çalışanların sayısının turizm sezonu içinde artıp, sezon dışında düşmesi nedeniyle net bir çalışan sayısına ulaşılamamıştır. Bu nedenle Özdamar'ın (2001) sınırsız evrenler ($N > 10.000$) ve nicel araştırmalar için önerilen örnekleme hacmi hesaplama formülü kullanılarak örneklem büyüklüğünün en az 384 olması hedeflenilmiştir.

Anket formları 01.09.2017- 04.12.2017 tarihleri arasında otel yöneticilerinden alınan izinle bu otellerde görev yapmakta olan otel çalışanlarına uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Toplamda bölgede yer alan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerine 500 adet anket formu bırakılmış ve bir süre sonra geri toplanmıştır. Soru formuna tam olarak cevap verilmemesi ve birden fazla seçeneğin işaretlenmesi gibi nedenlerle geçerliliği olmayan soru formları ayıklandıktan sonra 390 adet anket araştırmada kullanılmıştır.

3.4.2. Pilot Uygulama

Pilot uygulama, ankette yer alması muhtemel hatalardan kaçınmak için anketin deneklere dağıtılmadan önce belli sayıda kişiye uygulanmasıdır (Altunışık vd., 2012). Pilot uygulamada amaç, anketin araştırma konusuna uygun olarak hazırlanıp hazırlanmadığını ve ankette yer alan soruların anlaşılıp anlaşılmadığını test etmektir (Gürbüz ve Şahin, 2016). Pilot uygulamanın, bilimsel araştırmalarda en az 10 kişi üzerinde yapılması gerektiği ifade edilmektedir (Altunışık vd., 2012). Çalışmanın pilot uygulaması Nevşehir'de bulunan dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarıyla yüz yüze görüşülerek gerçekleştirilmiştir. Oluşturulan anket formundaki ölçek maddelerinin katılımcılar tarafından anlaşılıp anlaşılmadığı, hatalı ifade olup olmadığı ve yazıların okunup okunmadığı gibi sorunların tespiti için 05 Eylül- 25 Eylül 2017 tarihleri arasında 25 kişinin görüşleri alınmıştır. Yapılan pilot uygulama sonucunda oluşturulan anket formunda herhangi bir yanlış anlaşılan, eksik veya hatalı olan bir ifadeye rastlanılmamıştır. Ankete son şekli verilerek nihai uygulama gerçekleştirilmiştir. 01 Eylül- 4 Aralık 2017 tarihleri arasında anketin nihai uygulaması yapılmıştır. Toplamda 390 anket elde edilmiştir.

3.4.3. Veri Toplama Aracı ve Yöntemi

Otel işletmelerinde çalışanların öğrenilmiş güçlülük ve iş stresi ilişkisinde algılanan sosyal desteğin rolünü tespit etmek amacıyla kullanılan ölçekler anket formu aracılığıyla çalışanlara uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçek maddeleri dil uzmanlarına ve turizm akademisyenlerine İngilizce'den Türkçeye ve Türkçe'den İngilizceye çevirtilerek ifadelerde meydana gelebilecek anlam kaymalarının önlenmesine çalışılmıştır. Araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanan anket formu (Bkz: EK1) öğrenilmiş güçlülük, algılanan sosyal destek, iş stresi ve demografik değişkenleri ölçen sorular olmak üzere dört bölümden oluşmaktadır.

- **Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeği**

Anketin ilk bölümünde otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük düzeylerini ölçmek amacıyla Rosenbaum (1980a) tarafından geliştirilen ve 36 ifadeden oluşan “Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeği” (Learned Resourcefulness Schedule) kullanılmıştır. Söz konusu ölçek, Siva (1991) ve Dağ (1991) tarafından gözden geçirilerek güvenilirliği ve geçerliliği kabul edilebilir düzeyde bulunarak Türkçeye uyarlanmıştır. İfadeleri ölçmede “1=Kesinlikle Katılmıyorum”, “2=Katılmıyorum”, “3=Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum”, “4=Katılıyorum”, “5=Kesinlikle Katılıyorum” 5’li cevap kategorisinden oluşan Likert Tipi Ölçek kullanılmıştır ve 36 ifade içindeki 4, 6, 8, 9, 14, 16, 18, 19, 21, 29 ve 35. ifadeler ters kodlanmıştır.

- **Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği**

Otel çalışanlarının algılanan sosyal desteklerini saptamak için, Zimet, Dahlem, Zimet ve Farley (1988) tarafından geliştirilen “Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği” (The Multidimensional Scale of Perceived Social Support) kullanılmıştır. Ölçek, Eker ve Arkar (1995) ve Eker vd., (2001) tarafından güvenilirliği ve geçerliliği kabul edilebilir düzeyde bulunarak Türkçe’ye uyarlanmıştır. Orjinal ölçekte tüm ifadeler; aile (3, 4, 8, 11), arkadaş (6, 7, 9, 12) ve önemli diğerleri (1, 2, 5, 10) olmak üzere üç ayrı boyut içinde toplanmıştır. Her bir boyut dört ifadeden oluşmaktadır. Toplamda 12 ifadeden oluşan ölçek, 5’li Likert tipinde hazırlanmıştır. İfadeleri ölçmede “1=Kesinlikle Katılmıyorum”, “2=Katılmıyorum”, “3=Ne

Katılıyorum Ne Katılmıyorum”, “4=Katılıyorum”, “5=Kesinlikle Katılıyorum” 5’li cevap kategorisinden oluşan Likert Tipi Ölçek kullanılmıştır.

- **İş Stresi Ölçeği**

Anket formunun üçüncü bölümünde otel çalışanlarının iş streslerini tespit etmek amacıyla Cullen, Link, Wolfe ve Frank (1985) tarafından geliştirilmiş olan “İş Stresi Ölçeği” (Work Stress Scale) kullanılmıştır. Ölçek 6 ifadeden oluşmaktadır. 3. ve 4. maddeler ters kodlanmıştır ve ifadeleri ölçmede “1=Kesinlikle Katılmıyorum”, “2=Katılmıyorum”, “3=Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum”, “4=Katılıyorum”, “5=Kesinlikle Katılıyorum” 5’li cevap kategorisinden oluşan Likert Tipi Ölçek kullanılmıştır.

3.4.4. Verilerin Analizi

Toplanan veriler, bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Analizlerde aritmetik ortalama, standart sapma gibi merkezi eğilim ölçüleri ile doğrulayıcı faktör analizi (DFA), basit ve çoklu doğrusal regresyon ve hiyerarşik regresyon gibi istatistiksel analiz yöntemlerinden faydalanılmıştır.

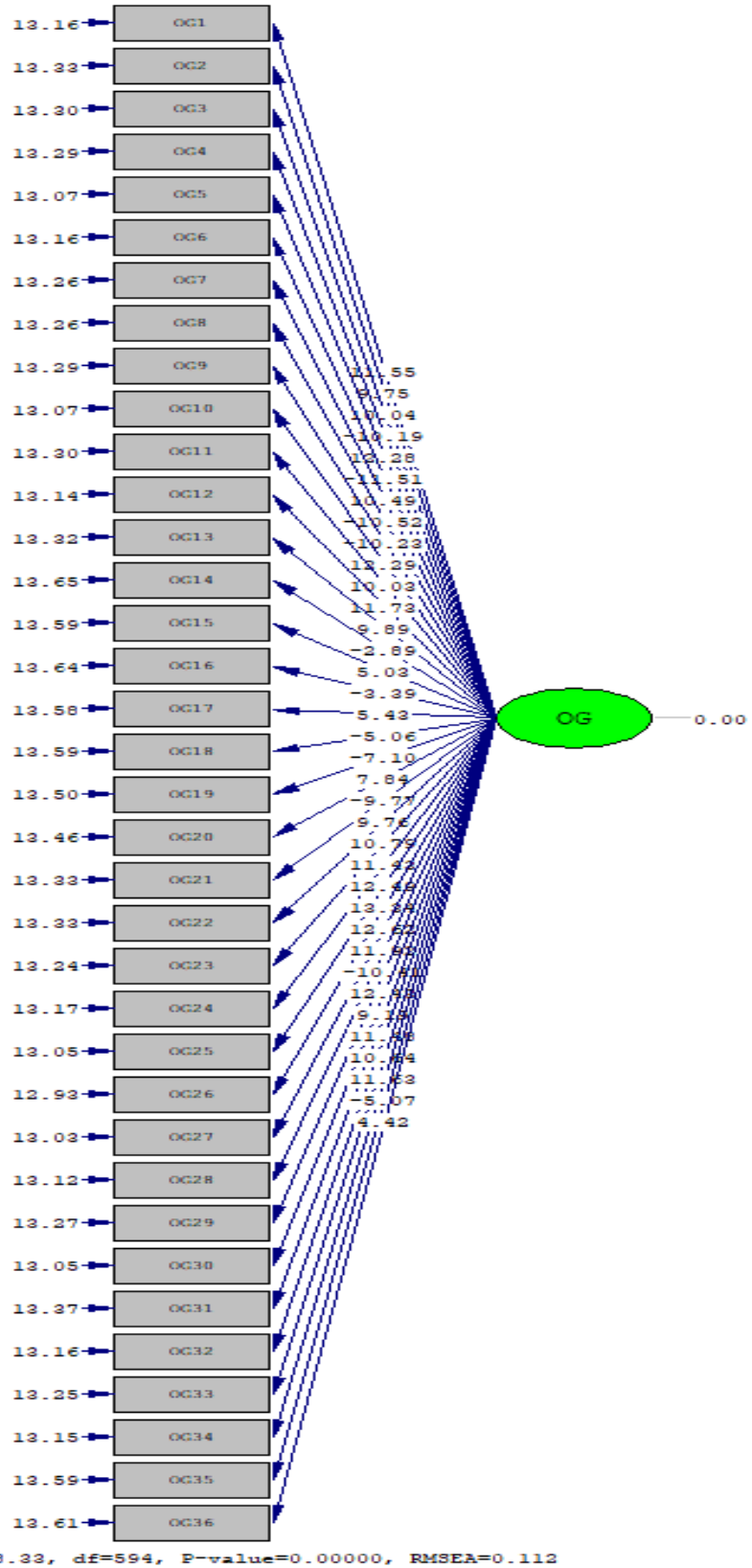
3.5. Araştırma Bulguları ve Yorumları

Bu bölümde araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlikleri ve geçerlilikleri ile araştırmaya katılan otel çalışanlarının demografik özellikleri ve temel değişkenlere ait bulgular ve analiz sonuçları yer almaktadır.

3.5.1. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlikleri ve Geçerlilikleri

Her bir ölçme aracının yapı geçerliğini belirlemek ve ölçme modellerini test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmıştır. Öğrenilmiş güçlülük ölçeği için yapılan doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonuçları sırasıyla sunulmuştur.

Şekil 3.2.’de öğrenilmiş güçlülük ölçeğinin uygulanması sonucunda elde edilen puanlara uygulanan doğrulayıcı faktör analizi yol (path) diyagramı (t değerleri) sunulmuştur.

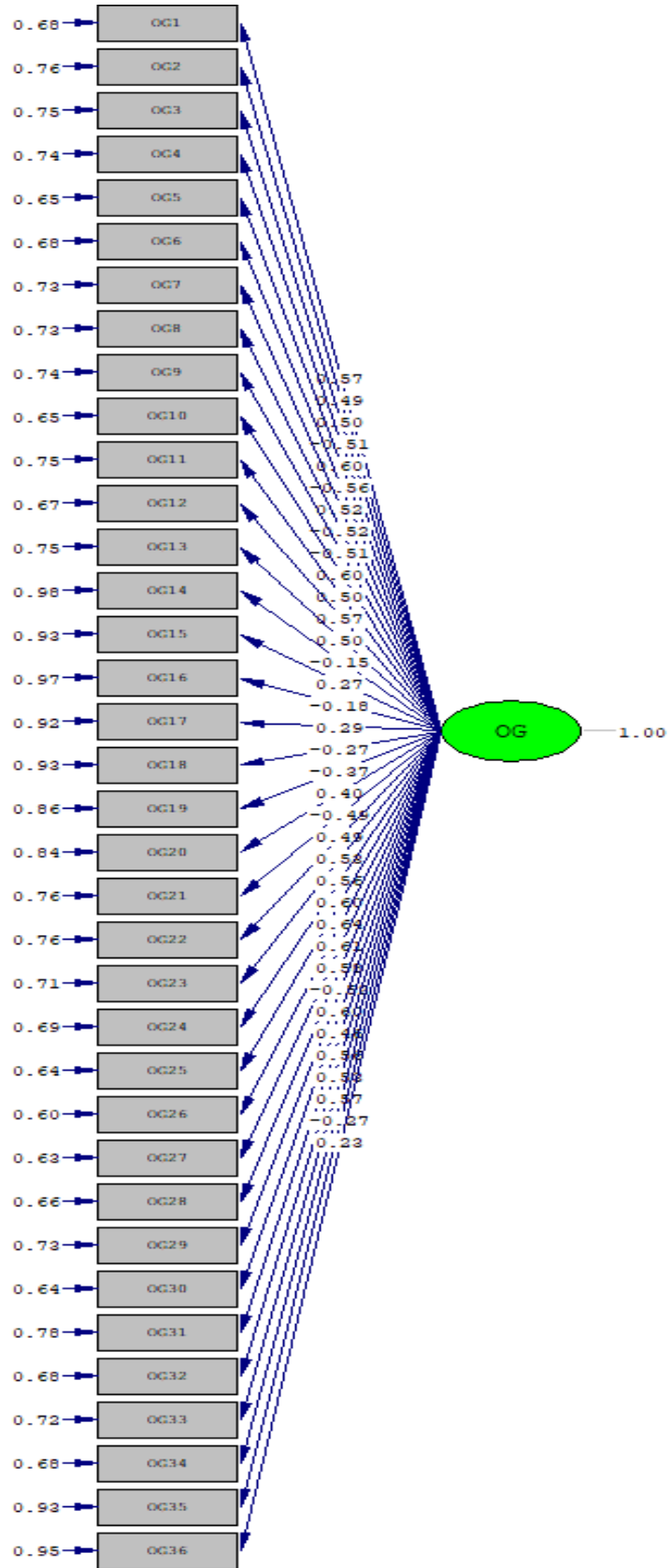


Şekil 3.2. Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Yol Diyagramı (t Değerleri)

Şekil 3.2. incelendiğinde tüm maddelere ait t değerlerinin 0.01 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir.

Şekil 3.3.'te öğrenilmiş güçlülük ölçeğinden elde edilen puanlara uygulanan doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen yol (path) diyagramı (standardize edilmiş değerler ve hata varyanslarını gösteren) sunulmuştur.





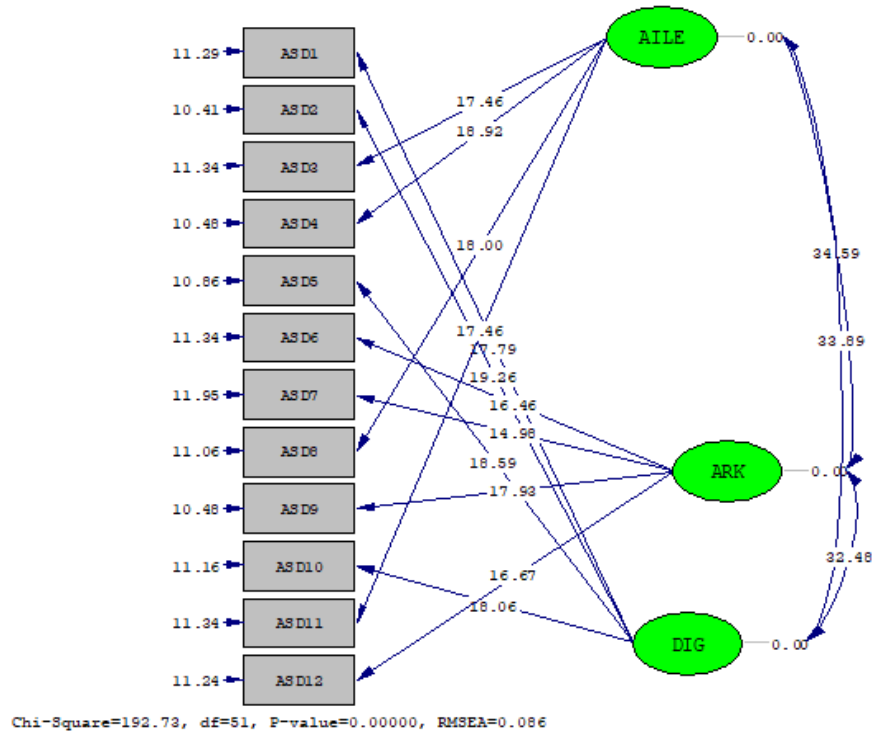
Chi-Square=3398.33, df=594, P-value=0.00000, RMSEA=0.112

Şekil 3.3. Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Yol Diyagramı (standardize edilmiş değerler ve hata varyansları)

Şekil 3.3. incelendiğinde, ölçekte yer alan maddelere ilişkin standardize edilmiş tahmin değerlerinin 0.22-0.75 arasında değiştiği görülmektedir. Ölçekte yük değeri 0.30'un altında olan iki madde (OG14 ve OG16) bulunmaktadır.

Analiz sonucunda ölçek için p değeri 0.01 düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Ancak büyük örneklerde p değerinin anlamlı çıkma olasılığı yüksektir (Yılmaz ve Çelik, 2009). Bu nedenle alternatif uyum indeksleri kullanılır. Ölçeklere ait diğer uyum indeksi değerleri: χ^2/sd oranı (3398,33/594) 5.72 olarak hesaplanmaktadır. Bu oranın ≤ 5 olması iyi uyumu gösterir (Kline, 2005). Bu analiz için değer kabul edilebilir sınırın bir miktar üstündedir. Yol şemasında RMSEA=0.11 olarak hesaplanmıştır. Hesaplanan değer RMSEA'nın (≤ 0.10) zayıf uyum kriterinin altındadır (Tabachnick ve Fidell, 2001). Standardize edilmiş RMR değeri (SRMR=0.093) ≤ 0.05 olması vasat uyuma karşılık gelmektedir. (Hu ve Bentler, 1999'dan aktaran Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010). GFI=0.66, CFI=0.88, NFI=0.88 ve IFI=0.88 indekslerin 0.85'in üzerinde olması kabul edilebilir uyuma karşılık gelir (Tabachnick ve Fidell, 2001). Yalnızca GFI indeksi kabul edilebilir sınırın altındadır.

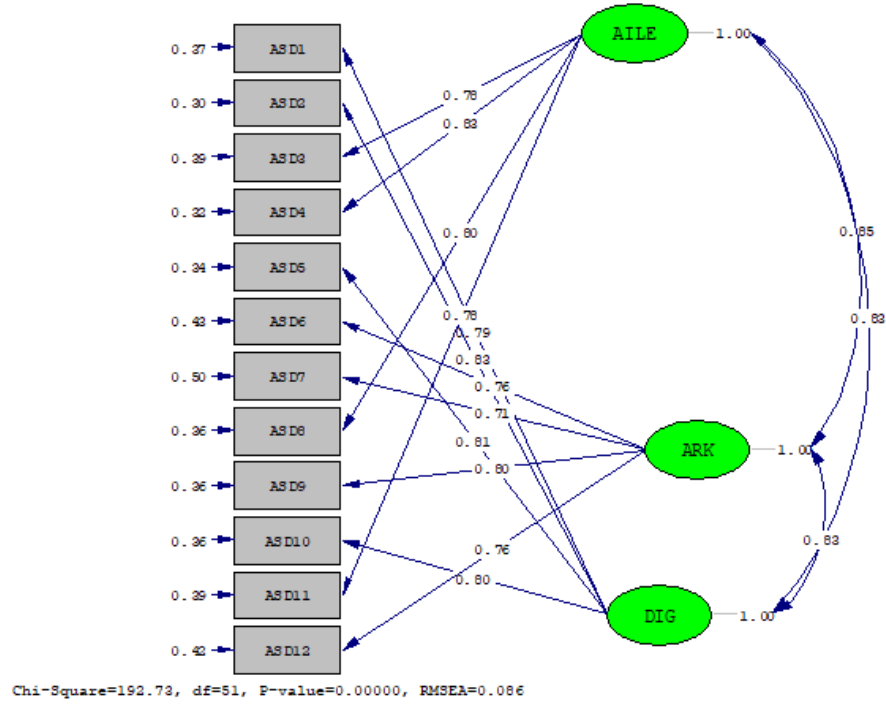
Algılanan sosyal destek ölçeği için yapılan doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonuçları sırasıyla sunulmuştur. Şekil 3.4.'te algılanan sosyal destek ölçeğinin uygulanması sonucunda elde edilen puanlara uygulanan doğrulayıcı faktör analizi yol (path) diyagramı (t değerleri) sunulmuştur.



Şekil 3.4. Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Yol Diyagramı (t Değerleri)

Şekil 3.4. incelendiğinde tüm maddelere ait t değerlerinin 0.01 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir.

Şekil 3.5.'te algılanan sosyal destek ölçeğinden elde edilen puanlara uygulanan doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen yol (path) diyagramı (standardize edilmiş değerler ve hata varyanslarını gösteren) sunulmuştur.



Şekil 3.5. Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Yol Diyagramı (standardize edilmiş değerler ve hata varyansları)

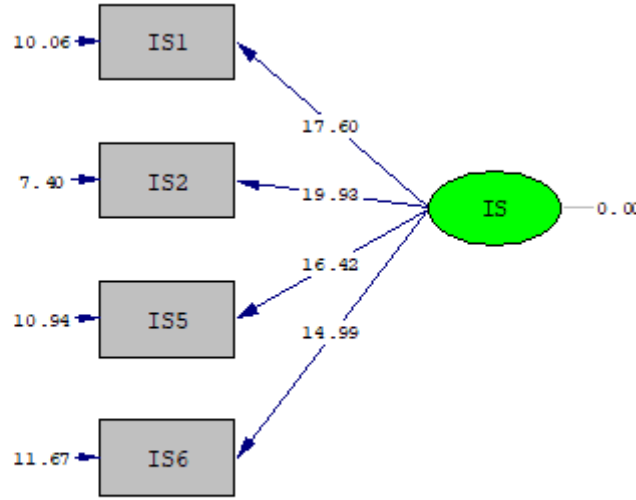
Şekil 3.5. incelendiğinde, ölçekte yer alan maddelere ilişkin standardize edilmiş tahmin değerlerinin 0.71-0.83 arasında değiştiği görülmektedir. Ölçekte yük değeri 0.30'un altında olan bir madde bulunmamaktadır.

Analiz sonucunda ölçek için p değeri 0.01 düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Ancak büyük örneklemelerde p değerinin anlamlı çıkma olasılığı yüksektir (Yılmaz ve Çelik, 2009). Bu nedenle alternatif uyum indeksleri kullanılır. Ölçeklere ait diğer uyum indeksi değerleri: χ^2/sd oranı (192,73/51) 3.78 olarak hesaplanmaktadır. Bu oranın ≤ 5 olması iyi uyumu gösterir (Kline, 2005). Yol şemasında RMSEA=0.086 olarak hesaplanmıştır. Hesaplanan değer RMSEA'nın (≤ 0.10) zayıf uyum kriterine denk gelmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2001). Standardize edilmiş RMR değeri (SRMR=0.037) ≤ 0.05 olması iyi uyuma karşılık gelmektedir (Hu ve Bentler, 1999'dan aktaran Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010). GFI=0.92, CFI=0.98, NFI=0.98 ve IFI=0.98 indekslerin 0.90'ın üzerinde olması iyi uyuma 0.95'in üzerinde olması mükemmel uyuma karşılık gelir (Tabachnick ve Fidell, 2001).

İş stresi ölçeği ile ilgili öncelikle 6 maddenin tamamı faktör analizine sokulmuş ve bunun sonucunda iki boyutlu bir yapı ortaya çıkmıştır. Burada 3. madde iki faktörün

altında (binişik) çıktığından analiz dışı kalmıştır. Ancak literatürde iş stresi ölçeği tek boyutlu olarak ele alındığından faktör sabitlemesi yöntemiyle tek faktöre sabitlenerek yapılan analiz sonucunda 4. maddenin 0.5 kesme değerinin altında faktör yükü ile yüklenmesinden dolayı bu madde de analiz dışında tutulmuş ve bu çalışmada iş stresi 4 maddeyle (1, 2, 5, 6) ölçülmüştür. İlgili 4 maddenin alfa değerlerine bakıldığında yüksek düzeyde (0.863) olduğu görülmüştür. Bundan sonraki yapılan analizlerde iş stresi ölçeği bu dört madde ile ölçülerek analizlere dahil edilmiştir. İş stresi ölçeğinden 3 ve 4 numaralı maddelerin çıkarıldığı durum için yapılan doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonuçları sırasıyla sunulmuştur.

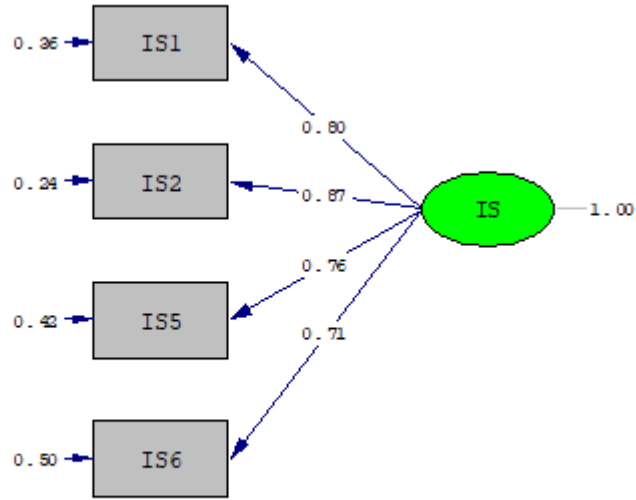
Şekil 3.6.'da iş stresi ölçeğinin uygulanması sonucunda elde edilen puanlara uygulanan doğrulayıcı faktör analizi yol (path) diyagramı (t değerleri) sunulmuştur.



Şekil 3.6. İş Stresi Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Yol Diyagramı (t Değerleri)

Şekil 3.6. incelendiğinde tüm maddelere ait t değerlerinin 0.01 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir.

Şekil 3.7.'de iş stresi ölçeğinden elde edilen puanlara uygulanan doğrulayıcı faktör analizi ile elde edilen yol (path) diyagramı (standardize edilmiş değerler ve hata varyanslarını gösteren) sunulmuştur.



Chi-Square=42.67, df=2, P-value=0.00000, RMSEA=0.233

Şekil 3.7. İş Stresi Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Yol Diyagramı (standardize edilmiş değerler ve hata varyansları)

Şekil 3.7. incelendiğinde, ölçekte yer alan maddelere ilişkin standardize edilmiş tahmin değerlerinin 0.71-0.87 arasında değiştiği görülmektedir. Ölçekte yük değeri 0.30'un altında olan madde bulunmamaktadır.

Analiz sonucunda ölçek için p değeri 0.01 düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Ancak büyük örneklerde p değerinin anlamlı çıkma olasılığı yüksektir (Yılmaz ve Çelik, 2009). Bu nedenle alternatif uyum indeksleri kullanılır. Ölçeklere ait diğer uyum indeksi değerleri: χ^2/sd oranı (42.67/2) 21.34 olarak hesaplanmaktadır. Bu oranın ≤ 5 olması iyi uyumu gösterir (Kline, 2005). Bu değer iyi uyum kriterinin oldukça altındadır. Bu durumun nedeni madde sayısının çok az, örneklem büyüklüğünün ise çok fazla olmasıdır. Yol şemasında RMSEA=0.23 olarak hesaplanmıştır. Hesaplanan değer RMSEA'nın (≤ 0.10) zayıf uyum kriterine denk gelmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2001). Bu değer zayıf uyum kriterinin altındadır. Standardize edilmiş RMR değeri (SRMR=0.045) ≤ 0.05 olması iyi uyuma karşılık gelmektedir (Hu ve Bentler, 1999'dan aktaran Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010). Bu değer iyi uyum kriterinin altındadır. GFI=0.90, CFI=0.95, NFI=0.86 ve IFI=0.95 indekslerin 0.90'ın üzerinde olması iyi uyuma, 0.85'in üzerinde olması kabul edilebilir uyuma karşılık gelir (Tabachnick ve Fidell, 2001). Yalnızca NFI değeri kabul edilebilir uyuma, diğer indeksler iyi uyuma karşılık gelmektedir.

Çalışma kapsamında uç değer olduğu tespit edilen 15 katılımcı veri setinden çıkarılarak 375 çalışanla analizler yapılmıştır. Çalışmada doğruluğu test edilen hipotezler için hangi analizlerin yapılması gerektiğine karar vermek amacıyla otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülüklerinin, iş streslerinin, algılanan sosyal desteklerinin, algılanan sosyal desteğin “aile”, “arkadaş” ve “önemli diğerleri” boyutlarının ortalama, mod ve medyan değerleri ile çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Betimsel istatistiklerin sonuçları Tablo 3.1.’de sunulmuştur.

Tablo 3.1. Betimsel İstatistikler

| | Öğrenilmiş Güçlülük | Algılanan Sosyal Destek | İş Stresi | ASD Aile | ASD Arkadaş | ASD Önemli Diğerleri |
|-----------|------------------------|----------------------------|--------------|-------------|----------------|-------------------------|
| N | 375 | 375 | 375 | 375 | 375 | 375 |
| Ortalama | 123,29 | 47,49 | 16,91 | 16,22 | 15,72 | 15,55 |
| Medyan | 123,00 | 48,00 | 17,00 | 16,00 | 16,00 | 16,00 |
| Mod | 116,00 | 60,00 | 17,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 |
| Std.Sapma | 13,03 | 9,88 | 4,40 | 3,59 | 3,51 | 4,01 |
| Çarpıklık | ,073 | -,173 | -,176 | -,531 | -,285 | -,657 |
| Basıklık | -,390 | -1,156 | ,050 | -,830 | -,897 | -,305 |

Tablo 3.1. incelendiğinde, ortalama, mod ve medyan değerlerinin birbirine yakın değerler aldığı, çarpıklık ve basıklık değerlerinin normal sınırlar içinde olduğu görülmektedir. Bu bulgulardan yola çıkılarak dağılımların normal olduğu söylenebilir.

Çalışmada test edilen hipotezler için basit ve çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Daha sonraki hipotezler için düzenleyici (moderatör) değişken puanları oluşturulmuş ve bu puanların da yordayıcı olarak analize dahil edildiği hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Analiz öncesinde çoklu doğrusal bağlantı durumu incelenmiştir. Tolerans değerleri 0,2'nin üzerinde (sırasıyla 0.434, 0.443, 0.454) , VIF değerleri de 10'un altında (sırasıyla 2.303, 2.258, 2.201) olduğundan çoklu doğrusal bağlantı sorunu yoktur.

Çalışmada kullanılan ölçeklerin uygulanması sonucunda elde edilen puanlara ait güvenilirlik kestirimleri amacıyla hesaplanan değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistikler, korelasyonlar ve Cronbach Alfa katsayıları, Tablo 3.2.'de sunulmuştur.

Tablo 3.2. Değişkenlere İlişkin Cronbach Alfa Değerleri, Aritmetik Ortalamalar, Standart Sapmalar ve Korelasyon Katsayıları

| Değişkenler | Aritmetik Ortalama | Standart Sapma | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|--------------------|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1. Öğrenilmiş Güçlülük | 3,43 | 0,36 | (0,694) | | | | | |
| 2. Algılanan Sosyal Destek | 3,96 | 0,82 | ,478** | (0,923) | | | | |
| 3. Algılanan Sosyal Destek/ Aile Boyutu | 4,05 | 0,90 | ,480** | ,888** | (0,851) | | | |
| 4. Algılanan Sosyal Destek/ Arkadaş Boyutu | 3,93 | 0,88 | ,436** | ,882** | ,693** | (0,818) | | |
| 5. Algılanan Sosyal Destek/ Önemli Diğerleri Boyutu | 3,89 | 1,00 | ,364** | ,895** | ,684** | ,676** | (0,867) | |
| 6. İş Stresi | 2,82 | 0,73 | -,352** | -,125* | -,182** | -,136** | -,152** | (0,863) |

** . Korelasyon katsayısı 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

* . Korelasyon katsayısı 0.05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 3.2. incelendiğinde, öğrenilmiş güçlülük ölçeğinden alınan toplam puanlara ait Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısının orta derecede güvenilir, algılanan sosyal destek ölçeğinden alınan toplam puanlara ve ölçeğin alt boyutlarından alınan puanlar ile iş stresi ölçeğinden alınan puanlara ait Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısının da yüksek derecede güvenilir olduğu (Özdamar, 2001) görülmektedir.

Tablo 3.2.'ye göre öğrenilmiş güçlülük değişkenine ait ifadelerin ortalaması 4'e yakındır. Dolayısıyla otel çalışanlarının kendini yatıştırma, erteleme, planlama ve akılcı davranma, ruh halini ve ağrıyı denetleyebilme, dikkati ve duygularını yönlendirerek amaca yönelme gibi öğrenilmiş güçlülük becerilerini kısmen başararak iş stresini bir nebze de olsa azalttıkları söylenebilir. Algılanan sosyal destek değişkenine ait ifadelerin ortalaması ise 4 ve 4'e yakındır. Otel çalışanlarının çevrenin desteğiyle stresörlerden daha az etkilendiği söylenebilir. İş stresine ait ifadelerin ortalaması ise nispeten daha düşük olup 3'e yakındır. Bu durum katılımcıların öğrenilmiş güçlülüklerinin ve algılanan sosyal desteklerinin daha yüksek iş streslerinin de daha düşük olduğunu göstermektedir. Bu durum otel çalışanlarının genellikle mutsuz, gergin ve kendilerini baskı altında hissettikleri ve

stresli oldukları söylenebilir. Stresli olmalarının altında yatan örgütsel, bireysel, çevresel, sosyal, fiziksel vb. pek çok nedeni olabilir.

Tablo 3.2.'deki değişkenler arasındaki ilişkileri analiz etmek için yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre de öğrenilmiş güçlülük ($r=-0,352$, $p<0,05$), algılanan sosyal destek ($r=-0,125$, $p<0,05$) ve algılanan sosyal desteğin “aile” ($r=-0,182$, $p<0,05$), “arkadaş” ($r=-0,136$, $p>0,05$) ve “önemli diğerleri” ($r=-0,152$, $p>0,05$) boyutlarının iş stresi ile negatif ve zayıf yönde bir ilişkisinin olduğu görülmüştür. Bu bulgular literatürde yapılan bazı çalışmalarla benzerlik gösterirken bazılarıyla da farklılaşmaktadır. Örneğin öğrenilmiş güçlülük ve iş stresi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunduğu dair yapılan çalışmalar bu çalışmayla benzerlik göstermektedir (Scheidler, 2008; Çakır, 2009; Rongione, 2014; Yıldırım, Gülpınar ve Uğuz, 2012). Algılanan sosyal destek ve iş stresi arasındaki ilişkide boyutlar açısından bazı farklılıklar bulunmaktadır. Uyan (2014) çalışmasında algılanan sosyal destek boyutlarını bilgisel maddi, duygusal ve beraberlik desteği olarak adlandırarak bütün boyutlarının iş stresi üzerinde anlamlı bir ilişkisinin bulunduğunu ifade etmiştir.

3.5.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri İle İlgili Bulgular

Araştırmanın çalışma grubu Kapadokya Bölgesi'nde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerdeki çalışanlardan oluşmaktadır. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı Tablo 3.3.'te yer almaktadır.

Tablo 3.3. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

| Özellikler | f | % | Özellikler | f | % |
|--|-----------------------------|-------------------------------------|---|-----------------------|---------------------------|
| Cinsiyet Kadın Erkek | 218 165 | 55,9 42,3 | Medeni Durum Evli Bekar | 169 213 | 43,3 54,6 |
| Eğitim Durumu İlköğretim Lise ve dengi Ön lisans Lisans Lisansüstü | 72 144 69 65 29 | 18,5 36,9 17,7 16,7 7,4 | Sektörde Çalışma Süreleri 1 yıldan az 1-5 yıl 6-10 yıl 11 yıl ve üzeri | 37 158 96 82 | 9,5 40,5 24,6 21 |
| İşletmede Çalışma Süreleri 1 yıldan az 1-5 yıl 6-10 yıl 11 yıl ve üzeri | 126 186 44 17 | 32,3 47,6 11,3 4,4 | n= 390 | | |

Tablo 3.3. incelendiğinde, katılımcıların 218'inin (%55.9) kadın, 165'inin (%42.3) erkek olduğu görülmektedir. Medeni durum açısından bakıldığında katılımcıların 213'ünün (%54.6) bekar; 169'unun (%43.3) evli olduğu görülmektedir. Eğitim durumu açısından bakıldığında ise katılımcıların 72'sinin (%18.5) ilköğretim, 144'ünün (%39.9) lise, 69'unun (%17.7) ön lisans, 65'inin (%16.7) lisans, 29'unun (%7.4) lisansüstü eğitim mezunu olduğu görülmektedir. Söz konusu katılımcıların sektörde çalışma sürelerine bakıldığında 158'inin (%40.5) turizm sektöründe 1-5 yıl, 96'sının (%24.6) 6-10 yıl, 82'sinin (%21) 11 yıl ve üzeri ve 37'sinin (%9.5) 1 yıldan az çalıştığı görülmektedir. Ayrıca katılımcıların 186'sının (%47.6) aynı işletmede 1-5 yıl, 126'sinin (%32.3) 1 yıldan az, 44'ünün (%11.3) 6-10 yıl, 17'sinin (%4.4) 11 yıl ve üzeri çalıştığı görülmektedir.

3.5.3. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Çalışma kapsamında doğruluğu test edilen birinci hipotez "**H1**: Öğrenilmiş güçlülüğün iş stresi üzerinde negatif yönde bir etkisi vardır." şeklindedir. Bu hipotezin test edilmesi amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 3.4.'te sunulmuştur.

Tablo 3.4. Öğrenilmiş Güçlülüğün İş Stresi Üzerindeki Etkisine Yönelik Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

| Bağımsız Değişken | Katsayı | Std. Hata | β | t | p |
|--------------------------|----------------|------------------|---------------------------|----------|----------|
| Sabit | 31,530 | 2,027 | | 15,554 | ,000 |
| Öğrenilmiş Güçlülük | -,119 | ,016 | -,352 | -7,254 | ,000 |

$F_{(1,373)}=52,616$
Anlamlılık Düzeyi= 0,000
 $R^2=0,124$
Düzeltilmiş $R^2=0,348$

Bağımlı değişken: iş stresi

Analiz sonuçları incelendiğinde, kurulan modelin anlamlı olduğu görülmektedir, $F_{(1,373)}= 52.616$, $p<0.05$. Bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında negatif yönlü bir ilişki (0.352) hesaplanmıştır. Bu ilişki orta düzeydedir. Otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülüğü iş stresiyle ilişkili varyansın %12.4'ünü açıklamaktadır. Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin p değerlerine göre öğrenilmiş güçlülük iş stresi üzerinde anlamlı bir değişkendir. Dolayısıyla öğrenilmiş güçlülük arttıkça iş stresi azalmaktadır. Bu çalışmayla “Öğrenilmiş güçlülüğün iş stresi üzerinde negatif yönde bir etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

Çalışma kapsamında doğruluğu test edilen hipotezler “**H2a, H2b, H2c**”, “Algılanan sosyal desteğin “aile”, “arkadaş” ve “önemli diğerleri” boyutlarının iş stresi üzerinde negatif yönde bir etkisi vardır.” şeklindedir. Bu hipotezin test edilmesi amacıyla yapılan çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 3.5.’te sunulmuştur.

Tablo 3.5. Algılanan Sosyal Desteğin “Aile”, “Arkadaş” ve “Önemli Diğerleri” Boyutlarının İş Stresi Üzerindeki Etkisine Yönelik Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

| Değişken | Katsayı | Std. Hata | β | t | p | r_{ikili} | $r_{kısmi}$ |
|---------------------|---------|-----------|---------|--------|------|-------------|-------------|
| Sabit | 20,369 | 1,110 | | 18,352 | ,000 | | |
| ASD_Aile | -,318 | ,094 | -,260 | -3,395 | ,001 | -,182 | -,174 |
| ASD_Arkadaş | -,134 | ,095 | -,107 | -1,412 | ,159 | -,136 | -,073 |
| ASD_ÖnemliDiğerleri | -,189 | ,082 | -,143 | -1,982 | ,192 | -,152 | -,091 |

$F_{(3,371)}= 7,308$
Anlamlılık Düzeyi= 0,000
 $R^2 =0,056$
Düzeltilmiş $R^2= 0,236$

Bağımlı değişken: iş stresi

Analiz sonuçları incelendiğinde, kurulan modelin anlamlı olduğu görülmektedir, $F_{(3, 371)}= 7.308$, $p<0.05$. Bağımsız değişkenler ile bağımlı değişken arasındaki ilişki 0.236 olarak hesaplanmıştır. Bu ilişki düşük düzeydedir. Otel çalışanlarının algılanan sosyal desteğin boyutlarından aldıkları puanlar iş stresine ilişkin varyansın %5.6'sını açıklamaktadır.

Tablo 3.5.'te ikili ve kısmi korelasyonlar incelendiğinde “aile” ile iş stresi arasında düşük düzeyde negatif ($r_{ikili}=-0.182$) bir ilişkinin olduğu, “arkadaş” ve “önemli diğerleri” boyutu puanları kontrol edildiğinde bu ilişkinin bir miktar düştüğü ($r_{kısmi}=-0.174$) görülmektedir. “Arkadaş” boyutundan alınan destek ile iş stresi arasında düşük düzeyde negatif ($r_{ikili}=-0.136$) bir ilişkinin olduğu, “aile” ve “önemli diğerleri” boyutu puanları kontrol edildiğinde bu ilişkinin bir miktar düştüğü ($r_{kısmi}=-0.073$) görülmektedir. “Önemli diğerleri” boyutundan alınan destek ile iş stresi arasında düşük düzeyde negatif ($r_{ikili}=-0.152$) bir ilişkinin olduğu, “aile” ve “arkadaş” desteği boyutu puanları kontrol edildiğinde bu ilişkinin bir miktar düştüğü ($r_{kısmi}=-0.091$) görülmektedir. Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin p değerlerine göre ise algılanan sosyal desteğin “aile” boyutundan alınan puanlar, iş stresi üzerinde anlamlıdır, “arkadaş” ve “önemli diğerleri” boyutlarından alınan puanların ise ikili ilişkide negatif yönlü bir ilişkisi olsa da bu ilişki anlamlı değildir. Dolayısıyla “Algılanan sosyal desteğin “aile” boyutunun iş stresi üzerinde negatif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilirken “Algılanan sosyal desteğin “arkadaş” ve “önemli diğerleri” boyutlarının iş stresi üzerinde negatif yönde bir etkisi vardır.” hipotezleri reddedilmiştir.

Çalışma kapsamında doğruluğu test edilen hipotez “**H3a**: Öğrenilmiş güçlülük ile iş stresi arasındaki ilişkide algılanan sosyal desteğin “aile” boyutunun düzenleyici bir rolü vardır.” şeklindedir. Bu hipotezin test edilmesi amacıyla yapılan iş stresinin bağımlı, öğrenilmiş güçlülüğün bağımsız ve algılanan sosyal desteğin “aile” boyutunun düzenleyici değişken olduğu hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 3.6. ve Tablo 3.7.’de sunulmuştur.

Tablo 3.6. Öğrenilmiş Güçlülük ile İş Stresi İlişkisinde Algılanan Sosyal Desteğin “Aile” Boyutunun Düzenleyicilik Rolüne Yönelik Hiyerarşik Regresyon Modeli Özeti

| Model | R | R ² | Düzeltilmiş R ² | Kestirimin standart hatası | Değişim istatistikleri | | | | |
|--|-------------------|----------------|----------------------------|----------------------------|------------------------|--------|-----|-----|------|
| | | | | | Δ R ² | Δ F | sd1 | sd2 | Δ p |
| 1 | ,259 ^a | ,067 | ,062 | ,96853799 | ,067 | 13,346 | 2 | 372 | ,000 |
| 2 | ,332 ^b | ,110 | ,103 | ,94720966 | ,110 | 15,283 | 3 | 371 | ,000 |
| a. Predictors: (Constant), Zscore(AlgılananSosyalDestek_Aile), Zscore(ÖğrenilmişGüçlülük) | | | | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), ZöğrenilmişGüçlülük*ZalgılananSosyalDestek_Aile, Zscore(AlgılananSosyalDestek_Aile), Zscore(ÖğrenilmişGüçlülük) | | | | | | | | | |

Hiyerarşik regresyon analizinde oluşturulan iki modele ait özet bilgiler Tablo 3.6.’da yer almaktadır. Birinci model birinci grupta regresyona girilen değişkenleri (bağımsız değişken olan öğrenilmiş güçlülük ve düzenleyici değişken olan “aile” boyutu), ikinci model ise birinci gruptakilerle birlikte ikinci grupta regresyona girilen etkileşimsel terimi (öğrenilmiş güçlülük ve “aile” boyutu çarpımı) kapsamaktadır. Modellerdeki R² değerlerine göre birinci modelde girilen değişkenler bağımlı değişkendeki değişimin %6.7’sini; ancak ikinci model, girilen etkileşimsel terimle bağımlı değişkendeki değişimin %11’ini açıklamaktadır. Analiz sonuçları incelendiğinde, kurulan her iki modelin de anlamlı olduğu görülmektedir ($F_{(2, 372)}=13.346, p<0.05$; $F_{(3, 371)}=15.283, p<0.05$).

Tablo 3.7. Öğrenilmiş Güçlülük ile İş Stresi İlişkisinde Algılanan Sosyal Desteğin “Aile” Boyutunun Düzenleyicilik Rolüne Yönelik Hiyerarşik Regresyon Analizi

| Değişkenler | Model 1 | | Model 2 | |
|--|---------|------|---------|------|
| | B | S.H. | B | S.H. |
| Öğrenilmiş Güçlülük | -,287 | ,060 | -,291 | ,059 |
| Algılanan SosyalDestek_Aile | ,032 | ,060 | -,005 | ,059 |
| Öğrenilmiş Güçlülük× Algılanan Sosyal Destek_Aile | | | -,235 | ,055 |
| R | ,259 | | ,332 | |
| R ² | ,061 | | ,110 | |
| Δ R ² | ,062 | | ,103 | |

Tablo 3.7.'de sunulan, hiyerarşik regresyon analizi sonuçlarına göre öğrenilmiş güçlülüğün (B= -0.291, p<0.05) ve algılanan sosyal desteğin “aile” boyutunun (B= -0.05, p<0.05) iş stresi üzerinde anlamlı etkisi olduğu bulunmuştur. Ayrıca öğrenilmiş güçlülük ve “aile” boyutunun iş stresi üzerinde anlamlı bir etkileşimsel etkisinin olduğu görülmüştür (B= -0.235, p<0.05). Öğrenilmiş güçlülük ve “aile” boyutunun etkileşiminin çarpımsal sonucunun anlamlı olması, bu iki değişkenin iş stresi üzerinde etkileşimsel etkisinin var olduğunu göstermektedir. Aiken ve West (1991)’e göre çarpımsal sonucun etki büyüklüğü $f^2= 0.04$ olarak hesaplanmış ve düşük düzeyde olduğu bulunmuştur (Cohen, 1992). Bu durum, algılanan sosyal desteğin “aile” boyutunun öğrenilmiş güçlülük ile iş stresi arasındaki ilişkiye düzenleyicilik (moderatörlük) yaptığını göstermektedir. Bu çalışmayla “Öğrenilmiş güçlülük ile iş stresi arasındaki ilişkide algılanan sosyal desteğin “aile” boyutunun düzenleyici bir rolü vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Otel işletmelerinde çalışanların öğrenilmiş güçlülük ve algılanan sosyal desteklerinin iş stresi üzerine etkisini ve öğrenilmiş güçlülük ve iş stresi ilişkisinde algılanan sosyal desteğin düzenleyicilik rolünü belirlemek amacıyla kurulan hipotezlerle ilgili analiz sonuçları, Tablo 3.8.'de verilmiştir.

Tablo 3.8. Hipotezlere İlişkin Analiz Sonuçları

| HİPOTEZLER | SONUÇ |
|---|--------------|
| H1: Öğrenilmiş güçlülüğün iş stresi üzerinde negatif yönde bir etkisi vardır. | Kabul |
| H2a: Algılanan sosyal desteğin “aile” boyutunu iş stresi üzerinde negatif yönde bir etkisi vardır. | Kabul |
| H2b: Algılanan sosyal desteğin “arkadaş” boyutunun iş stresi üzerinde negatif yönde bir etkisi vardır. | Red |
| H2c: Algılanan sosyal desteğin “önemli diğerleri” boyutunun iş stresi üzerinde negatif yönde bir etkisi vardır. | Red |
| H3a: Öğrenilmiş güçlülük ile iş stresi arasındaki ilişkide algılanan sosyal desteğin “aile” boyutunun düzenleyici bir rolü vardır. | Kabul |
| H3b: Öğrenilmiş güçlülük ile iş stresi arasındaki ilişkide algılanan sosyal desteğin “arkadaş” boyutunun düzenleyici bir rolü vardır. | Red |
| H3c: Öğrenilmiş güçlülük ile iş stresi arasındaki ilişkide algılanan sosyal desteğin “önemli diğerleri” boyutunun düzenleyici bir rolü vardır. | Red |

Yapılan analizler sonucunda öğrenilmiş güçlölüğün ve algılanan sosyal destek boyutlarından “aile” boyutunun iş stresini negatif yönde etkilediği; algılanan sosyal destek boyutlarından “arkadaş” ve “önemli diğerleri” boyutlarının iş stresini etkilemediği sonucuna varılmıştır. Ayrıca öğrenilmiş güçlölük ve iş stresi ilişkisinde algılanan sosyal desteğin “aile” boyutunun düzenleyici bir rol oynadığı tespit edilmiştir.



SONUÇ

Günümüzde hastalık olarak nitelendirilen stres kavramı, önemli örgütsel sorunlardan biri haline gelmiştir. Hizmet sektörü içerisinde olan otel işletmeleri insan emeğine dayalı emek yoğun işletmelerdir. Otel işletmelerinde stres gibi örgütsel sorunlara maruz kalan çalışanların, iş ortamında motive olmaları zorlaşmaktadır. Çalışanların strese girmesi, işten ayrılma niyetinin oluşması, performanslarının olumsuz etkilenmesi, tükenmişlik sendromu yaşaması, örgütsel bağlılıklarının ve iş tatmininin azalması gibi olumsuz sonuçlara sebep olabilmektedir. Bu sebeple otel işletmelerinde strese neden olan faktörlerin belirlenip, stres yaratacak olumsuz etkilerin öğrenilmiş güçlülük ve algılanan sosyal destek gibi faktörlerle en aza indirgenerek onlara yönelik baş etme stratejileri geliştirilmesi de oldukça önemlidir. Öğrenilmiş güçlülük, sorunlarla başarılı bir şekilde baş edebilmek için kişinin bireysel ve sosyal kaynaklarını kullanabilme yeteneğidir. Otel işletmelerinde müşteri ile yüzyüze iletişim fazla olduğu için öğrenilmiş güçlülüğe sahip bireylerin sorunları daha hızlı bir şekilde çözüme kavuşturabileceği düşünülebilir. Bununla birlikte çalışanların yardıma ihtiyaçları olduğunda onlara destek olan kişilerin olduğunu bilerek kendini değerli hissetmesi olarak da ifade edilebilen algılanan sosyal destek kavramının da özellikle otel işletmelerinde göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Algılanan sosyal destek çalışanlar açısından sağlıklı bir yaşam sürdürmelerini, işletme için daha fazla çaba göstermelerini, zor bir durumla daha iyi baş etmelerini ve stresli durumlardan daha rahat bir şekilde kurtulmalarını sağlamaktadır. Otel işletmelerinde öğrenilmiş güçlülük, algılanan sosyal destek ve iş stresi kavramlarının birbiri ile ilişkilendirilerek yapılmış bir çalışmaya rastlanılmadığı için bu çalışmanın turizm sektörüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Yapılan analiz sonucunda öğrenilmiş güçlülüğün iş stresini negatif yönde etkilediği bulunmuş ve dolayısıyla otel çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük düzeyleri arttıkça iş streslerinin azaldığı sonucuna varılarak literatürle de desteklenmiştir (Gintner vd.,

1989; Rosenbaum, 1980a; Rosenbaum, 1983; Rosenbaum ve Palmon, 1984, Rosenbaum ve Cohen, 1999; Chung vd., 2012; Guloglu, 2016). Genel olarak bakıldığında, bireyler stresle mücadele etmede farklı yöntemler kullanmaktadır. Sosyal destek arama, yoga, meditasyon gibi gevşeme tekniklerinden yararlanma, problem çözme tekniklerini kullanma, stres yönetimi eğitimi alma gibi pek çok yöntem sayesinde bireyler stresle başa çıkabilmektedir. Bu yöntemlerden farklı olarak bireylerin kendi becerilerini kullanarak stresle baş edebildiği de vurgulanmaktadır. Bu beceriler öğrenilmiş güçlülük olarak adlandırılmaktadır. Stresi tamamen yok etmenin pek mümkün olmadığı ancak öğrenilmiş güçlülük düzeyinin artırılmasıyla stresin ve stres kaynaklarının birey üzerinde yarattığı olumsuz etkilerinin azaltılabileceği söylenebilir. Dolayısıyla otel işletmelerinde çalışanların öğrenilmiş güçlülük düzeylerini yükselterek çalışma hayatlarında daha başarılı, istekli, olaylara daha olumlu yaklaşma, daha sağlıklı davranışlar sergileme, zorlu faaliyetlerin üstesinden daha iyi bir şekilde gelme gibi davranış becerilerini geliştirmeleri çalışma yaşamlarındaki iş stresini azaltabilecektir. Bu becerilerin geliştirilmesi için de otel işletmelerinin örgütsel olarak çalışanlarını eğitmesi, aşırı iş yükünü ortadan kaldırması, çalışma koşullarını yeniden gözden geçirmesi, tam katılımlı yönetimi sağlaması, çalışanların rollerini yeniden gözden geçirerek rol belirsizliklerini ortadan kaldırması; bireysel olarak da çalışanların dikkatlerini farklı yöne çekebilmeleri için müzik dinlemeleri, rahatlamak için egzersiz ve spor yapmaları ve farklı uğraşlarla kendilerini meşgul etmeleri için onlara fırsatlar vermeleri gibi yöntemlerle çalışanların öğrenilmiş güçlülüklerinin artırılmasında ve çalışma hayatındaki iş stresinin azaltılmasında yardımcı olabilir.

Algılanan sosyal destek arttıkça iş stresinin azaldığı yapılan analizler sonucunda ortaya çıkmıştır. Stres yaratan durumların algılanan sosyal destek alınmasıyla da aşılabileceği yani algılanan sosyal desteğin iş stresini negatif yönde etkilemesi sonucu da literatürle desteklenmiştir (Cobb, 1976; Gore, 1978; Dumont ve Provost, 1999; Yarcheski ve Mahon, 1999; Robinson, 2003; Leung, 2007; Lynch, 2012; Moeller ve Chung-Yan, 2013). Bu çalışmada algılanan sosyal destek üç boyutta ele alınarak “aile” boyutunun iş stresini negatif yönde etkilediği; ancak “arkadaş” ve “önemli diğerleri” boyutlarının iş stresi üzerinde herhangi bir etkisinin bulunmadığı sonucuna varılmıştır. Bu sonuca göre otel işletmelerinin sezonluk olması ve işgücü

devir hızının yüksek olmasından dolayı otel çalışanları iş arkadaşlarından beklediği desteği göremediği düşünülebilir. Emek yoğun olan otel işletmelerinde çalışanlar arası çatışma, uyuşmazlık, rekabet gibi etmenler onların daha fazla strese girmesine neden olabilmektedir. Hofstede (1980) örgüt kültürü üzerine yaptığı çalışmalarında ailenin çok önemli olduğunu vurgulamıştır. Ona göre olumsuz durumlarla karşılaşan bireyler ailelerinden aldıkları güçle endişelerinden kurtulmaktadır. Yine bireyler çalışma hayatlarında temel değerleri önce ailelerinden almaktadır (Hofstede, 1980). Hofstede (1983)'in araştırmalarında Türk toplumunun bireycilikten daha çok toplulukçu kültüre ait olduğu ve aile bağlarının çok güçlü olduğu sonucuna varılarak “aile” boyutunun “arkadaş” ve “önemli diğerleri” boyutlarına göre daha farklı olduğu söylenebilir. Ülkemizde aile kavramlarına değer verilip aile üyelerine çok fazla saygı gösterilmektedir. Dolayısıyla otel işletmelerinde çalışanların ailelerinden destek almaları çalışma ortamındaki iş stresini azalttığı gibi bireysel stresi de azaltabilmektedir. Sosyal destekler bireyler üzerinde farklı etkiye sahiptir ve eğer birey kendine uygun desteği alırsa iş ve aile dengesinin kurulmasına (Karabacak, 2013), yaşam doyumlarının artmasına ve daha az stresli bir yaşam sürmelerine yardımcı olur. Çalışma yaşamında birey ne kadar destek alırsa çalıştığı işletme için daha fazla emek verip çaba sarfederek o işletmeye katkıda bulunacaktır. Algılanan sosyal destek ve özellikle aile desteği, otel işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetlerinin azalması ve işgören devir hızının düşürebilmesi adına da önemli bir rol oynayabilir.

Ayrıca bu çalışmayla öğrenilmiş güçlülük ve iş stresi ilişkisinde algılanan sosyal desteğin “aile” boyutunun düzenleyici bir rol oynadığı sonucuna varılmıştır. Algılanan sosyal desteğin “aile” boyutu eklendiğinde öğrenilmiş güçlülüğün iş stresi üzerindeki etkisi artmaktadır. Bu sonuç doğrultusunda öğrenilmiş güçlülüğün iş stresi üzerindeki etkisi gerek doğrudan gerekse aileden alınan destek rolüyle ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla öğrenilmiş güçlülük düzeyi düşük olan bir bireyin ailesinden destek görmesi çalışma yaşamındaki iş stresini azaltabilir. Ya da öğrenilmiş güçlülüğü yüksek olan bir birey aile desteği almıyorsa iş stresi artabilir. Dolayısıyla otel işletmelerinde çalışanların olumsuz duygulardan kurtulabilmelerinde maddi ve manevi olarak aile desteği (eş, kardeş, anne, baba vb.) almaları onları çalışma hayatlarında daha başarılı bir hale getirebilir. Otel işletmeleri aile desteğinin

bulunduğu bir ortam yaratabilmek adına çeşitli insan kaynakları uygulamaları geliştirerek çalışanların destek algılarına yönelik faaliyetlerde bulunmalıdır. Bu sayede aile desteğinin ortaya çıkabilmesi için uygun bir ortam yaratılmış olur. Zamanla da bu destekleyici faaliyetler örgüt kültürü haline getirilerek devamı sağlanabilir. Yoksa çalışanlarda sosyal destek algısı oluşmaz ve çalışanların öğrenilmiş güçlülüklerine olumsuz yansiyarak iş stresi yaşamalarına neden olabilir.

Turizm sektöründe insan faktörü oldukça önemlidir. Mutsuz olan ve psikolojik anlamda iyi bir durumda olmayan bir çalışanın müşteriye karşı görevini yerine getiremeyecek olması otel işletmeleri açısından müşteri kaybına yol açacaktır. Dolayısıyla çalışanların öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin artmasıyla ve ailelerinden daha fazla destek almalarıyla hem çalışanların hem de müşterilerin tatmin edilebileceği düşünülmektedir. Arıkan (2009), otel çalışanları üzerinde stres yaratıcı etkiye sahip en önemli etmenlerin örgüt yapısı ve politikasından kaynaklandığını tespit etmiştir. Otel işletmeleri de bu anlamda çalışanların daha huzurlu, mutlu ve verimli olmalarını sağlayabilmek için fiziksel, sosyal ve psikolojik ortamları iyileştirerek, hizmet içi eğitim seminerleri düzenleyip çalışanların ailelerinin de katılımını sağlayarak, ailelerle birlikte sportif etkinlikler düzenleyip çalışanlar ve ailelerinin birlik ve beraberlik içerisinde hareket etmelerine fırsat vererek daha az strese maruz kalmalarını sağlayabilir. Ayrıca otel işletmeleri çalışma saatleri açısından en fazla çalışma saatlerine ve vardiyalı çalışma sistemine sahiptir. Buna göre çalışanların mesai saatlerinde bir düzenleme getirilerek vardiya saatleri kısaltılabilir. Böylece çalışanların stres düzeyleri de kontrol altına alınabilir.

Bu çalışma otel işletmelerinde öğrenilmiş güçlülük, algılanan sosyal destek ve iş stresi kavramları ile sınırlandırılmıştır. Bundan sonra yapılacak olan araştırmalarda bu kavramlar görev performansı, iş kontrolü, iş aile çatışması, psikolojik baskı, depresyon, özsaygı, iyi oluş, yaşam kalitesi gibi kavramlarla da ilişkilendirilerek turizm sektörüne yönelik çalışılabilir. Bu çalışmada algılanan sosyal desteğin düzenleyicilik rolüne bakılmıştır. Bundan sonraki yapılacak olan çalışmalarda bazı çalışmalar ışığında (Lynch, 2012; Chung vd., 2012) bu değişkenlerle ilgili algılanan sosyal desteğin aracılık rolüne ya da öğrenilmiş güçlülüğün düzenleyicilik rolüne de bakılabilir. Ayrıca otel yöneticileri ile de çalışılarak yöneticilerin öğrenilmiş güçlülük düzeylerini nasıl arttırdıklarına, stresle nasıl baş ettiklerine ve diğer otel

işletmelerine nasıl rekabet üstünlüğü sağlanabileceğine dair çözüm önerili yaklaşımlar geliştirilerek daha farklı çalışmalar yürütülebilir.



KAYNAKÇA

Abouserie R (1994) Sources and levels of stress in relation to locus of control and self esteem in university students. *Educational Psychology: An International Journal of Experimental Educational Psychology*, 14(3): 323-330.

Abramson LY, Seligman MEP, Teasdale JD (1978) Learned helplessness in humans: Critique and reformulation. *Journal of Abnormal Psychology*, 87: 49-74.

Adiller L (2011) İş-aile çatışmasının iş stresi ve iş tatminine etkisi: Türkiye havayolu pilotları derneği üyeleri üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Aiken LS ve West SG (1991) *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions* (Newbury Park, CA: Sage).

Akat İ, Budak G, Budak G (2002) *İşletme Yönetimi* (Barış, İzmir).

Akça R (2014) Otel işletmelerinde mobbing, iş stresi ve işgörenlerin işten ayrılma niyetleri üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Akgun S (2000) Learned resourcefulness, academic stress, academic performance and coping responses. Doktora Tezi, The University of Wollongong.

Akgun S, Ciarrochi J (2003) Learned resourcefulness moderates the relationship between academic stress and academic performance. *Educational Psychology*, 23(3): 287-294.

Akın M (2008) Örgütsel destek, sosyal destek ve iş/aile çatışmalarının yaşam tatmini üzerindeki etkileri. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 25(2): 141-170.

Akpınar Ü (2006) Kocaeli ili ilköğretim okulu öğretmenlerinin stres kaynakları ve stres yönetimi. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, Sakarya.

Aktaş A, Aktaş R (1992) İş stresi. *Verimlilik Dergisi*, Milli Produktivite Yayınları, 1: 153-171.

Alemi F, Stephens R, Llorens S, Schaefer D, Nemes S, Arendt R (2003) The orientation of social support measure. *Addictive Behaviors*, 28: 1285-1298.

Altunışık R, Coşkun R, Bayraktaroğlu S, Yıldırım E (2012) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı* (Sakarya Kitabevi, Sakarya).

Andrews G, Tennant C, Hewson DM, Vaillant GE (1978) Life event stress, social support, coping style, and risk of psychological impairment. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 166: 307-316.

Aneshensel CS, Avison WR (2015) The stress process: An appreciation of Leonard I. Pearlin. *Society and Mental Health*, 5(2): 67-85.

Arıkan A (2009) Otel işletmelerinde stres yönetimi: İstanbuldaki beş yıldızlı otel işletmeleri insan kaynakları bölümünde bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Üniversitesi, İstanbul.

Avcı A (2016) Stres faktörleri ve örgütsel iklimin çağrı merkezi çalışan performansı üzerine etkileri. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Aydın Ş (2004a) Örgütsel stres yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3): 49-74.

Aydın Ş (2004b) Otel işletmelerinde örgütsel stres faktörleri: 4-5 yıldızlı otel işletmeleri uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(4): 1-21.

Balcı A (2000) *Öğretim Elemanının İş Stresi Kuram ve Uygulaması* (Nobel Yayın Dağıtım, Ankara).

Balcı Süslü S (2016) Duygusal zeka ve örgütsel stres: Örgütlerde hemşirelerin duygusal zeka becerileri ve stresle başa çıkma düzeyleri arasındaki ilişki. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Baltaş Z, Atakuman Y, Duman Y (1998) Standardization of the perceived stress scale: Perceived stress in Turkish middle managers. *Stress And Anxiety Research Society 19th International Conference Program*, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul, July 10-12.

Bandura A (1977) Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2): 191-215.

Barrera M, Sandler IM, Ramsay TB (1981) Preliminary development of a scale of social support: Studies on college students, *American Journal of Community Psychology*, 9(4): 435-447.

Baruch- Feldman C, Brondolo E, Ben- Dayan D, Schwartz J (2002) Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1): 84-93.

Baydoğan M, Dağ İ (2008) Hemodiyaliz hastalarındaki depresiflik düzeyinin yordanmasında kontrol odağı, öğrenilmiş güçlülük ve sosyotropi – otonomi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 19(1): 19-28.

Bayram E (2016) Ortaokul öğrencilerinin mutluluğunun bağımsızları olarak algılanan sosyal destek ve öz-yeterlik. Yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Baytar, Ö. (2010). İş yaşamında stresin işgören performansı üzerindeki etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Bellingrath S, Kudielka BM (2016) *Psychobiological Pathways from Work Stress to Reduced Health: Naturalistic and Experimental Studies on the ERI Model*. In Siegrist, J. ve Wahrendorf, M. (Eds.), *Work Stress and Health in a Globalized Economy, Aligning Perspectives on Health, Safety and Well-Being* (Springer International Publishing, Switzerland).

Borş D (2010) Konaklama işletmelerinde stresin çalışan performansına etkileri: Belek'teki 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Brewin CR, Andrews B, Hurnham A (1996) Intergenerational links and positive self-cognitions: Parental correlates of optimism, learned resourcefulness, and self-evaluation. *Cognitive Therapy and Research*, 20(3): 247-263.

Broman CL, Hamilton VL, Hoffman WS (2001) *Stress and Distress Among the Unemployed: Hard Times and Vulnerable People* (Plenum Press, New York).

Brownell A, Shumaker SA (1984) Social support: An introduction to a complex phenomenon. *Journal of Social Issues*, 40(4): 1-9.

Bruhn JG, Philips BU (1984) Measuring social support: A synthesis of current approaches. *Journal of Behavioral Medicine*, 7(2): 151-169.

Burns AC, Bush RF (2014) *Marketing Research* (Pearson Education, Harlow).

Can H (1992) *Organizasyon ve Yönetim* (Adım Yayıncılık, Ankara).

Caplan G (1974) *Support Systems and Community Mental Health* (Behavioral Publications, New York).

Carey M.P, Carey KB, Carnrike CL, Meisler AW (1990) Learned resourcefulness, drinking, and smoking in young adults. *Journal of Psychology*, 124: 391-395.

Ceyhan AA (2006) Üniversite öğrencilerinin geçmişte yaşadıkları ayrılık kaygısının öğrenilmiş güçlülük, kaygı ve psikolojik belirtileri yordama düzeyi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 6(1): 53-79.

Ceyhan B (2012) Örgütsel stres yönetimi ve stresin İstanbul Büyükşehir Belediyesi çalışanlarının iş performansı üzerine etkisinin uygulamalı olarak incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.

Chung CC, Lin MF, Ching YC, Kao CC, Chou YY, Ho PH, Chang HJ (2012) Mediating and moderating effects of learned resourcefulness on depressive symptoms and positive ideation in hospital nurses in Taiwan. *Research in Nursing and Health*, 35: 576–588.

Churchill G (1996) *Basic Marketing Research* (The Dryden Pres, Fort Wort).

Clanton LD, Rude SS, Taylor C (1992) Learned resourcefulness as a moderator of burnout in a sample of rehabilitation providers. *Rehabilitation Psychology*, 37(2): 131-140.

Cobb S (1976) Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5): 300-314.

Cohen S, Wills TA (1985) Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2): 310-357.

Cohen J (1992) A Power Primer. *Psychological Bulletin* 112: 155–159.

Colquitt JA, Lepine JA, Wesson MJ (2011) *Organizational Behaviour: Improving Performance and Commitment in the Workplace* (Second Edition, McGraw-Hill/ Irwin, New York).

Cowden RG, Fuller DK, Anshel MH (2014) Psychological predictors of mental toughness in elite tennis: An exploratory study in learned resourcefulness and competitive trait anxiety. *Perceptual and Motor Skills: Exercise and Sport*, 119(3): 661-678.

Coyne JC, Aldwin C, Lazarus RS (1981) Depression and coping in stressful episodes. *Journal of Abnormal Psychology*, 90(5): 439-447.

Crank JP, Regoli R, Hewitt JD, Culbertson RG (1995) Institutional and organizational antecedents of role stress, work alienation, and anomie among police executives. *Criminal Justice and Behaviour*, 22(2): 152-171.

Crockett LJ, Iturbide MI, Torres Stone RA, McGinley M, Raffaelli M (2007) Acculturative stress, social support, and coping: Relations to psychological adjustment among Mexican American college students. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 13(4): 347-355.

Croog SH, Lipson A, Levine S (1972) Help patterns in severe illness: The roles of kin network, non-family resources, and institutions. *Journal of Marriage and the Family*, 34: 32-41.

Cullen FT, Link BG, Wolfe NT, Frank J (1985) The social dimensions of correctional officer stress. *Justice Quarterly*, 2(4): 505-533.

Çakır Ö (2009) Çalışma yaşamında öğrenilmiş güçlülük ve iş stresi ile başa çıkmada rolünü belirlemeye yönelik bir araştırma. *17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 21-23 Mayıs.

Çakır Ö (2018) *Öğrenilmiş Güçlülük ve Çalışma Yaşamı*. İçinde A. Keser, G. Yılmaz, S. Yürür (Ed.), *Çalışma Yaşamında Davranış: Güncel Yaklaşımlar* (4. Baskı, Umuttepe Yayınları, Kocaeli).

Çelik N (2009) Konaklama işletmelerinde çalışanlara yönelik yıldırma davranışları (mobbing) ve iş stresi: Mersin ili örneği. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.

Çelik M, Turunç Ö (2009) Aile-iş çatışması, iş stresi ve örgütsel sadakatin iş performansına etkisi: Savunma sektöründe ampirik bir çalışma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 8(2): 217- 245.

Çetin A, Alacalar A (2016) İş yaşamında yalnızlığı yordamada kişilik özellikleri ile algılanan sosyal ve örgütsel desteğin rolü. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 12(27): 193-216.

Çokluk Ö, Şekercioğlu G, Büyüköztürk Ş (2010) *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve Lisrel Uygulamaları* (PegemA, Ankara).

Dağ İ (1991) Rosenbaum'un öğrenilmiş güçlülük ölçeği'nin üniversite öğrencileri için güvenilirliği ve geçerliği. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 2(4): 269-274.

Dağ İ (1992) Kontrol odağı, öğrenilmiş güçlülük ve psikopatoloji ilişkileri. *Psikoloji Dergisi*, 7(27): 1-9.

Dağ İ (2002) Kontrol odağı ölçeği (KOÖ): Ölçek geliştirme, güvenirlik ve geçerlik çalışması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 17(49): 77-90.

Dayıoğlu B (2008) Resilience in university entrance examination applicants: The role of learned resourcefulness, perceived support and gender. Yüksek Lisans Tezi. Middle East Technical University, The Department of Educational Sciences, Ankara.

Dean A, Lin N (1977) The stress-buffering role of social support. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 165: 403-417.

Delongis A, Holtzman S (2005) Coping in context: The role of stress, social support, and personality in coping. *Journal of Personality*, 73(6): 1634-1656.

Dıgın Ö, Ünsar S (2010) Çalışanların iş güvencesi algısının belirleyicileri ve iş güvencesinden memnuniyetin organizasyonel bağlılık, iş stresi ve işten ayrılma niyetine etkisi. *Dumlupınar Üniversitesi S.B.E Dergisi*, 26: 133-145.

Doğru M (2015) Psikolojik yıldırma ve örgütsel adaletsizliğin çalışanların stres ve performansına etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Dumont M, Provost MA (1999) Resilience in adolescents: Protective role of social support, coping strategies, self-esteem, and social activities on experience of stress and depression. *Journal of Youth and Adolescence*, 28(3): 343-363.

Düzgün A (2014) Üst düzey yöneticilerde örgütsel stres ve örgütsel bağlılık ilişkisi analizi: Antalya bölgesi beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Efeoğlu İE (2006) İş-aile çatışmasının iş stresi, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: İlaç sektöründe bir araştırma. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Eker D, Arkar H (1995) Perceived social support: psychometric properties of the MSPSS in normal and pathological groups in a developing country. *Soc Psychiatry Psychiatric Epidemiol*, 30: 121-126.

Eker D, Arkar H, Yıldız H (2001) Çok boyutlu algılanan sosyal destek ölçeği'nin gözden geçirilmiş formunun faktör yapısı, geçerlik ve güvenilirliği. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 12(1): 17-25.

Elçi M, Kitapçı H, Şener İ (2010) İşe ilişkin stresin ve iş yükünün iş tatminine ve işten ayrılma niyetine etkisi. *9.Ulusal İşletmecilik Kongresi, Zonguldak, 6-8 Mayıs*.

Elliot TR, Shewchuk R, Hagglund K, Rybarczyk B (1996) Occupational burnout, tolerance for stress, and coping among nurses in rehabilitation units. *Rehabilitation Psychology, 41(4): 267-284*.

Enshassi A, El-Rayyes Y, Alkilani S (2015) Job stress, job burnout and safety performance in the palestinian construction industry. *Journal of Financial Management of Property and Construction, 20(2): 170-187*.

Erdoğan T, Ünsar AS, Süt N (2009) Stresin çalışanlar üzerindeki etkileri: Bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi.14(2): 447-461*.

Erkılıç E (2012) Örgütsel stresin örgütsel yabancılaşma üzerine etkisi: Beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.

Eroğlu F (1998) *Davranış Bilimleri* (Beta Basım Yayım, İstanbul).

Eroğlu Y, Akbaba S, Adıgüzel O, Peker A (2014) Learned resourcefulness and coping with stress in mothers of children with disabilities. *Eurasian Journal of Educational Research, 55: 243-262*.

Ertekin Y (1993) *Stres ve Yönetim* (Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara).

Eylen B (2001) Bilgi verici danışmanlığın kanser hastalarının ailelerinin sosyal destek becerileri üzerine etkisi, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.

Faber AD, Wasserman S (2002) Social support and social networks: Synthesis and review. *Social Networks and Health*, 8: 29-72.

Flett GL, Hewitt PL, Blankstein K, O'brien S (1991) Perfectionism and learned resourcefulness in depression and self-esteem. *Personality and Individual Differences*, 12(1): 61-68.

Folkman S, Moskowitz JT (2004) Coping: Pitfalls and promise. *Annu. Rev. Psychol*, 55: 745-774.

Fox MC (2010) Social support, health behaviors and academic success in college students. Yüksek Lisans Tezi, East Carolina University.

Frankel MJ, Merbaum M (1982) Effects of therapist contact and a self-control manual on nailbiting reduction. *Behavior Therapy*, 13: 125-129.

Garipağaoğlu BÇ, Güloğlu B (2015) Öğretmen adaylarında öz liderlik becerilerinin bağımsız olarak öğrenilmiş güçlülük ve denetim odağı. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(2): 147-162.

Gintner GG, West JD, Zarski JJ (1989) Learned resourcefulness and situation-specific coping with stres. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 123(3): 295-304.

Goff AM (2009) Stressors, academic performance, and learned resourcefulness in baccalaureate nursing students. Doktora Tezi, The University of North Carolina at Greensboro.

Gore S (1978) The effect of social support in moderating the health consequences of unemployment. *Journal of Health and Social Behavior*, 19: 157-165.

Gore S, Aseltine RH (1995) Protective processes in adolescence: Matching stressors with social resources. *American Journal of Community Psychology*, 23(3), 301-327.

Gotlieb BH, Bergen AE (2010) Social support concepts and measures. *Journal of Psychosomatic Research*, 69: 511-520.

Goyzman J, College H (2010) The influence of locus of control and stress on performance. *The Huron University College Journal of Learning and Motivation*, 48(1): 128-144.

Guloglu B (2016) Mediating role of psychiatric symptoms on the relationship between learned resourcefulness and life satisfaction among Turkish university students. *Australian Journal of Psychology*, sayfa numarası yok

Güçlü N (2001) Stres yönetimi. *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1): 91-109.

Gülaçtı F (2010) The effect of perceived social support on subjective well-being. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 2(2): 3844-3849.

Güloğlu B, Aydın G (2007) İlköğretim 5. sınıf öğrencilerinin öğrenilmiş güçlülük ve otomatik düşünce biçimi arasındaki ilişki. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33: 157-168.

Gün Öztaykutlu G (2014) Farklı eğitim kurumlarında çalışan okul öncesi eğitim öğretmenlerinin öğrenilmiş güçlülük seviyeleri ile problem çözme becerilerinin incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Güney S (2007) *Yönetim ve Organizasyon* (2. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım).

Gürbüz S, Şahin F (2016) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (Felsefe-Yöntem-Analiz)* (3. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara).

Gürüz D, Gürel E (2009) *Yönetim ve Organizasyon* (2. Baskı, Nobel: Ankara).

Haus M, Adler C, Hagl M, Maragos M, Duschek S (2016) Stress and stress management in European crisis managers. *International Journal of Emergency Services*, 5(1): 66-81.

Haven, JA (1994) The impact of experimentally provided optimally matched social support on word recall. Doktora Tezi, Washington University.

Hayman DT (1998) The relationship of traumatic life events and symptoms of post traumatic stress to academic performance and the influence of learned resourcefulness on this relationship in a nonclinical population of college students. Doktora Tezi, The University of Florida.

Heller KS, Swindle RW, Dusenber L (1986) Component social support process: Comments and integration. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54: 466-470.

Himmetoğlu B, Kirel Ç (1994) *Stres Yönetimi* (Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir).

Hoar SD (2003) Social support and coping with interpersonal sport stress during early adolescence, Doktora Tezi, The University of British Columbia.

Hobfoll SE (1989) Conservation of resources a new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3): 513-524.

Hofstede, G (1980) *Culture's Consequences: International Differences in Work related Values* (Beverly Hills, California, Sage Publications).

Hofstede, G (1983) National cultures in four dimensions: A research- based theory of cultural differences among nations. *International Studies of Management and Organization*, 13 (1-2): 46-74.

Holahan CJ, Moos RH (1981) Social support and psychological distress: A longitudinal analysis. *Journal of Abnormal Psychology*, 90: 365-370.

House JS (1981) *Work Stress and Social Support* (Addison-Wesley, Reading, MA).

House RJ, Rizzo JR (1972) Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational Behaviour and Human Performance*, 7: 467-505.

Huang CY, Guo SE (2009) Stress, perceived support, resourcefulness and depressive symptoms in Taiwanese adolescents. *Journal of Clinical Nursing*, 18: 3271–3279.

Kanfer FH (1977) *The Many Faces of Self-Control or Behavior Modification Changes Its Focus*. In R. B. Stuart (Ed.). *Behavioral Self Management: Strategies, Techniques, and Outcome* (Brunner, Mazel, NY).

Karabacak G (2013) İş-aile çatışmasının iş ve yaşam doyumuna etkilerinin iş stresi ve algılanan sosyal destek açısından otel personeli üzerinde incelenmesi. Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Keles HN (2014) Effects of learned resourcefulness on performance: The role of impression management tactics. *Research Journal of Business and Management*, 1(3): 180-190.

Keles HN (2015) The relationship between learned resourcefulness and job satisfaction: A research on staff of higher education in Turkey. *Social and Behavioral Sciences*, 177: 132-135.

Kırel Ç (1993) Örgütsel stres yönetimi. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1/2): 54-69.

Kiwimäki M, Siegrist J (2016) *Work Stress and Cardiovascular Disease: Reviewing Research Evidence With a Focus on Effort- Reward Imbalance at Work*. In Siegrist, J. ve Wahrendorf, M. (Eds.), *Work Stress and Health in a Globalized Economy, Aligning Perspectives on Health, Safety and Well-Being* (Springer International Publishing, Switzerland).

Kline RB (2005) *Principles and Practice of Structural Equation Modelling* (NY: Guilford, New York).

Krause N, Borawski-Clark E (1995) Social class differences in social support among older adults. *The Gerontological Society of America*, 35(4): 498-508.

Kurt E (2013) Algılanan sosyal destek ve iş performansı ilişkisinde işe bağlılığın aracı etkisi: Turizm işletmelerinde bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Küçüktatlıdil S (2016) Sigorta sektöründe çalışan kişilerin psikolojik dayanıklılık ve stresle başetme stratejilerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Lazarus RS, Folkman S (1984) *Stress Appraisal and Coping* (Springer, New York).

Lazarus RS (1993) Coping theory and research: past, present, and future. *Psychosomatic Medicine*, 55: 234-247.

Lazarus RS (1999) *Stress and Emotion* (Springer Publishing Company, New York).

Leung L (2007) Stressful life events, motives for Internet use, and social support among digital kids. *CyberPsychology and Behavior*, 10: 204-214.

Lin N, Simeone RS, Ensel WM, Kuo W (1979) Social support, stressful life events, and illness: A model and an empirical test. *Journal of Health and Social Behavior*, 20: 108-119.

Linacre S (2016) Stressing the importance of stress. *Human Resource Management International Digest*, 24(6): 37-39.

Lubow RE, Caspy T, Schnur P (1982) Latent inhibition and learned helplessness in children: Similarities and differences. *Journal of Experimental Child Psychology*, 34: 231-256.

Lynch JG (2012) Perceived stress and the buffering effect of perceived social support on facebook. Doktora Tezi, The Antioch University, The Department of Clinical Psychology, New England.

Maier SU, Makwana AB, Hare TA (2015) Acute stress impairs self-control in goal-directed choice by altering multiple functional connections within the brain's decision circuits. *Neuron*, 87: 621-631.

Malkoç A, Yalçın İ (2015) Relationships among resilience, social support, coping, and psychological well-being among university students. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 5(43): 35-43.

McFarlane AH, Norman GR, Streiner DL, Roy R, Scott DJ (1980) A longitudinal study of the influence of the psychosocial environment on health status: A preliminary report. *Journal of Health and Social Behavior*, 21: 124-133.

McFarlane AH, Neale KA, Norman GR, Roy RG, Streiner DL (1981) Methodological issues in developing a scale to measure social support. *Schizophrenia Bulletin*, 7(1): 90-100.

McMahon RC (2001) Personality, stress, and social support in cocaine relapse prediction. *Journal of Substance Abuse Treatment*, 21: 77-87.

McWhirter BT (1997) Loneliness, learned resourcefulness, and self-esteem in college students. *Journal of Counseling and Development*, 75: 45-54.

Meichenbaum D (1977) *Cognitive-Behavior Modification: An Integrative Approach* (Plenum Press, New York).

Mitchell PH, Powell L, Blumenthal J, Norton J, Ironson G, Pitula CR (2003). A short social support measure for patients recovering from myocardial infarction: The ENRICH social support inventory. *Journal of Cardiopulm Rehabil*, 22: 398-403.

Moeller C, Chung- Yan GA (2013) Effects of social support on professors' work stress. *International Journal of Educational Management*, 27(3): 188-202.

Moring J, Fuhrman R, Zauszniewski JA (2011) Interrelatedness of proactive coping, reactive coping, and learned resourcefulness. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 44(4): 204-214.

Newland J, Furnham A (1999) Perceived availability of social support. *Personality and Individual Differences*, 27: 659-663.

Ngai FW, Chan SWC (2012) Learned resourcefulness, social support, and perinatal depression in Chinese mothers. *Nursing Research*, 61(2): 78-85.

Norbeck JS, Lindsey AM, Carrieri VL (1981) The development of an instrument to measure social support. *Nursing Research*, 30(5): 264-269.

Orly M, Deborah C, Pnina P (2009) Job stress and organizational commitment among mentoring coordinators. *International Journal of Educational Management*, 23(3): 266-288.

Ören D (2013) Örgütsel stres ve tükenmişlik ilişkisi: konaklama işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Özdamar K (2001) *Paket Programlar ve İstatistiksel Veri Analizi (Çok Değişkenli Analizler)* (4. Baskı, Kaan Yayınları, Eskişehir).

Özgün A (2015) Duygusal emek davranışının iş stresi üzerindeki etkisi: Eğitim sektöründe bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Pedro LW (1998) The relationship of self-esteem, learned resourcefulness and social support to health-related quality of life in long-term cancer survivors. Doktora Tezi. The University of San Diego.

Pérez-García AM, Oliván S, Bover R (2013) Life satisfaction, depressive symptoms and perceived social support in heart failure patients. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 18(2): 93-105.

Pierce GR, Sarason BR, Sarason IG (1992) General and specific support expectations and stress as predictors of perceived supportiveness: An experimental study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63: 297-307.

Qiao G, Li S, Hu J (2011) Stress, coping, and psychological well-being among new graduate nurses in China. *Home Health Care Management and Practice*, 23(6): 398-403.

Rachman S (1990) *Learned Resourcefulness in the Performance of Hazardous Tasks*. In M. Rosenbaum (Eds.), *Learned Resourcefulness: On Coping Skills, Self-Control, and Adaptive Behavior* (Springer publishing company, New York).

Redman T, Snape E (2006) The consequences of perceived age discrimination amongst older police officers: Is social support a buffer?. *British Journal of Management*, 17: 167-175.

Rhoades L, Eisenberger R (2002) Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4): 698-714.

Rizzo JR, House RJ, Lirtzman SI (1970) Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2): 150-163.

Robinson GS (2003) The influence of personality, ethnicity, and culture on social support and emotional distress in dementia caregivers: A transactional stress and social support model. Doktora Tezi, The University of Southern California.

Ronen T, Rosenbaum M (2010) Developing learned resourcefulness in adolescents to help them reduce their aggressive behavior: Preliminary findings. *Research on Social Work Practice*, 20(4): 410-426.

Rongione L (2014) The relationship between self-talk, learned resourcefulness, and academic stress. Yüksek Lisans Tezi, Arts in Clinical Psychology, Middle Tennessee State University.

Rosenbaum M (1980a) A schedule for assessing self-control behaviors: Preliminary findings. *Behavior Therapy*, 11: 109-121.

Rosenbaum M (1980b) Individual differences in self-control behaviors and tolerance of painful stimulation. *Journal of Abnormal Psychology*, 89(4): 581-590.

Rosenbaum M (1983) *Learned Resourcefulness As a Behavioral Repertoire for The Self-Regulation of Internal Events: Issues and Speculations*. In M. Rosenbaum, C.M. Franks, Y. Jaffe (Eds.), *Perspectives on Behavior Therapy in The Eighties* (Springer, New York).

Rosenbaum M, Jaffe Y (1983) Learned helplessness: The role of individual differences in learned resourcefulness. *British Journal of Social Psychology*, 22: 215-225.

Rosenbaum M, Rolnick A (1983) Self-control behaviors and coping with seasickness. *Cognitive Therapy and Research*, 7(1): 93-98.

Rosenbaum M, Palmon N (1984) Helplessness and resourcefulness in coping with epilepsy, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 52(2): 244-253.

Rosenbaum M, Ben-Ari K (1985) Learned helplessness and learned resourcefulness: Effects of noncontingent success and failure on individuals differing in self-control skills. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48: 198-215.

Rosenbaum M, Ben-Ari-Smira K (1986) Cognitive and personality factors in the delay of gratification of hemodialysis patients. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51: 357-364.

Rosenbaum M (1989) Self- control under stres: The role of learned resourcefulness. *Advances in Behavioral Research and Therapy*, 2: 249- 258.

Rosenbaum M (1990) *Introduction: From Helplessness to Resourcefulness*. In M. Rosenbaum (Ed.), *Learned resourcefulness* (Springer, New York).

Rosenbaum M (1993) The three functions of self-control behavior: redressive, reformative, and experiential work and stress, *Work and Stress: An International Journal of Work, Health and Organisations*, 7(1): 33-46.

Rosenbaum M, Cohen E (1999) Equalitarian marriages, spousal support, resourcefulness, and psychological distress among Israeli working women. *Journal of Vocational Behavior*, 54: 102-113.

Roth DL, Mittelman MS, Clay OJ, Madan A, Haley WE (2005) Changes in social support as mediators of the impact of a psychosocial intervention for spouse caregivers of persons with alzheimer's disease. *Psychology and Aging*, 20(4): 634-644.

Rudolph CW, Michel JS, Harari MB, Stout TJ (2014) Perceived social support and work-family conflict: A comparison of Hispanic immigrants and non-immigrants. *Cross Cultural Management*, 21(3): 306-325.

Sabuncuoğlu Z, Tüz M (2005) *Örgütsel Psikoloji* (Alfa Aktüel Basım, Bursa).

Sandler IN (1980) Social support resources, stress, and maladjustment of poor children. *American Journal of Community Psychology*, 8: 41-52.

Sarason IG, Levine HM, Basham RB, Sarason BR (1983) Assessing social support: The social support questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1): 127-139.

Scheidler JA (2008) Effects of perceived stress and perceived social support on marital satisfaction. Doktora Tezi, Walden University.

Sgaclia O (2008) Homelessness and helplessness: Correlating learned helplessness, locus of control, and perceived social support with chronic homelessness. Doktora Tezi, Capella University.

Shumaker SA, Brownell A (1984) Toward a theory of social support: Closing conceptual gaps. *Journal of Sociat Issues*, 40(4): 11-36.

Simmons M, Daw P (1994) *Stress, Anxiety, Depression: A Practical Workbook* (Speechmark Publishing Ltd.).

Simons AD, Lustman PJ, Wetzel RD, Murphy GE (1985) Predicting response to cognitive therapy of depression: The role of learned resourcefulness. *Cognitive Therapy and Research*, 9(1): 79-89.

Siva NA (1991) İnfertilitede öğrenilmiş güçlülük, stresle başetme ve depresyonun incelenmesi. Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Nörolojik ve Psikiyatrik Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Smith TVG (1979) Cognitive correlatives of response to a behavioral weight control program. Doktora Tezi, Queen's University, Kingston, Canada.

Soysal A (2009) İş yaşamında stres. *Çimento İşveren Dergisi*, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş.

Stranks J (2005) *Stress at Work: Management and Prevention* (Linacre House, Jordan Hill, Oxford).

Şakar Başkaya N (2009) Otel işletmelerinde stres yönetimi: İstanbuldaki beş yıldızlı otel işletmeleri önbüro bölümünde bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Şenel G (2011) Stres faktörlerinin iş motivasyonuna etkisi: Turist rehberleri üzerine bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Tabachnick BG, Fidell LS (2001) *Using Multivariate Statistics (5th Ed.)* (Pearson, USA).

Tardy CH (1985) Social Support Measurement. *American Journal of Community Psychology*, 13(2): 187-202.

Tarhan S (2012) Umudun özyeterlik, algılanan sosyal destek ve kişilik özelliklerinden yordanması. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Tekingündüz S, Kurtuldu A, Öksüz S (2015) İş-aile yaşam çatışması, iş tatmini ve iş stresi arasındaki ilişkiler. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3(4): 27-42.

The New Webster's Dictionary (2017). New York World Publishing Company.

Thoits PA (1995) Stress, coping, and social support processes: Where are we? What next?. *Journal of Health and Social Behavior*, 35: 53-79.

Thompson N, Murphy M, Stradling S (1994) *Dealing With Stress* (The Macmillan Press).

Tower RB, Scarr S (1986) The measurement of three lifestyle values: Resourcefulness, responsibility, relationships to others. *Imagination, Cognition, and Personality*, 5(2): 167-189.

Tsutsumi A (2016) *Work Stress and Health: The Case of Japan*. In Siegrist, J. ve Wahrendorf, M. (Eds.), *Work Stress and Health in a Globalized Economy, Aligning Perspectives on Health, Safety and Well-Being* (Springer International Publishing, Switzerland).

Tuna P (1993) Kanserli hastaların benlik saygıları üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Tutar H (2007) Örgütsel eylemsizliği açıklama aracı olarak öğrenilmiş çaresizlik. *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 9(4): 142-161.

Türesin H (2012) Örgüt çalışanlarının paternalistik liderlik algıları, öğrenilmiş güçlülük düzeyleri, iş tatmin düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkilerin

incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Manisa.

Türesin Tetik H, Köse S (2015) Örgüt çalışanlarının paternalistik liderlik algıları ve öğrenilmiş güçlülük düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 11(26): 29-56.

Uyan A (2014) Ergenlerde algılanan stres ile sosyal destek arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Arel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Uzun Y (2013) Tek gelirli ve çift gelirli ailelerde yaşanan iş aile çatışmasının iş stresi ve işten ayrılma niyetiyle olan ilişkisi: Zonguldak ilindeki dersaneler örneği. Yüksek Lisans Tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.

Wahrendorf M, Chandola T (2016) *A Life Course Perspective on Work Stress and Health*. In Siegrist, J. ve Wahrendorf, M. (Eds.), *Work Stress and Health in a Globalized Economy, Aligning Perspectives on Health, Safety and Well-Being* (Springer International Publishing, Switzerland).

World Health Organization (2018). *Stress at the workplace*.

http://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/ (22 Mart 2018)

Wohlgemuth E, Betz NE (1991) Gender as moderator of the relationships of stres and social support to physical health in college students. *Journal of Counseling Psychology*, 38: 367-374.

Yarcheski A, Mahon NE (1999) The moderator-mediator role of social support in early adolescents. *Western Journal of Nursing Research*, 21(5), 685-698.

Yıldırım İ (1997) Algılanan sosyal destek ölçeğinin geliştirilmesi güvenilirliği ve geçerliği. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13: 81-87.

Yıldırım MH, Gülpınar Ş, Uğuz Ş (2012) İş yaşamında öğrenilmiş güçlülük ile iş stresi arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik bir araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(2): 133-144.

Yıldız D (2014) Örgütlerde öğrenilmiş güçlülük kavramı ve insan kaynakları departmanı çalışanlarının öğrenilmiş güçlülük düzeylerinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yılmaz V, Çelik HE (2009) *LISREL İle Yapısal Eşitlik Modellemesi-1* (PegemA, Ankara).

Yürür Ş (2011) Öğrenilmiş güçlülük, kıdem ve medeni durumun duygusal tükenmedeki rolü: Kaynakların korunması teorisi kapsamında bir analiz. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1): 107-126.

Yürür Ş, Keser A (2010) Öğrenilmiş güçlülük: Öğretmenler üzerinde bir uygulama. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 1(1): 59-70.

Zauszniewski JA (1995a) Learned resourcefulness: A conceptual analysis. *Issues in Mental Health Nursing*, 14: 13-31.

Zauszniewski JA (1995b) Theoretical and empirical considerations of resourcefulness. *Journal of Nursing Scholarship*, 27(3): 177-180.

Zauszniewski JA, Martin MH (1999) Developmental task achievement and learned resourcefulness in healthy older adults. *Archives of Psychiatric Nursing*, 13(1): 41-47.

Zimet GD, Dahlem NW, Zimet SG, Farley GK (1988) The multidimensional scale of perceived social support. *J Pers Assess*, 52: 30-41.

Zonana M (2011) İş stresinin işgörenlerin örgütsel sosyalleşme düzeylerine etkileri ve bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.



EKLER

EK 1: Çalışma Kapsamında Kullanılan Anket Formu

Sayın Katılımcı, bu anket, turizm işletmeciliği alanında yapılan bir doktora tezi kapsamında hazırlanmıştır. Elde edilecek veriler yalnızca bilimsel çalışmalar için kullanılacaktır. Otel ya da şahıs ismi kesinlikle kullanılmayacaktır. Katılımınız için teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

Betül ÇETİN (Doktora Öğrencisi)

| Aşağıdaki ifadelere katılma düzeyinizi belirtiniz. | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılıyorum,5=Kesinlikle Katılıyorum | | | | | |
| 1.Sıkıcı bir iş yaparken, daha az sıkıcı olan kısımlarını ve bitirdiğimde alacağım ödülü düşünürüm. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Endişelendiğim bir iş olduğunda, nasıl üstesinden gelebileceğimi düşünürüm. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Düşünme şeklimi değiştirerek duygularımı da değiştirebilirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Yardım almadan sinirim ve gerginliğimin üstesinden gelmekte zorlanırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Canım sıkın olduğunda güzel şeyler düşünmeye çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.Geçmişte yaptığım hataları düşünmekten kaçınmam. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.Zor bir durumla karşılaştığımda sistematik bir şekilde çözüm üretmeye çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.Birisi bana baskı yaptığında görevlerimi daha hızlı bir şekilde bitiririm. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.Zor bir karar vermem gerektiğinde, bu kararı ertelemeyi tercih ederim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10.İşime odaklanmakta zorlandığımda, odaklanmayı arttırmak için yollar ararım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Çalışacağım zaman işimle ilgili olmayan her şeyi ortadan kaldırıyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Kötü bir alışkanlığımı bırakmak için, öncelikle bu alışkanlığımın devam etmesine neden olan faktörleri bulmaya çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Canımı sıkın bir şey olduğunda güzel şeyler düşünmeye çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Günde iki paket sigara içiyorsa, sigarayı bırakmak için muhtemelen dışarıdan yardıma ihtiyaç duyarım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Keyifsiz olduğumda, ruh halimin değişmesi için neşeli görünmeye çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Sinirli ve gergin olduğumda, yanımdaysa sakinleştirici bir ilaç alırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17.Canım sıkın olduğunda sevdiğim şeylerle meşgul olmaya çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Hemen yapabilecek durumda bile olsam hoşlanmadığım işleri ertelerim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Kötü alışkanlıklarımın bazılarını kurtulabilmek için dışarıdan yardıma ihtiyaç duyarım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Bir işi yapmayı zor bulduğumda, başlamama yardımcı olacak yollar ararım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Beni kötü hissettirmesine rağmen gelecekte olabilecek felaketleri düşünmekten kaçınmam. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Öncelikle yapmak zorunda olduğum işi bitirip daha sonra sevdiğim işlere başlamayı tercih ederim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Vücudumda bir ağrı hissedersen, bunu düşünmemeye çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24.Kötü bir alışkanlığımdan kurtulduğumda kendime olan güvenim artar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Başarısızlık sebebiyle oluşan kötü duyguların üstesinden gelmek için, kendime sık sık bunun bir felaket olmadığını ve bir şeyler yapabileceğimi söylerim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Çok düşüncesizce davrandığımı hissettiğimde, kendime"dur, bir şey yapmadan önce düşün" derim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27.Birine çok öfkelensem bile daha dikkatlice davranmayı düşünürüm. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. Bir karar vereceğim zaman, ani ve hızlı bir karar vermek yerine genellikle bütün ihtimalleri göz önünde bulundururum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 29.Yapılması gereken acil işler olsa bile, genellikle önce sevdiğim şeyleri yaparım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. Önemli bir iş için geç kaldığımı fark ettiğimde kendime “sakin ol” derim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31.Vücudumda bir ağrı hissedersen, dikkatimi başka şeylere çekmeye çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. Yapılacak çok şey olduğunda genellikle işlerimi planlarım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. Param azaldığında, geleceğimi planlamak için yaptığım harcamaları kaydederim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. Bir işe odaklanmakta zorlanırsam, işi küçük parçalara ayırırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35. Çoğunlukla beni rahatsız eden hoş olmayan düşüncelerin üstesinden gelemem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. Yemek yeme imkanım yoksa ve açsam, ya açlığımı unutmaya ya da tok olduğumu düşünmeye çalışırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | |
| 1.Yardıma ihtiyacım olduğunda yanımda olan özel bir kişi vardır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.Sevinç ve üzüntülerimi paylaşabileceğim özel bir kişi vardır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3.Ailem bana gerçekten yardımcı olmaya çalışır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. İhtiyacım olan duygusal yardımı ve desteği ailemden alırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Rahatlamamın gerçek kaynağı olan özel bir kişi vardır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Arkadaşlarım gerçekten bana yardımcı olmaya çalışırlar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7.İşler kötüye gittiğinde arkadaşlarıma güvenebilirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8.Sorunlarımı ailemle konuşabilirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9.Sevinç ve üzüntülerimi paylaşabileceğim arkadaşlarım vardır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Duygularıma önem veren özel bir kişi vardır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11.Kararlarımı verirken ailem bana yardımcı olmaya isteklidir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Sorunlarımı arkadaşlarımla konuşabilirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | |
| 1. İşleyen kendimi sık sık gergin ve sınırlı hissederim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Çoğu zaman, işimden dolayı kendimi bıkmış ve öfkeli hissederim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Çoğu zaman işleyen, endişelenecek bir durum olmadığını düşünürüm. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Çalışırken kendimi genellikle sakin ve huzurlu hissederim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. İşleyen kendimi genellikle baskı altında hissederim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. İşimle alakalı beni mutsuz eden pek çok unsur vardır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | |
| Cinsiyetiniz <input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek | | | | | |
| Medeni Durumunuz <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekâr | | | | | |
| Öğrenim Durumunuz <input type="checkbox"/> İlköğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/> Üniversite <input type="checkbox"/> Lisansüstü | | | | | |
| Sektörde Çalışma Süreniz <input type="checkbox"/> 1 yıldan az <input type="checkbox"/> 1-5 yıl <input type="checkbox"/> 6-10 yıl <input type="checkbox"/> 11 yıl ve üzeri | | | | | |
| İşletmede Çalışma Süreniz <input type="checkbox"/> 1 yıldan az <input type="checkbox"/> 1-5 yıl <input type="checkbox"/> 6-10 yıl <input type="checkbox"/> 11 yıl ve üzeri | | | | | |

ÖZ GEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı: Betül ÇETİN

Uyruğu: TC

Doğum Yeri ve Tarihi: Niğde, 1986

Tel: 0536 570 59 98

E-posta: betulcetin51@gmail.com

Eğitim Durumu

| Derece | Kurum | Mezuniyet Tarihi |
|---------------|---|------------------|
| Yüksek Lisans | Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü/ Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı/ Nevşehir. Tezin Adı: Japon Turistlerin Seyahat Motivasyonlarının Turist Memnuniyeti ve Tekrar Ziyaret Etme Niyeti Üzerine Etkisi: Kapadokya Örneği | 2013-2015 |
| Lisans | Erciyes Üniversitesi/ Fen Edebiyat Fakültesi/ Japon Dili ve Edebiyatı Anabilim Dalı/ Kayseri. | 2006-2009 |
| Lise | Atatürk Lisesi (Yabancı Dil Ağırlıklı)/ Niğde. | 2001-2004 |

Görevler

Çalıştığı Kurum: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi /Fen Edebiyat Fakültesi/
Japon Dili ve Edebiyatı Anabilim Dalı/ 2011 – 2016.

Bildiği Yabancı Diller: İngilizce, Japonca

Yayınlar:

Çetin B, Şahin Perçin N (2018) Recent Researches in Tourism, “Cultural Tourism”, Cambridge Scholars Publishing, U.K. (Basım aşamasında).

Çetin B, Deniz G (2018) Yaratıcı Turizm, *Turizmde Güncel Konu ve Eğilimler* 2, Detay Yayıncılık, Ankara (Basım aşamasında).

Deniz G, Çetin B (2018) İşgörenlerin “Dışsal Prestij ve Örgütsel Destek” Algılamalarının Demografik Nitelikler Açısından Değerlendirilmesi: Otel

İşletmelerinde Bir Araştırma, Journal of Multidisciplinary Academic Tourism (JOMAT), Yıl: 3 Sayı: 3 (Basım aşamasında).

şahin Perçin N, Çetin, B (2016) Turizm İşletmelerinde Kariyer Yönetimi, *Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Uygulamaları*, Editör: şahin Perçin Nilüfer, Güzel Berrin, Aydın Tükeltürk şule, Basım sayısı:1, Türkçe (Bilimsel Kitap), Beta Yayınevi, (Yayın No: 3262238).

Yılmaz İ, Eren D, Büyükkuru M, Çetin B (2016) Konaklama İşletmelerinin Engelli Turizmüne Yönelik Uygulamaları: Nevşehir Örneği, 2. Uluslararası Nevşehir Tarih ve Kültür Sempozyumu, Nevşehir, 766-786.