

**T.C.**  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN STRESLE BAŞA  
ÇIKMA TARZLARI VE ATILGANLIK DÜZEYLERİNİN  
İNCELENMESİ: ANTALYA ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Osman ÇOBAN**

**Balıkesir, 2018**

**T.C.**  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN STRESLE BAŞA  
ÇIKMA TARZLARI VE ATILGANLIK DÜZEYLERİNİN  
İNCELENMESİ: ANTALYA ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Osman ÇOBAN**

**Tez Danışmanı**

**Dr. Öğr. Üyesi Semahat Banu YILDIZ**

**Balıkesir, 2018**

T.C.  
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda 201612501031 numaralı Osman ÇOBAN'ın hazırladığı "Otel İşletmelerinde Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Atılganlık Düzeylerinin İncelenmesi: Antalya Örneği" konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 07/12/2018 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/~~OY ÇOKLUĞU~~ ile karar verilmiştir.

Başkan (Danışman)

İmza

Dr. Öğr. Üyesi Semahat Banu YILDIZ



Üye

İmza

Doç. Dr. Nuray TETİK DİNÇ



Üye

İmza

Dr. Öğr. Üyesi Serkan TÜRKMEN



Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım.

..17../..12../2018

Enstitü Onayı

İbrahim Şahin  
Doç. Dr. H. İbrahim ŞAHİN

## ÖNSÖZ

Günümüzde bir işe sahip olabilmek, kendisine ve ailesine karşı maddi sorumluluklarını yerine getirebilmek, benlik saygısının olabilmesi için kendisine ihtiyaç duyulduğunu hissedebilmek vb. durumlar için insanlar çaba göstermektedirler. Özellikle özel sektörde bu çabayı gösteren çalışanlar, çoğu zaman stresle karşı karşıya gelmektedirler. Çalışanların stresle başa çıkmak için; kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal desteğe başvurma tarzlarından hangilerini kullandıklarının tespitinin yapılması önem arz etmektedir. Çünkü boyun eğici yaklaşım veya çaresiz yaklaşım gibi olumsuz tarzların kullanılma oranı yüksek ise, bu konuda iyileştirmelere başvurularak çalışanların ve çalışanlara bağlı olarak turizm sektörünün kalitesinin artırılması gerekir. Stresin yanı sıra, çalışanların atılganlık düzeyleri de sektördeki kalitenin artırılması için önem arz etmektedir. Bu nedenlerden dolayı, Antalya ilindeki otel işletmelerinde çalışanların stresle başa çıkma tarzlarının ve atılganlık düzeylerinin tespiti için bu çalışma yapılmıştır.

Bu araştırmanın konusunun belirlenmesinden sonuna kadar olan süreçte engin tecrübelerini ve desteğini benden hiçbir zaman esirgemeyen, akademik tutumu ve karakteri konusunda her zaman örnek alacağım danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Semahat Banu YILDIZ'a sonsuz saygı ve teşekkürlerimi sunmak benim için bir şereftir.

Eski ismi “Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu (BTİOYO)” olan üniversitede aldığım lisans eğitimimde ve yeni ismi “Balıkesir Turizm Fakültesi (BTF)” olan yine aynı üniversitede aldığım lisansüstü eğitimimde çok büyük katkıları olan; Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU, Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT, Prof. Dr. Düriye BOZOK, Doç. Dr. Ahmet KÖROĞLU, Doç. Dr. Sebahattin KARAMAN, Doç. Dr. Bayram ŞAHİN, Doç. Dr. Nuray TETİK DİNÇ, Doç. Dr. Murat DOĞDUBAY, Doç. Dr. Yusuf AYMANKUY, Doç. Dr. Mehmet SARIOĞLAN, Dr. Öğr. Üyesi Seda ŞAHİN, Dr. Öğr. Üyesi Serkan TÜRKMEN, Araş. Gör. Cemali BUZLUKÇU, Araş. Gör. Musa OFLAZ, Okt. Gökhan AYDIN hocalarıma ve ismini saymadığım bütün BTİOYO hocalarıma tek tek teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

BTİOYO'daki eğitim hayatım boyunca üniversitede yapmam gereken resmi işleri büyük bir özenle yapan ve özverili bir şekilde daima yardımcı olmaya çalışan

dekanlık özel kalem personeli Sedef AKSOY, öğrenci işleri personelleri Cengiz AKSOY ve Fatih AKSOY büyüklerime de şükranlarımı sunmayı bir borç bilirim.

Araştırmanın istatistiksel konularında eksiklerimi tamamlamaya çalışan, araştırma için toplanan verilerin analizi sırasında bana yardımcı olan İstatistik Uzmanı Erhan ÜNAL'a ve araştırmada kullandığım İngilizce çalışmaların çevirilerini yapmamda yardımcı olan Celal Bayar Üniversitesi Yabancı Dil Okutmanı Behçet ERDEN'e teşekkür ederim.

Lisansüstü eğitimim sırasında, araştırmanın yapılması aşamasında ve özel hayatımda destek ve yardımlarını esirgemeyen, maddi-manevi her zaman yanımda olan, "iyi ki tanımışım" diyebildiğim nadir insanlardan olan, sevgili dostlarım Olcay GÜDEK, Uğur ÇOLAK, Çağdaş Onur ASLAN, Buse GÜLDÜREN, Hasan ŞAHİN ve Halit YILDIRIM'a minnettar olduğumu belirtmek isterim.

Ayrıca koşul ne olursa olsun daima yanımda olup bana destek veren, maddi-manevi hiçbir yardımı yapmaktan kaçınmayan, hayatımın daha anlamlı ve güzel olmasını sağlayan, dert ortağım, neşe kaynağım, BTİOYO'nun bana kazandırdığı en güzel insan, sevgili kız arkadaşım Betül SUMBAS'ın varlığından dolayı Allah'a sonsuz şükrederim. Daima yanımda olması dileğiyle kendisine de sonsuz teşekkür ederim.

Son olarak benim bugünlere gelebilmemde en büyük paya sahip olan, hayatlarını benim vatana ve millete hayırlı bir insan olabilmem için adayan, benim istek ve ihtiyaçlarımı kendilerinininkinden daha önce karşılayan ve önemseyen, maddi-manevi yardımlarını sınırlarının ötesinde hiç eksik etmeyen canım annem Ayşe ÇOBAN'a, saygıdeğer babam Rasim Selçuk ÇOBAN'a ve aynı zamanda en yakın arkadaşım olan sevgili abim Ekrem ÇOBAN'a var olduğum sürece minnettar kalacağımı ve her zaman teşekkürlerimi yapacağım icraatlar ile sunacağımı en içten duygularıyla dile getirmek isterim.

**Balıkesir, 2018**

**Osman ÇOBAN**

## ÖZET

# OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN STRESLE BAŞA ÇIKMA TARZLARI VE ATILGANLIK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ: ANTALYA ÖRNEĞİ

**ÇOBAN, Osman**

**Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı,**

**Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Semahat Banu YILDIZ**

**2018, 198 sayfa**

Tarihteki başlangıcı milattan çok öncelere dayanan turizm olayı, insanlara; yeme, içme, dinlenme hatta eğlence hizmetlerinin sunulmasıyla gelişmeye başlamış ve bir sektör haline gelmiştir. Başlayan gelişme süreci günümüze kadar devam etmiştir, devam etmektedir ve devam edecektir. Sürekli bir gelişme süreci içerisinde olan ve aynı zamanda hizmet sektörü olan turizm sektöründe, kullanılan otomasyonun yanı sıra emek daha çok ön plandadır. Emeğe dayalı olan turizm sektörünün sunduğu hizmetleri büyük oranda konaklama işletmeleri karşılamaktadır. Konaklama işletmelerinden biri olarak hizmet veren otel işletmeleri ve otel işletmelerinde çalışanlar, bu çalışmanın temel unsurlarıdır. Özellikle otel işletmelerindeki çalışanların, turizm sektörünün hem emek-yoğun ilişkisine dayalı olmasından hem de sektörün en önemli hizmetlerini turistlere sunmalarından dolayı sektördeki varlıkları çok önemlidir.

Otel işletmelerindeki çalışanların turizm sektörü açısından bu kadar önemli olmaları sonucunda, onların stresle başa çıkma tarzlarına ne kadar başvurduklarını ve hangi düzeyde atılgan olduklarını tespit etmek amacıyla bu çalışma yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda yapılan çalışmanın sonucunda, çalışanların hangi koşullarda stresle daha kolay baş edebildikleri ve daha atılgan olabildikleri saptanmıştır.

Otel işletmelerinde çalışanlar üzerine yapılmış olan bu çalışma, beş bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünü; araştırmanın problemi, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, varsayımlar, sınırlılıklar ve tanımlar oluşturmaktadır. Çalışmanın ikinci bölümünü; kuramsal çerçeveye ilişkin yapılan alanyazın taramasından yararlanılarak yazılan konaklama işletmeleri, otel işletmeleri, stresle başa çıkma tarzları ve atılganlık konuları oluşturmaktadır. Çalışmanın üçüncü bölümünü; araştırmanın modeli, evren ve örneklem, veri toplama araç ve teknikleri, veri toplama süresi ve verilerin analizi oluşturmaktadır. Çalışmanın dördüncü bölümünü, araştırmanın bulguları ve yorumları oluşturmaktadır. Çalışmanın beşinci bölümünü ise; araştırmanın sonuçları ve geliştirilen öneriler oluşturmaktadır.

Yapılan araştırmanın modeli *ilişkisel tarama modeli* olarak belirlendikten sonra yapılan analizler sonucunda; araştırmaya katılım gösteren otel işletmelerindeki çalışanların, atılganlık düzeylerinin demografik özelliklerine (cinsiyet değişkeni hariç) göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ve stres düzeylerinin de demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda, atılganlık ölçeği ile stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin alt boyutlarından; kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ve sosyal desteğe başvurma boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu tespitten hareketle katılımcıların atılganlık düzeyleri arttıkça, stresle daha etkili bir şekilde baş ettikleri saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Konaklama İşletmeleri, Otel İşletmeleri, Çalışanlar, Stres, Stresle Başa Çıkma Tarzları, Atılganlık, Antalya.

## **ABSTRACT**

### **REVIEW OF THE WAYS OF DEALING WITH STRESS AND THE LEVEL OF ASSERTIVENESS OF EMPLOYEES IN HOTEL BUSINESS: THE CASE STUDY OF ANTALYA**

**ÇOBAN, Osman**

**High License, Department Of Tourism Management,**

**Adviser: Asst. Prof. Semahat Banu YILDIZ**

**2018, 198 pages**

Tourism event, which dates back to prehistory has begun to develop with the provision of services of food, beverage, resting and even entertainment and turned into a sector. The development process has continued up to now, it still continues and will continue to develop. In addition to automation used in tourism sector, which is in constant development and service sector at the same time, labor is more preliminary. Mostly accommodation enterprises meet the services provided by the tourism industry. Hotel businesses that serve as one of the accommodation enterprises and those who work in hotel businesses are the major elements of this study. Especially, as the tourism sector is based on both labor-intensity relations and as they provide important services to tourists, the presance of employees in the industry is vital.

As a result of the fact that the employees in the hotel business are so important for tourism sector, this study has been conducted in order to determine how much they apply to their stress coping styles, and at what level they are assertive. As a result of the study conducted for this purpose, it has been determined under which conditions employees can more easily deal with stress and be more assertive.



This study, which is conducted on the employees of the hotel business, consists of five chapters. The first chapter of the study consists of problem of the research, purpose of the research, importance of the research, assumptions, limitations and definitions. The second chapter of the study consists of accommodation enterprises, hotel businesses, stress coping styles and assertiveness issues written using the literature review of the theoretical frame work. The third chapter of the study consists of the research model, universe and sample, data collection tools and techniques, data collection period and analysis of data. The fourth chapter of the study consists of the findings of the research and comments on them. The fifth chapter of the study is the results of the research and the suggestions developed.

The model of the research is determined as a *relational survey model* and after the analysis; It was determined that there was a significant difference according to demographic characteristics (except gender variable) and the level of stress showed a significant difference according to demographic characteristics. As a result of the correlation analysis, the sub-dimensions of the scale of assertiveness and the coping styles scale; It was found that there was a positive relationship between self-confident approach, optimistic approach and social support application dimensions. On the basis of this fixation, it was determined that the higher the level of assertiveness of the participants, the more effective they were dealing with stress.

**Key Words:** Accommodation Enterprises, Hotel Businesses, Employees, Stress, Stress Coping Styles, Assertiveness, Antalya.

# İÇİNDEKİLER

<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>iii</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>ix</b>
<b>ÇİZELGELER LİSTESİ</b> .....	<b>xvii</b>
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	<b>xx</b>
<b>KISALTMALAR LİSTESİ</b> .....	<b>xxi</b>
<b>1. GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
1.1. Araştırmanın Problemi .....	2
1.2. Araştırmanın Amacı .....	3
1.3. Araştırmanın Önemi .....	3
1.4. Varsayımlar .....	4
1.5. Sınırlılıklar.....	4
1.6. Tanımlar .....	5
<b>2. İLGİLİ ALANYAZIN</b> .....	<b>6</b>
2.1. Kuramsal Çerçeve .....	6
2.1.1. Konaklama İşletmeleri.....	6
2.1.1.1. Konaklama İşletmeleri Kavramı ve Tanımı.....	6
2.1.1.2. Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması .....	7
2.1.1.2.1. Geleneksel Konaklama İşletmeleri.....	8
2.1.1.2.2. Tamamlayıcı Konaklama İşletmeleri .....	9
2.1.1.2.2.1. Motel.....	10
2.1.1.2.2.2. Pansiyon.....	11
2.1.1.2.2.3. Kamping.....	12
2.1.1.2.2.4. Tatil Köyü .....	12

2.1.1.2.2.5. Apart Oteller .....	13
2.1.1.2.2.6. Oberj .....	14
2.1.1.2.2.7. Hostel .....	14
2.1.1.2.2.8. Sağlık Turizm İşletmeleri .....	15
2.1.1.2.2.9. Diğer Konaklama İşletmeleri.....	16
2.1.2. Otel İşletmeleri .....	16
2.1.2.1. Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi.....	17
2.1.2.2. Otelin Tanımı ve Özellikleri .....	20
2.1.2.3. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	22
2.1.2.3.1. Büyüklüklerine ve Hukuki Özelliklerine Göre Oteller .....	24
2.1.2.3.2. Faaliyet Süresine Göre Oteller .....	25
2.1.2.3.2.1. Devamlı Oteller.....	26
2.1.2.3.2.2. Mevsimlik Oteller .....	26
2.1.2.3.3. Karşıladıkları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Sınıflandırma .....	26
2.1.2.3.3.1. Şehir Otelleri - Merkez Oteller .....	26
2.1.2.3.3.2. Kıyı Otelleri .....	27
2.1.2.3.3.3. Dağ Otelleri.....	27
2.1.2.3.3.4. Kaplıca Otelleri.....	27
2.1.2.3.4. Sahiplik İlkesi Açısından Sınıflandırma.....	28
2.1.2.3.4.1. Özel Mülkiyete Ait Oteller .....	28
2.1.2.3.4.2. Kamu Kuruluşlarına Ait Oteller .....	28
2.1.2.3.4.3. Karma Mülkiyetli Oteller.....	28
2.1.2.3.5. Ulaştırma Araçları ile Olan Bağlantılarına Göre Sınıflandırılması .....	29
2.1.2.3.5.1. Havaalanı Otelleri .....	29
2.1.2.3.5.2. İstasyon Otelleri.....	29
2.1.2.3.5.3. Liman Otelleri.....	29

2.1.2.3.5.4. Karayolu-Kavşak Otelleri .....	30
2.1.2.3.6. Fiyat Düzeylerine Göre Oteller .....	30
2.1.3. Stresin Tanımı, Kapsamı ve Sonuçları .....	30
2.1.3.1. Stresin Tanımı ve Kapsamı .....	30
2.1.3.1.1. Stresin Kendisine Yakın Kavramlarla Olan İlişkisi .....	33
2.1.3.1.1.1. Engellenme .....	34
2.1.3.1.1.2. Kaygı.....	34
2.1.3.1.1.3. Çatışma .....	35
2.1.3.2. Stres Çeşitleri .....	36
2.1.3.2.1. Akut Stres .....	36
2.1.3.2.2. Alışılmış Olmayan (Episodik) Stres.....	36
2.1.3.2.3. Kronik Stres.....	37
2.1.3.2.4. Olumlu Stres (Eustress).....	38
2.1.3.2.5. Olumsuz Stres (Disstress) .....	39
2.1.3.2.6. Nötr Stres (Neustress) .....	39
2.1.3.3. Stresin Belirtileri .....	39
2.1.3.3.1. Stresin Duygusal ve Davranışsal Belirtileri .....	40
2.1.3.3.2. Stresin Zihinsel Belirtileri .....	41
2.1.3.3.3. Stresin Sosyal Belirtileri.....	41
2.1.3.3.4. Stresin Fizyolojik Belirtileri .....	41
2.1.3.4. Stresin Aşamaları .....	43
2.1.3.4.1. Alarm Aşaması .....	44
2.1.3.4.2. Direnme Aşaması .....	45
2.1.3.4.3. Tükenme Aşaması .....	45
2.1.3.5. Stres Kaynakları .....	45
2.1.3.5.1. Fiziksel Stres Kaynakları.....	47
2.1.3.5.2. Bireysel Stres Kaynakları .....	47

2.1.3.5.2.1. Biyolojik Faktörler.....	48
2.1.3.5.2.2. Ekonomik Faktörler .....	48
2.1.3.5.2.3. Kişisel Faktörler.....	48
2.1.3.5.2.4. Duygusal Faktörler .....	49
2.1.3.5.2.5. Yaşam Tarzı, Yaş ve Cinsiyet.....	50
2.1.3.5.2.6. Aile Yapısı .....	51
2.1.3.5.2.7. Geçmiş Yaşantılar.....	51
2.1.3.5.3. Örgütsel Yapıya İlişkin Stres Kaynakları.....	51
2.1.3.5.3.1. İş Yeri Uzaklığı.....	52
2.1.3.5.3.2. Yönetim Şekli .....	52
2.1.3.5.3.3. Kişinin Çalıştığı İşin veya Yaptığı Görevin Çok Fazla Örgüt İçi ve Dışı İlişkiler Gerektirmesi .....	52
2.1.3.5.3.4. İletişim Sorunları .....	52
2.1.3.5.3.5. Örgütün Yapısı ve Büyüklüğü .....	53
2.1.3.5.4. Yapılan İşe İlişkin Stres Kaynakları.....	53
2.1.3.5.4.1. İşin Yoğunluğu ve Monotonluğu.....	54
2.1.3.5.4.2. Ücret Yetersizliği.....	55
2.1.3.5.4.3. Yükselme ve Terfi .....	55
2.1.3.5.4.4. Vardiyalı Çalışma ve Çalışma Süresi .....	55
2.1.3.5.4.5. Zaman Kısıtlaması .....	56
2.1.3.5.4.6. Uygunsuz Çalışma Koşulları (Gürültü, Aydınlatma, Isı) .....	56
2.1.3.5.4.7. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması.....	56
2.1.3.5.4.8. İş Güvenliği Eksikliği.....	57
2.1.3.5.4.9. İş İlişkilerine İlişkin Stres Kaynakları .....	57
2.1.3.5.4.10. Ast, Üst ve Meslektaşlarla İlişkiler.....	57
2.1.3.5.4.11. İş Ortamında Huzursuzluk ve Görüş Farklılığı.....	58
2.1.3.5.5. Yetki Yapısına İlişkin Stres Kaynakları .....	58

2.1.3.5.5.1. Yetki Eksikliği ya da Gereğinden Fazla Sorumluluk .....	58
2.1.3.5.5.2. Değerlendirmede ve Ödüllendirmede Adaletsizlikler .....	58
2.1.3.5.5.3. Karar Alma ya da Alınan Kararlara Katılma Süreci.....	59
2.1.3.5.6. Çevresel Stres Kaynakları .....	60
2.1.3.5.6.1. Ülke ve Dünya Ekonomisinin Gidişatı ve Belirsizlikler .....	60
2.1.3.5.6.2. Politik Hayatın Belirsizlikleri .....	60
2.1.3.5.6.3. Çevre ve Ulaşım Sorunları.....	61
2.1.3.5.6.4. Teknolojik Değişme ve Belirsizlikler .....	61
2.1.3.5.6.5. Sosyal ve Kültürel Değişmeler .....	61
2.1.3.6. Stresin Sonuçları .....	62
2.1.3.6.1. Stresin Bireysel Sonuçları .....	63
2.1.3.6.2. Stresin Örgütsel Sonuçları.....	63
2.1.3.7. Stres Ölçmede Kullanılan Yöntemler .....	63
2.1.3.7.1. Yaşam Olayları Tablosu ile Stres Ölçümü .....	63
2.1.3.7.2. Performans Testleri ile Stres Ölçümü .....	66
2.1.3.7.3. Fizyolojik ve Biyolojik Değişimler Yolu ile Stres Ölçümü .....	66
2.1.3.8. Stresle Başa Çıkma .....	67
2.1.3.8.1. Stresle Başa Çıkma Tarzları .....	69
2.1.3.8.1.1. Duygu Merkezli Başa Çıkma.....	69
2.1.3.8.1.2. Problem Merkezli Başa Çıkma .....	71
2.1.3.8.2. Stresle Başa Çıkma Stratejileri.....	72
2.1.3.8.2.1. Stresle Başa Çıkma Bireysel Stratejiler .....	73
2.1.3.8.2.2. Stresle Başa Çıkma Örgütsel Stratejiler.....	75
2.1.4. Atılganlık .....	77
2.1.4.1. Atılgan Davranış .....	77
2.1.4.1.1. Atılgan Davranışın Özellikleri .....	80
2.1.4.1.2. Atılgan Davranış Tarzının Öğeleri .....	83

2.1.4.1.2.1. Atılganlıkta Sözel Olan Öğeler.....	84
2.1.4.1.2.2. Atılganlıkta Sözel Olmayan Öğeler .....	85
2.1.4.1.3. Atılgan Davranış Biçimleri.....	89
2.1.4.1.3.1. Temel Atılganlık .....	89
2.1.4.1.3.2. Empatik Atılganlık.....	90
2.1.4.1.3.3. Artan Atılganlık .....	90
2.1.4.1.3.4. Ben-Dili'ni Kullanarak Atılgan Davranma.....	91
2.1.4.1.3.5. Karşılaştırma ya da Yüzleştirme.....	91
2.1.4.1.4. Atılgan Davranışın Faydaları ve Atılganlığı Etkileyen Faktörler	92
2.1.4.1.4.1. Atılgan Davranışın Kişiy Kazandırdıkları .....	92
2.1.4.1.4.2. Atılganlığı Etkileyen Faktörler .....	93
2.2. İlgili Araştırmalar .....	95
2.2.1. Stresle Başa Çıkma Tarzları İle İlgili Yapılmış Olan Çalışmalar.....	96
2.2.1.1. Stresle Başa Çıkma Tarzları İle İlgili Yapılmış Olan Ulusal Çalışmalar .....	96
2.2.1.2. Stresle Başa Çıkma Tarzları İle İlgili Yapılmış Olan Uluslararası Çalışmalar .....	99
2.2.2. Atılganlık İle İlgili Yapılmış Olan Çalışmalar .....	100
2.2.2.1. Atılganlık İle İlgili Yapılmış Olan Ulusal Çalışmalar .....	101
2.2.2.2. Atılganlık İle İlgili Yapılmış Olan Uluslararası Çalışmalar .....	103
<b>3. YÖNTEM.....</b>	<b>106</b>
3.1. Araştırmanın Modeli .....	106
3.2. Evren ve Örneklem.....	108
3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri.....	109
3.3.1. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ).....	110
3.3.2. Rathus Atılganlık Envanteri (RAE).....	111
3.4. Veri Toplama Süreci .....	111

3.5. Verilerin Analizi.....	112
<b>4. BULGULAR VE YORUMLAR .....</b>	<b>114</b>
4.1. Araştırmaya Katılan Çalışanlara Ait Demografik Bilgilerin Dağılımı .....	114
4.2. Güvenilirlik Analizi ve Sonuçları.....	116
4.3. Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	118
4.3.1. Katılımcıların Atılganlık Envanteri Sorularına Verdikleri Cevaplara Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	118
4.3.2. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Sorularına Verdikleri Cevaplara Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	121
4.4. Atılganlık Envanteri Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Ölçeği İle Alt Boyutlarının Tanımlayıcı İstatistikleri.....	123
4.5. Atılganlık Envanteri Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Normal Dağılım Testleri.....	124
4.6. T Testi Analizi ve Sonuçları.....	125
4.6.1. Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Analizleri ....	126
4.6.2. Medeni Durum Değişkenine İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Analizleri .....	128
4.6.3. Turizm Eğitimi Alma Durumu Değişkenine İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Analizleri .....	130
4.7. Varyans Analizi ve Sonuçları.....	131
4.7.1. Yaş Grupları Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey Testi .....	132
4.7.2. Gelir Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey Testi..	134
4.7.3. Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey Testi .....	137
4.7.4. Turizm Eğitim Düzeyi Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey Testi .....	139
4.7.5. İşletmedeki Çalışma Süresi Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey Testi.....	142



4.7.6. Sektördeki Çalışma Süresi Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey Testi.....	145
4.7.7. Statü Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey Testi..	148
4.7.8. Departman Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey Testi .....	150
4.8. Korelasyon Analizi ve Sonuçları.....	153
4.9. Regresyon Analizi ve Sonuçları .....	157
4.10. Hipotezler ve Sonuçları .....	159
<b>5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>162</b>
5.1. Sonuçlar.....	162
5.2. Öneriler.....	172
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>175</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>195</b>

## ÇİZELGELER LİSTESİ

<b>Çizelge 1.</b> Tamamlayıcı Konaklama İşletmeleri.....	10
<b>Çizelge 2.</b> Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması .....	24
<b>Çizelge 3.</b> Karşıladıkları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Sınıflandırma ..	26
<b>Çizelge 4.</b> Ulaştırma Araçları ile Olan Bağlantılarına Göre Sınıflandırılması .....	29
<b>Çizelge 5.</b> A ve B Tipi Kişilik Özelliklerinin Karşılaştırılması.....	49
<b>Çizelge 6.</b> Hayat Olayları Tablosu.....	64
<b>Çizelge 7.</b> Araştırmaya Katılan Çalışanlara Ait Demografik Bilgilerin Dağılımı... ..	114
<b>Çizelge 8.</b> Cronbach'ın Alfa Değerleri ve Güvenirlilik Durumları .....	117
<b>Çizelge 9.</b> Atılganlık Envanteri Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Ölçeği İle Alt Boyutlarının Güvenirlilik Analizi Sonuçları .....	117
<b>Çizelge 10.</b> Katılımcıların Atılganlık Envanteri Sorularına Verdikleri Cevaplara Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri .....	119
<b>Çizelge 11.</b> Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Sorularına Verdikleri Cevaplara Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri .....	121
<b>Çizelge 12.</b> Atılganlık Envanteri Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Ölçeği İle Alt Boyutlarının Tanımlayıcı İstatistikleri .....	123
<b>Çizelge 13.</b> Atılganlık Envanteri Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk Testlerine Ait Sonuçları .....	125
<b>Çizelge 14.</b> Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Cinsiyet Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi .....	126
<b>Çizelge 15.</b> Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Cinsiyet Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi.....	126
<b>Çizelge 16.</b> Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Medeni Durum Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi.....	128
<b>Çizelge 17.</b> Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Medeni Durum Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi.....	128
<b>Çizelge 18.</b> Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Turizm Eğitimi Alma Durumu Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi.....	130
<b>Çizelge 19.</b> Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Turizm Eğitimi Alma Durumu Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi.....	130
<b>Çizelge 20.</b> Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Yaş Grupları Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi .....	132

<b>Çizelge 21.</b> Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Yaş Grupları Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi .....	133
<b>Çizelge 22.</b> Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Gelir Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi .....	135
<b>Çizelge 23.</b> Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Gelir Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi .....	135
<b>Çizelge 24.</b> Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Eğitim Durumu Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi .....	137
<b>Çizelge 25.</b> Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Eğitim Durumu Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi .....	138
<b>Çizelge 26.</b> Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Turizm Eğitim Düzeyi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi .....	140
<b>Çizelge 27.</b> Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Turizm Eğitim Düzeyi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi .....	140
<b>Çizelge 28.</b> Atılganlık Envanteri Ölçeğinin İşletmedeki Çalışma Süresi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi .....	142
<b>Çizelge 29.</b> Stresle Başa Çıkma Tarzlarının İşletmedeki Çalışma Süresi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi .....	143
<b>Çizelge 30.</b> Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Sektördeki Çalışma Süresi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi .....	145
<b>Çizelge 31.</b> Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Sektördeki Çalışma Süresi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi .....	146
<b>Çizelge 32.</b> Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Statü Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi .....	148
<b>Çizelge 33.</b> Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Statü Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi .....	149
<b>Çizelge 34.</b> Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Departman Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi .....	150
<b>Çizelge 35.</b> Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Departman Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi .....	151
<b>Çizelge 36.</b> Korelasyon Katsayılarının İlişki Derecelerine Ait İfadeler .....	154
<b>Çizelge 37.</b> Atılganlık Envanteri Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Ölçeği İle Alt Boyutlarına İlişkin Korelasyon Analizi .....	154

<b>Çizelge 38.</b> Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Stresle Başa Çıkma Ölçeği İle Alt Boyutlarına Olan Etkisine İlişkin Regresyon Analizi.....	157
<b>Çizelge 39.</b> Hipotezler ve Sonuçları .....	160

## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması .....	23
Şekil 2. McGrath'ın 4 Safhalı Stres Modeli.....	32
Şekil 3. Olumlu Stres Seviyesini Gösteren Şekil.....	38
Şekil 4. Psikolojik Şikâyetlerin Gelişimi .....	43
Şekil 5. Genel Uyum Sendrom Aşaması .....	44
Şekil 6. Kişide Stres Yaratan Faktörler.....	46
Şekil 7. İş Yükü ve Stres İlişkisi.....	54
Şekil 8. Çaba-Ödül Dengesizliği Modeli .....	59
Şekil 9. Bireyin Stres Karşısındaki Tepkisi .....	62

## KISALTMALAR LİSTESİ

<b>Akt.</b>	: Aktaran
<b>Çev.</b>	: Çeviren
<b>M.Ö.</b>	: Milattan Önce
<b>M.S.</b>	: Milattan Sonra
<b>NATO</b>	: North Atlantic Treaty Organization
<b>S.</b>	: Sayfa
<b>Vb.</b>	: Ve Benzerleri
<b>Vd.</b>	: Ve Diğerleri
<b>Y.Y.</b>	: Yüzyıl
<b>S.S.</b>	: Standart Sapma
$\bar{X}$	: Aritmetik Ortalama
<b>P</b>	: Anlamlılık Düzey Değeri

## 1. GİRİŞ

Stres, 1950 yılına kadar organizmadaki patolojik ve fizyolojik değişikliklere sebep olan bir uyaran olarak kabul edilmiştir. Ancak stres, 1952 yılında fizyolog Selye tarafından, organizmanın uyaranlara karşı vermiş olduğu tepki olarak tanımlanmıştır. Kişinin kendisine bile yetemeyecek derecede olan enerjisinin, tükenmesi durumu olarak da tanımlamıştır. Bu tükenmişlik durumunu stres unsurunun yanında hayat şartları, ailevi faktörler, cinsiyet, yaş, geçmiş yaşantılar, sağlık problemleri, kişilik tipleri, hormonal etkiler, çalışma ve yaşam şartları gibi unsurlar da etkilemektedir. Bu unsurların zaman içerisinde üst üste binerek birikmesi, kişilerde farklı davranışlara ve sonuçlara neden olmuştur. Bağımlılık yapan zararlı maddeleri kullanma eğilimi, baş ağrısı, uykusuzluk, depresyon, performans düşüklüğü, işe gitmeyi istememek, mesleki hastalıklar, işten ayrılma ve iş kazaları bu sonuçlara birkaç örnektir (Selye, 1974: 26).

Sektörlerin etkili ve verimli olabilmeleri için; çalışanlarının hepsinin bireysel kapasitesini maksimum düzeye çıkarmaları ve çalışanlarının motivasyonlarını ve çalışma arzularını arttırmaları gerekmektedir. Çalışanlar yaptıkları işten ya da çalıştıkları ortamdan memnunlar ve stresle minimum düzeyde karşı karşıya geliyorlar ise; onların bireysel motivasyonlarının yükseleceği ve çalışmalarının daha verimli olacağı söylenebilir (Gürbüz, Doğan, Görmüş, Tokyay, Öztekin ve Engiz, 2014: 114). Günümüzün en önemli sorunlarından biri haline gelen stres ve stresin çalışma hayatındaki olumsuz etkileri, çalışanların üstünde büyük sıkıntılara neden olmaktadır. Çalışanlar stresin yol açtığı bu baskıcı ve rahatsız edici durumdan kurtulmak isterler. Stres unsuru hakkında yapılan çalışmaların amacı, nedeni ve sonucu kişiden kişiye değişen ve her hâlükârda olumsuz sonuçları olan strese karşı tedavi yöntemleri geliştirmektir (Cam, 2004: 3).

Davranış şekillerinin önemli bir parçası olarak kabul edilen ve sosyal gelişim durumunun temelini oluşturan atılganlık, insanların ilişkilerindeki davranışsal özelliklerin temelidir. 1960'lardan itibaren kültürel değişimin oluşmasıyla birlikte bireyler arasındaki ilişkiler daha çok önem kazanmış, bireysel ilişkilerde kişinin gereksinimlerinin tatmini ve öz benliğinin değeri gibi unsurlar öne çıkmış ve sosyal anlamda kabullenme sınırları genişlemiştir. Sonuç olarak ortaya 'atılganlık' kavramı çıkmıştır (Buzlu, 1999: 340). Atılgan davranış, herkese açık bir çevre yaratarak içine aldığı herkeste büyüme cesaretini artırır (Tanığ, 1993a: 73). Başkalarının haklarına

saygı göstermek, kendi hakkına sahip çıkmak, övgüleri kabul etmek, başkalarından istekte bulunabilmek ve onlardan gelen aykırı isteklere hayır diyebilmek atılgan davranışlara örnektir (Terakye, 1998: 13; Özcan, 2006: 21).

Bu çalışma, iş ortamlarında çeşitli şekillerde stresle karşı karşıya gelen otel işletmeleri çalışanlarının, atılganlık düzeyleri ile stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişki incelenerek, atılganlık düzeylerinin stresle başa çıkma konusunda ne kadar etkili olduğunun tespiti amaçlanarak yapılmıştır.

### **1.1. Araştırmanın Problemi**

Aslında günlük hayatımızın bir parçası olan stres, modern toplumun bir hastalığı olarak ifade edilmektedir. Stresle her an karşı karşıya kalmak ve stres altında kalarak yaşamak yeni bir olgu olmamasına rağmen, stresle ilgili çalışmalar son yıllarda yaygınlaşmıştır. İnsanların günümüzdeki stres kaynakları; ekonomik, teknolojik, sosyal ve politik konulardır (Güneyli, 1973: 59; Baltaş ve Oksay, 1999: 9; Graham, 1999: 75; Okutan, 2002: 18).

Davranış şekillerinin önemli bir parçası olarak kabul edilen ve sosyal gelişim durumunun temelini oluşturan atılganlık, insanların ilişkilerindeki davranışsal özelliklerin temelidir. 1960'lardan itibaren kültürel değişimin oluşmasıyla birlikte bireyler arasındaki ilişkiler daha çok önem kazanmış, bireysel ilişkilerde kişinin gereksinimlerinin tatmini ve öz benliğinin değeri gibi unsurlar öne çıkmış ve sosyal anlamda kabullenme sınırları genişlemiştir. Sonuç olarak ortaya 'atılganlık' kavramı çıkmıştır (Buzlu, 1999: 338).

Bu tanımlardan yola çıkarak, bireylerin atılganlık ve stresle baş edebilme durumlarının ne durumda olduğu önem arz etmektedir. Otel işletmelerindeki çalışanların atılganlık düzeylerinin yüksek olması ve stresle başa çıkma tarzlarından aktif tarzları kullanmaları çalışanların kalitesini arttıracaktır. Çalışan kalitesi artınca otel işletmesinin kalitesi ve bunlara bağlı olarak ülkedeki turizm sektörünün kalitesi de artmış olacaktır. Bu bilgilerden hareketle, araştırmanın problem cümlesi "Antalya'daki otel işletmelerinde çalışanların atılganlık düzeylerinin, stresle başa çıkma tarzlarına olan etkisini incelemektir." şeklindedir.



## 1.2. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı; otel şletmelerinde çalışanların atılganlık düzeylerinin ve stresle başa çıkma tarzlarının, hangi demografik özelliklere göre değişiklik gösterdiğini ve çalışanların atılganlık düzeylerinin, stresle başa çıkma tarzları üzerindeki etkisini belirlemektir. Çalışmada bu amaçtan hareketle, aşağıdaki soruların yanıtları aranmıştır:

- Antalya'daki otel şletmelerinde çalışanların demografik özellikleri nelerdir?
- Antalya'daki otel şletmelerinde çalışanların atılganlık düzeyleri nasıldır?
- Antalya'daki otel şletmelerinde çalışanların stres düzeyleri nasıldır?
- Antalya'daki otel şletmelerinde çalışanlar stresle başa çıkma tarzlarından hangilerini daha çok kullanmaktadırlar?
- Antalya'daki otel şletmelerinde çalışanların atılganlık düzeyleri demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- Antalya'daki otel şletmelerinde çalışanların stresle başa çıkma tarzlarını kullanma eğilimleri demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık göstermekte midir?
- Antalya'daki otel şletmelerinde çalışanların atılganlık düzeylerinin stresle başa çıkma tarzları üzerindeki etkisi anlamlı mıdır?
- Antalya'daki otel şletmelerinde çalışanların atılganlık düzeylerinin stresle başa çıkma tarzları üzerindeki etkisi anlamlı mıdır?

## 1.3. Araştırmanın nemi

Otel şletmelerinde çalışanlar çalıştıkları süre içerisinde, çalışma şartları, fiziksel ve düşünce gücünün tükenmesi, misafirlerin davranış ve tutumlarının karşısında onları memnun etme zorunlulukları, iş yoğunluğu, maddi kazançları vb. stres verici durumlar karşısında stres altında kalmaktadırlar. Stresle başa çıkamadıkları zaman ise psikolojilerinin bozulduğu gözlenmektedir. Çalışanların psikolojisinin iyi ya da kötü olması işe yansıdığı için, şletmedeki kalitenin arttırılması adına çalışanların stresle başa çıkma düzeyleri arttırılmalıdır. Aynı zamanda çalışanın sağlıklı bir psikolojisinin olması, çalışanlar arasındaki çatışmanın ve sorunlu ilişkilerin minimum düzeye indirilebilmesi, çalışanın kendini en güzel şekilde ifade edebilmesi vb. durumların gerçekleştirilebilmesi için atılganlık olgusu

çok önemlidir. Çünkü atılganlık, çalışanı ruhsal sorunlardan ve stresten uzaklaştırabilecek ölçüde bir davranış biçimidir.

Çalışma sayesinde elde edilecek olan bulguların sonucunda çalışanların atılganlık düzeylerinin artırılması ve stresle başa çıkma tarzlarından uygun olanları kullanmalarında etkili olabileceği düşünülmekte ve bu sayede otel işletmelerindeki kalitenin artması öngörülmektedir. Bu kapsamda belirlenen araştırma konusunun, çalışanların atılganlık düzeyleri ve stresle başa çıkma tarzlarını kullanma eğilimleri konularında yapılacak olan bilimsel çalışmalara kaynak olabileceği ve ilgili alanyazına katkısı olabileceği düşünülmektedir.

#### **1.4. Varsayımlar**

Bu araştırmanın varsayımları aşağıda verilmiştir:

- Araştırma için ulaşılan örneklem grubu, evrenin tamamını temsil etmektedir.
- Araştırma için kullanılan veri toplama araçları, araştırmanın amacına uygun, yeterli, geçerli ve güvenilir bilgileri yansıtabilecek niteliktedir.
- Araştırma kapsamındaki otel işletmelerinde çalışanların, atılganlık ve stres konusunda bilgi sahibi oldukları düşünülmektedir.
- Araştırmanın amacı kapsamında otel işletmelerinde çalışanların stresle başa çıkma tarzlarını ve atılganlık düzeylerini incelemek için hazırlanan anketin, araştırmaya katılan otel işletmeleri çalışanları tarafından içtenlikle ve dürüstçe cevaplandırıldığı varsayılmaktadır.

#### **1.5. Sınırlılıklar**

Araştırmanın yapılması sürecinde maruz kalınan sınırlılıklar aşağıda verilmiştir:

- Araştırmanın sonucu, 01.06.2017 – 31.08.2017 tarihleri arasında Antalya ilinde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların, veri toplama araçlarındaki ifadelerle verdikleri cevaplarla sınırlıdır.
- Zaman, ulaşılabilirlik, maddi olanaklar ve sezonluk faaliyet gösteren otel işletmeleri sınırlayıcı faktörler arasında son derece önemli rol oynamıştır.

## 1.6. Tanımlar

**Konaklama İşletmeleri:** İnsanların ikamet ettikleri yer dışındaki başka bir mekânda dinlenme, geceleme ihtiyacını karşılamak için ortaya çıkmış işletmelerdir (Azaltun ve Kaya, 2010: 1-2).

**Otel İşletmeleri:** İnsanların farklı sebeplerle yapmış oldukları seyahatleri boyunca, ilk önce konaklama ihtiyacı sonra da yiyecek ve içecek, eğlence gibi ihtiyaçlarının karşılanması için mal ve hizmet üretip, üretilen bu mal ve hizmeti belli bir ücret karşılığında insanlara sunan ticari işletmelerdir (Şener, 2010: 6).

**Stres:** Kişinin, fiziksel ya da psikolojik olarak çeşitli uyarıcılara maruz kalması durumunda gösterdiği tepkidir (Balcı, 2000: 2).

**Atılganlık:** Bireyin merak ve ilgisini araştırmasında, kendini dürüstçe açıklamasında, diğer bireylerin haklarını göz ardı etmeden kendi hakkını savunabilmesinde ve anksiyete rahatsızlığını yaşamadan kendini ifade edebilmesinde, bireylerin yeterliliğini ve eşitliğini geliştiren bireylerarası davranış şeklidir (Alberti ve Emmons, 2002a: 22; Alberti ve Emmons, 2002b: 43).

## 2. İLGİLİ ALANYAZIN

### 2.1. Kuramsal Çerçeve

Kuramsal çerçeve dört alt başlıktan oluşmaktadır. İlk olarak; konaklama işletmelerinin kavramı, tanımı ve sınıflandırılması incelenmiştir. İkinci olarak; otel işletmelerinin tarihsel gelişimi, tanımı, özellikleri ve sınıflandırılması incelenmiştir. Üçüncü olarak; Stresin tanımı, kapsamı, çeşitleri, belirtileri, aşamaları, kaynakları, sonuçları, stres ölçmede kullanılan tarzlar, stresle başa çıkma konuları incelenmiş ve stresle ilgili ulusal ve uluslararası alanda yapılan çalışmalara yer verilmiştir. Son olarak; atılgan davranışın tanımı, kapsamı, özellikleri, öğeleri, biçimleri, faydaları, atılganlığı etkileyen faktörler incelenmiş ve atılgan davranış ile ilgili ulusal ve uluslararası alanda yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

#### 2.1.1. Konaklama İşletmeleri

Kalkınma konusunda büyük bir yeri olan ve aynı zamanda giderek dünya ekonomisinin büyük bir kısmını etkileyen sektörlerden biri de turizm sektörüdür.

Tatil, kültür, iş toplantıları, kongreler, tarih vb. ihtiyaçların giderilme arzusuyla insanlar hayatları boyunca seyahat ederler. İnsanların seyahatleri boyunca dinlenme, geceleme, yeme ve içme gibi gereksinimlerini karşılayan yan tesisler konaklama işletmeleridir. Piyasada sayıları çoğalan konaklama işletmeleri konaklama ihtiyacını gidermekle kalmayıp bu işletmeler; eğlence, gezi, ticaret (alış-veriş), eğitim, spor aktiviteleri, konferans, sağlık vb. ihtiyaçları da karşılamak için hizmetler sunmaktadırlar (Kozak, 2006: 43).

##### 2.1.1.1. Konaklama İşletmeleri Kavramı ve Tanımı

İnsanların ikamet ettikleri yer dışındaki başka bir mekânda dinlenme, geceleme ihtiyacını karşılamak için ortaya çıkmış işletmeler konaklama işletmeleridir. Asıl kurulma amacı insanların geceleme ihtiyacını gidermek olan, ayrıca eğlence, yeme ve içme ihtiyaçlarını da karşılayabilmek için tamamlayıcı ve yardımcı birimleri de bünyesinde bulunduran tesislerdir (Şener, 2007: 7).

İnsanların seyahat etme nedenleri, ekonomik düzeyleri, konaklama işletmesinden beklediği hizmetler çeşitlilik gösterdiği için farklı ürün yelpazesine

sahip ve farklı büyüklükte konaklama işletmeleri mevcuttur. Konaklama işletmeleri müşterilerinin ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayıp memnuniyetlerini en yüksek seviyede tuttuğu sürece müşterilerinin başka işletmelere gitmelerini engelleyeceklerdir ve o insanların her seferinde memnun kaldığı işletmede konaklamasını sağlayacaktır. Bunu göz önünde bulunduran yatırımcılar müşterinin ikamet ettiği yerde ihtiyaç duyduğu restoran, bar, alışveriş merkezi, animasyon, sauna, hamam, sağlık merkezi vb. mal ve hizmetlerin çoğunu bünyesinde bulunduran işletmeler kurmaya çalışmaktadırlar (Barutçugil, 1989: 48).

‘Şehir içinde şehir’ mantığından yola çıkarak kurulan bu işletmelerde; müşteriler işletme içerisinde ne kadar çok ihtiyacını giderebilirse o işletmeye bağlılığı da o kadar güçlü olacaktır. Bu sayede işletme giderek doluluk oranını arttıracak ve elde edeceği gelirini de buna bağlı olarak artışa geçirecektir. Her işletmenin kuruluş amacı kâr elde etmek olduğu için, bu amaca sahip bütün işletmeler ticari işletmelerdir. Bu yüzden konaklama işletmeleri de ticari işletmelerdir (Azaltun ve Kaya, 2010: 1-2).

Turizmde müşteriye satışa sunulan mal ve hizmet ürünlerini oluşturan işletmeler içerisinde konaklama işletmeleri ikinci sırada bulunmaktadır. Turizm aktivitelerine katılan insanların birincil ihtiyacı olan güvenli barınma hizmetini vermek üzere, insanların dinlenme, konfor, eğlence, yeme ve içme, dinlenme gibi ihtiyaçlarını karşılayan konaklama işletmeleri motel, otel, tatil köyü, dağ oteli, pansiyon, termal tesis gibi sınıflara ayrılmaktadır (Gökdeniz ve Dinç, 2009: 7).

#### **2.1.1.2. Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması**

Turistlerin ikamet ettikleri yer dışındaki başka bir mekanda dinlenme, geceleme ihtiyacını karşılayan işletmeler konaklama işletmelerdir. Konaklama işletmeleri turizm faktöründen büyük ölçüde etkilenmişlerdir (Aktaş, 2002: 23). Konaklama tesisleri müşteriye verdiği hizmetler, kuruldukları yer, büyüklükleri vb. belirleyici özellikleri bakımından birbirlerinden ayrılarak sınıflandırılmaktadırlar.

Alanyazında konaklama işletmeleri farklı şekillerde sınıflandırılmıştır. Örnek verecek olursak; 25.06.2005 tarihinde 8948 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*’te konaklama işletmeleri şu şekilde sıralanmış ve sınıflandırılmıştır (Kozak, 2006: 44);

1. Oteller,
2. Moteller,

3. Tatil Köyleri,
4. Pansiyonlar,
5. Kampingler,
6. Apart Oteller,
7. Hosteller şeklindedir.

Başka yazılarda kabul görmüş diğer bir sınıflandırma ise (Şener, 2007: 8);

1. Geleneksel Konaklama İşletmeleri,
2. Tamamlayıcı Konaklama İşletmeleri şeklindedir.

#### **2.1.1.2.1. Geleneksel Konaklama İşletmeleri**

Kervansaray ve hanlarla başlamış olan konaklama işletmeleri, ulaşım olanaklarının her geçen gün gelişmesiyle birlikte büyük değişikliğe uğramıştır (Barutçugil, 1989: 49). Ülkemizdeki konaklama işletmelerinin temelinde han ve kervansaraylar vardır. Öyle ki; Moyanlık adı verilen konaklama tesislerinin Orhun Kitabelerinde bahsedilmesi, o zamanlarda bile Türklerin günümüzdeki otel işletmelerinin ilkinin kurdukları anlamına gelmektedir. Türklerin aslında hayır ve yardım yurdu amacıyla kurdukları Moyanlık konaklama ve geceleme tesisleridir. Sonralarda ise Moyanlık ismi yerine Kervansaray olarak bilinen bu tesisler Anadolu'da Selçuklular ve Osmanlı tarafından büyük bir ilerleme kat ederek en mükemmel düzeye gelmişlerdir (Azaltun ve Kaya, 2010: 3).

Yolların en uğrak ve kavşak noktalarının yakınlarında kurulan kervansaraylar, seyahate çıkan insanlara hayvanlarıyla birlikte konaklayabilecekleri, istekleri doğrultusunda hayvanlarını değiştirebilecekleri, olumsuz durumlara ve saldırılara karşı dayanıklı, genellikle orman ve su kaynaklarının yakınlarında kurulmuşlardır. O dönemlerde sadece seyahat eden sıradan insanlara, tüccarlara barınma ve konaklama hizmeti veren yerler değil aynı zamanda toplumun gelişmişlik düzeyini de gösteren sosyal tesislerdir (Gökdeniz ve Dinç, 2009: 8).

Kervansaraylarda yönetimi genel müdüre karşılık gelen bir idareci ve müfettiş sağlardı. Yönetimdeki bu şahıslar yönetimi gerçekleştirir ve masrafları denetlerlerdi. Ek olarak kervansaraylarda Muzif denilen iç hizmetlerden sorumlu ve günümüzdeki otellerin resepsiyon ve ön büro işlerini yapan Hancı bulunurdu. Yolcuları karşılayıp onlara yatacak yer ve yiyecek-içecek vermek hancının göreviydi (Aktaş, 2002: 24).

Osmanlı zamanında ise gelir sağlamak amacıyla şehir içine de hanlar kurulmuştur. Kervansarayların finansını sağlayan vakıfların mali yönden zayıflamaları sonucu XVIII. Yüzyılda kervansarayların inşa edilmesi yavaşlamıştır. Bunun sonucu olarak Tanzimat' tan sonrasında kervansaray yapımının durdurulmasıyla şehir içine kurulan hanlara olan ilgi artmış ve gelir sağlamak amacıyla şehir içi hanlar yaygınlaşarak daha fazla yapıp işletilmeye başlanmıştır (Kozak, 2006: 45).

Özel teşebbüsle kurulan hanlar; kervansarayların olmadığı yol üstünde bulunan yerleşim birimlerine kurulan konaklama üniteleridir. Yatak odaları kapalı olmayarak mahremiyetin olmamasına neden olan kervansaraylar ise, vakıf kuruluşları tarafından kurulan hayır ve yardım kuruluşlarıdır. Kervansaraylara kıyasarsak hanlarda ailelerin kalabilmesi için mahremiyetim korunduğu özel odalar mevcuttur (Şener, 2007: 9).

1985 yılından sonrasında yabancı sermayenin de artması sonucu Türk turizm sektörü önemli ölçüde gelişmeye başlamıştır. Bu senelerde uygulanması artan teşviklerle beraber 'Yap, İşlet, Devret' ekonomik modelinin uygulanması sayesinde yabancı sermayeler açısından yatırım yapılmak istenen ülke haline gelmişizdir. Böylece ülkemizde büyük ve modern konaklama tesislerinin yapılması gerçekleşmiştir (Barutçugil, 1989: 50).

Geleneksel konaklama işletmesi sınıflandırılmasında genel olarak oteller ilk sırada olmasının yanı sıra pansiyon ve motel işletmeleri de bazı yazarlar tarafından bu gruba dahil edilmektedir. Fakat ortaçağ döneminde gelişen İngiliz hanları Avrupa'daki otelcilik sektörünün öncüsü haline gelerek, 1760 senesinde otel olarak anılmaya başlanmıştır (Azaltun ve Kaya, 2010: 4). Tamamlayıcı konaklama işletmeleri olarak bilinen pansiyon, motel ve diğer konaklama işletmeleri 1890 yıllarında faaliyete geçmesi ve 1920 yıllarında geliştiği için geleneksel konaklama işletmesi grubunda sadece oteller bulunmaktadır.

#### **2.1.1.2.2. Tamamlayıcı Konaklama İşletmeleri**

Ulaşım araç ve sistemlerinin gelişip yaygınlaşması, insanların gelirlerinin ve boş zamanlarının artması gibi faktörler uluslar arası turizm alanına bir hareketlilik kazandırmıştır. Buna bağlı olarak seyahat ve ulaşım alanındaki gelişmeler direkt

olarak konaklama sektörünü de olumlu yönde etkileyerek gelişme sağlamasına yardımcı olmuştur (Gökdeniz ve Dinç, 2009: 9).

Tamamlayıcı konaklama işletmelerinin amacı, insanların geceleme ihtiyacını karşılamaktır. Asıl işlevlerinin dışında insanların eğlence ve yeme-içme gibi ihtiyaçlarını da karşılayabilmek için gereken yan birimleri de bünyesinde barındıran işletmelerdir (Aktaş, 2002: 25).

Geleneksel konaklama işletmeleriyle tamamlayıcı konaklama işletmeleri arasındaki fark; tamamlayıcı konaklama işletmelerinin daha sonradan ortaya çıkmış olmasıdır. Ayrıca, 1890 yıllarında demir yolları taşımacılığının ve buharla çalışan gemilerin seyahat ederken ulaşım aracı olarak kullanılmaya başlanması, 1920 yıllarında teknolojideki gelişmelerin otomobil devrini başlatması ve turizmin gelişmeye başlamasıyla yeme-içme ve konaklama ihtiyaçlarının karşılanabilmesi tamamlayıcı konaklama işletmelerinin kuruluş amaçlarıdır. Seyahat ederken kullandığımız ulaşım teknolojilerinin gelişmesi konaklama sektörünün de gelişmesine katkıda bulunmuş ve konaklama ihtiyaçlarına olan ihtiyacı doğurarak bu işletmelerin inşasını ve faaliyete geçmelerini sağlamıştır (Barutçugil, 1989: 52)

#### **Çizelge 1. Tamamlayıcı Konaklama İşletmeleri**

<b>Tamamlayıcı Konaklama İşletmesi</b>	<b>Oda / Ünite Sayısı</b>
Moteller	En Az 10 Odalı Olmalıdır.
Tatil Köyleri	En Az 80 Odalı Olmalıdır.
Pansiyonlar	En Az 5 Odalı Olmalıdır.
Kampingleler	En Az 10 Üniteli Olmalıdır.
Apartment Oteller	Villa Tipinde Konut Olarak İnşa Edilmelidir.
Oberjler (Dağ Evleri)	En Az 1 Yıldızlı Otel Niteliği Olmalıdır.
Hosteller	En Az 10 Odalı Olmalıdır.

**Kaynak:** 25.06.2005 tarihinde 8948 sayılı Resmi Gazete' de yayımlanan *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*.

#### **2.1.1.2.2.1. Motel**

Yerleşim merkezlerinin dışında karayolu güzergâhlarında veya yakın çevrelerinde kurulan, motorlu taşıtlarıyla seyahat edenlerin yeme-içme, konaklama ve araçlarının park edilmesi ihtiyacını karşılayacak hizmetler sunan konaklama işletmeleri motellerdir. Moteller en az 10 oda kapasitesine sahip olmalıdırlar (Kozak, 2006: 46). Şehirlerin monotonluğu, gürültüsü ve kalabalığından uzakta, park sorunu



olmayan bu işletmelerde odaların yapısı ve kullanımı genelde sade bir yapıdadır. Ancak günlük ihtiyaçların hepsini karşılayabilecek donanıma sahiptir. İlk başlarda karayolunda seyahat eden insanlara kısa vadeli konaklama imkânı sunan moteller, şimdilerde ise uzun vadeli tatil turizmi hizmeti vermektedir (Şener, 2007: 10). Şehir merkezi yakınlarında veya karayolu kenarlarında bulunan motellerin tatil moteli veya uygulama moteli olarak iki çeşidi ortaya çıkmış ve plaj imkânı olan yerlerde gelişme gösteren moteller tatil motel çeşidini oluşturmaktadır.

Moteller tarihte ilk hizmetini vermeye başladığı zamanlar; karayolu üzerinde seyahat eden insanlara rahat bir yatak hizmeti vermekteydiler. Fakat 1935 yılında rahat bir yatak hizmeti anlayışının yanı sıra, insanlara yiyecek ve içecek hizmeti hatta otomobillerine park hizmeti de vermeye başladılar. 2. Dünya Savaşı'ndan sonra kalite ve hizmet çeşitliliği bakımından hızla gelişmeye başlayan moteller; duş, banyo, odalara TV ve radyo, kat ve odalara halı serilmesi, odaların iç dekorasyonunun dahi güzelleştirilmesi gibi hizmet ve olanakları müşterilere sunmaya başlamışlardır. Motellerdeki bu değişim ve gelişmeler beraberinde moteller arası rekabeti de getirmiştir. Bu rekabet sayesinde ise geniş, çok katlı ve daha büyük motellerin inşaatları hızlanmış, moteller tarafından verilen hizmet sayısı ve kalitesi de artmıştır (Aktaş, 2002: 34).

#### **2.1.1.2.2.2. Pansiyon**

Yemek servisi hizmetinin idarenin de yapabildiği, yönetilmesinin kolay olduğu veya tesiste konaklayan insanların kendi yemeklerini hazırlama olanaklarının olduğu en düşük 5 odaya sahip olması gereken işletmelere pansiyon denir (Azaltun ve Kaya, 2010: 5).

İnsanların istediği zaman yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını karşılayabildikleri, uzun süreli konaklama hizmeti sunan, genelde aile işletmesi tipinde olan küçük konaklama tesisleridir. Pansiyonda insanlara verilen hizmetler genel olarak mal sahibi veya aile fertleri tarafından verilir. Dinlenme turizminin elverişli olduğu yerlerdeki pansiyonlarda aile odası ortamı vardır. Konaklama işletmelerinin gelen turisti karşılayamayacak ve turistlerin çok yoğun olduğu büyük şehirlerin insanları ikamet ettikleri evlerinin bazı odalarını pansiyona benzer şekilde kiralamaktadırlar. Ücretli çalışana ihtiyaç duymayan çok küçük pansiyonların; motel, otel veya benzeri bir konaklama işletmesinin bulunmadığı küçük yerleşim yerlerinde açılmasına teşvik

edilebilir ve böylelikle bölge halkının önemli bir gelir kaynağı elde etmeleri sağlanabilir (Gökdeniz ve Dinç, 2009: 10).

#### **2.1.1.2.2.3. Kamping**

En az 10 üniteye sahip olması gereken, genelde işletme konaklayan konukların geceleme, yeme ve içme, eğlence, dinlenme vb. ihtiyaçlarını kendi imkânlarıyla karşıladıkları, karayolu güzergâhları veya karayolu yakınlarında deniz, nehir, göl vb. doğal güzelliklerin bulunduğu yerlere kurulan işletmeler kampinglerdir (Aktaş, 2002: 35).

Ülkeler ve şehirlerarasındaki ana yolların gelişmesi, motorlu taşıtların daha çok yaygınlaşması, yoldaki emniyet ve güvenliğin giderek daha çok artması vb. faktörler; kampçılık aktivitesinin gelişmesini büyük ölçüde geliştirmişlerdir. Kampçılık; genelde bir yerden bir yere kamp eşyalarının taşınmasıyla seyyar olarak yapılabileceği gibi, konukların konaklayacağı tek katlı evlerin veya çadırların belli bir bölgede daimi ve hazır şekilde bulunmasıyla sabit kampçılık olarak da yapılabilir. Bahsedilen bu sabit kamplar; genellikle sosyal turizm amacıyla özel teşebbüs ya da mahalli idare ve devlet kuruluşlarınca kurulup işletilirler (Kozak, 2006: 47).

Kamu ve özel turizm işletmecileri, belli başlı ulaşım, toprak ve iklimin özelliklerini esas alarak tesisin kurulacağı yere kampçıların yararlanabilecekleri ortak sayılan tesisleri ve kampinglerin altyapılarını hazırlarlar (Şener, 2007: 11). Seyyar kamp ve sabit kamp anlayışını birbirinden ayıran en önemli özellik; sabit kamp anlayışında kamp evlerinin (bungalov) ve konaklama binalarının olmasıdır. Bu kamplar sağlam alt yapısı olmayan yerlerde bile kurulabilmektedir (Barutçugil, 1989: 54).

#### **2.1.1.2.2.4. Tatil Köyü**

Doğal güzelliklerin içinde doğayla iç içe, konukların rahat bir şekilde konaklayabilecekleri, çeşitli eğlence ve spor aktivitelerini gerçekleştirebilecekleri, yaygın bir yerleşim düzenine sahip, en az 80 odası olması gereken ve en fazla 3 katlı yapılar tatil köyü tesisleridir (Azaltun ve Kaya, 2010: 6).

Tatil köyü işletmeleri; kamping tesisleri ile geleneksel konaklama işletmelerinin arası bir konaklama tesisi özelliklerine sahiptir. Dinlenme, eğlenme ve spor turizminin temel gereksinimlerini karşılayabilecek bütün olanaklara sahip, uzun süreli konaklama hizmetini verebilen küçük çaplı yerleşim birimleri tatil köyleridir. Modernleşmiş kent hayatının bunaltıcı temposu, monotonluğu, yoruculuğu, kirli havası gibi insanı olumsuz etkileyen faktörlerden kaçmak isteyen insanların genelde tercih ettikleri yerlerdir. Burada eğlenme, dinlenme veya spor yapma gibi faaliyetleri rahatça gerçekleştirebilirler (Gökdeniz ve Dinç, 2009: 11).

Tatil köylerinin büyüklüğüne rekreasyon hizmetlerinin çeşitliliği ve yiyecek-içecek çeşitliliği ile yatak kapasitesi etki eder. Optimal büyüklükte sayılabilecek bir tatil köyü 80-300 arası yatak kapasitesine sahiptir. Konukların sportif, sosyal, kültürel ve rekreasyon hizmetlerinden yararlandığı sosyal amaçlı tatil köylerinin daha yararlı olabilmesi için hizmete yeni açılmış merkezlere yakın olması gerekmektedir (Aktaş, 2002: 37-38).

#### **2.1.1.2.2.5. Apart Oteller**

Bağımsız villa veya apartman şeklinde inşa edilen ve tefriş edilen, mesken olarak kullanılabilen, konukların yeme ve içme ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için gereken teçhizatlar ile donatılan ve otel işletmesi gibi işletilen tesisler apart otellerdir (Kozak, 2006: 48).

Apart oteller en az 10 odaya sahip olma zorunluluğu olmadan da müstakil apart otel olarak müstakil şekilde düzenlenebilir. Apart otellerin başlıca özellikleri (Şener, 2007: 12);

- Yatak odalarında; komodin, yatak ve gece lambası, yatak ve eşya dolaplarında; kılıflı yastıklar, çarşaf ve iklime göre battaniyelerin bulundurulması,
- Yaşam odasında; kapasiteye göre yemek masası, koltuk, sandalye ve sehparın bulundurulması,
- Mutfakta; buzdolabı, ocak, kapalı çöp kutusu ve yeteri kadar servis malzemesinin bulundurulması,
- İlk yardım dolabı ve yangın söndürme teçhizatlarının bulundurulması,
- Resepsiyon, lobi ve idari birimi bölümlerinin olması şeklindedir.

Apart otellerin toplam yatak kapasiteleri; yer aldıkları veya beraber işletildikleri konaklama işletmelerinin toplam yatak kapasitelerinin % 25 ini, dört ve beş yıldızlı otellerin ise % 40'ından fazla olamaz. Apart otellerinin kapasitesi hesaplanırken oturma alanlarının dışında kalan yatak odaları dikkate alınır. Tek yataklı odalar 10 metrekare alana sahip olmalı, iki yataklı odalar ise 10 metrekarenin üstünde alana sahip olmalıdır (Barutçugil, 1989: 56).

#### **2.1.1.2.2.6. Oberj**

Sakin bir ortamda dinlenmeye olanak tanıyan, avlanmaya elverişli, doğal güzelliklerle iç içe olan, kırsal kesimlere kurulan konaklama tesisleri oberjlerdir (Aktaş, 2002: 38). Oberjler genel olarak yerleşim merkezlerinin dışında, turistik destinasyonlara giden yollara yakın olmak kaydıyla su kenarlarında, dağ ve kış sporlarının yapılabileceği yerlerde kurulurlar (Azaltun ve Kaya, 2010: 9).

Oberjler kullanım amaçlarına uygun bir şekilde donatılmalıdırlar. Bu tesisler en az 30 kişinin barınmasını karşılayabilecek binaya sahip olmalıdırlar. Ayrıca 8 kişilik yatakhane, yemekhane ve mutfaka sahip olmalıdırlar. Oberj işletmelerinin en belirleyici özelliği; fiziki görüntülerinin çevre ile bütünlük içerisinde olarak inşa edilmeleridir (Gökdeniz ve Dinç, 2009: 13).

#### **2.1.1.2.2.7. Hostel**

Konuklara yiyecek ve içecek hizmeti veren yada konukların kendi yeme – içme ihtiyacını karşılayabildikleri, gençlik turizmine uygun olan ve en az 10 oda kapasiteli tesisler hostellerdir. Hostel işletmelerinin sahip oldukları özellikler (Aktaş, 2002: 39);

- Giriş holünün vestiyer, resepsiyon, emanet kasa, bekleme ve bagaj yerinden oluşması,
- Kapasiteyi karşılayabilecek oturma salonunun olması,
- Sorumlu kişi salonun yatak odaları ile bağlantılı olması,
- Yönetici odasının bulunması,
- Kafeterya ve lokanta hizmetinin verilmesi ya da konukların kendi yemeklerini kendilerinin hazırlayabilmeleri için gerekli teçhizatın olması,

- Konukların kendi imkanlarıyla eğlenebilme ihtiyacına yönelik düzenlemeye sahip olması,
- Emanet kasa, ilk yardım ve telefon hizmetlerinin verilmesi,
- Kişi başına en az 4 metrekare alan düşecek şekilde kadın ve erkek alanları olarak ayrılmış en fazla 8 kişilik ortak banyoya sahip olması,
- Çamaşır yıkama, kurutma ve ütüleme ihtiyacını karşılayabilecek alana sahip olması,
- Genel spor ve depo alanlarına sahip olması,
- Ulusal federasyonca belirlenmiş işletme kurallarına uygun olması şeklindedir.

Düşük bütçeyle seyahate çıkan gezginler, öğrenciler, sırt çantalılara göre ucuz konaklama hizmeti sunan, genellikle mutfağı olan küçük oteller hostellerdir. Küçük olan bu otellerde odaların bazılarında ranzalı yataklar bulunur (Kozak, 2006: 49).

#### **2.1.1.2.2.8. Sağlık Turizm İşletmeleri**

Sağlık turizm işletmeleri; ılıca, kaplıca, kaynarca ve içme vb. isimlere sahip soğuk veya sıcak kaynak sularının yakınlarında, sağlık açısından oldukça uygun iklim koşullarına sahip yerlerde kurulan konaklama işletmeleridir. Bu işletmeler, bazen özel teşebbüsler tarafından kar amacıyla işletildikleri gibi, bazen de bölgesel kamu yönetimleri, devlet teşebbüsü, sağlık kuruluşları ya da sosyal güvenlik kurumları tarafından kar amacı olmadan işletilmektedirler. Günümüzdeki sağlık turizminin elde ettiği kazancın artması bu tür konaklama işletmelerinin kurulmasına, genişletilmelerine ve geliştirilmelerine bağlıdır. Fakat bir sağlık turizm işletmesi, sadece sahip olduğu sağlık açısından önemli kaynağıyla yeterli ilgiyi göremez. Bu şekilde tesislerin teknik, tıp, konfor ve estetik açıdan ön koşulların karşılanmasını zorunlu kılmaktadır (Barutçugil, 1989: 57).

Sağlık turizmi işletmeleri; kaplıca, deniz suyu, içme suyu, çamur vb. maddelere ya da elektrikli ve mekanik araçlara ve beden eğitimi, masaj vb. metotlara sahip olmalıdırlar. Tedavi amacını taşıyan ve insan sağlığının korunması gibi uygulamalardan biri veya birkaçına sağlık turizmi işletmelerinin sahip olması gerekir. Bu tedavi uygulamaları ise hekim gözetiminde yapılması gerekmektedir (Azaltun ve Kaya, 2010: 11).

### **2.1.1.2.2.9. Diğer Konaklama İşletmeleri**

Konaklama işletmeleri başlığı altında saydığımız tesisler dışında kalan ve turizm amacı ile yapılan seyahatlerin konaklama kapasitesini karşılamak için kurulmuş olan bazı işletme türleri de mevcuttur. Bu işletmeleri genel olarak şu şekilde sıralayabiliriz (Barutçugil, 1989: 57; Aktaş, 2002: 40);

- Çeşitli kamu ve özel işletmelerin, meslek kuruluşlarını veya benzer kurumların misafirhane ve dinlenme tesisleri diğer konaklama işletmelerine bir örnektir.
- Turistik olan yörelerde tatil için inşa edilip, kısmen veya bütün sezon boyunca kiraya verilen apartman daireleri, odalar ve evlerden oluşan konutlar da diğer konaklama işletmelerine örnektir.

Turizm ile ilgili farklı faaliyetlere sahip olan, özel teşebbüslerin oluşturduğu turizmin mal ve hizmetlerini üreten, varlıklarının tamamen ya da kısmen turizmin çeşidine göre şekillenen işletmeler de mevcuttur (Gökdeniz ve Dinç, 2009: 16);

- Turizm ile ilgili çeşitli ürünler üreten işletmeler: Tatile ve seyahate özel giysi, hediyelik ve hatıra vb. eşyalar üreten işletmelerdir.
- Turizme bağlı olan ticari işletmeler: Limanlar, istasyonlar, havaalanları ve tatil yerlerinde çeşit çeşit tüketim malzemelerini satan perakendeci işletmelerdir.
- Turizm ile ilgili özet hizmetleri üreten işletmeler: Rehberlik ve çevirmenlik hizmetleri, döviz büroları, animasyon hizmetleri vb. hizmetleri üreten işletmelerdir.
- Turizm tanıtma ve reklamcılık işletmeleri de diğer turizm işletmelerine birer örnektir.

Sıralanan bu turizm işletmeleri konaklama işletmeleri sınıfında yer almamaktadırlar. Çünkü bu tesisler turizm aktivitesi yaşanırken turizm faaliyetine katılan turistlerin ihtiyaç duydukları hizmetleri üreten ve turistlerin yeme-içme, konaklama gibi ihtiyacını karşılayan işletmelere destek amaçlı ek hizmetleri üreten işletmeler sınıfında kabul görmektedirler (Barutçugil, 1989: 58).

### **2.1.2. Otel İşletmeleri**

İkameti dışındaki bir yerde bulunan kişilere başta konaklama, yeme-içme ve güvenlik gibi zorunlu ihtiyaçları karşılayan işletmeler otel işletmeleridir. İş

toplantıları, kültürel etkinlikler, eğlence programları vb. organizasyonlarda otel işletmeleri insanlara hizmet vermektedir.

### **2.1.2.1. Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi**

M.Ö. 4.000 yıllarında Sümerlerin yazıyı, parayı ve tekerleği bulması ve kullanmasıyla dünya turizm olayının başladığı söylenebilir. Ticaret nedeniyle sık sık seyahat eden bu denizci insanlar çok fazla yer dolaşmışlardır. Polinezyalılar Güneydoğu Asya'dan yola 10-15 metrelik küçük sandallarla çıkıp 2.000 milden fazla giderek Hawaii ve Tahiti adalarına varmışlardır. Mısır piramit ve tapınaklarından dolayı M.Ö. 3.000 yıllarında gezginlerin ilgisini en çok çeken destinasyondur. Babil Krallığı ve Eski Mısır' da gezginlerin hem rahat etmesi hem de gezginlerin sayısının artması için; yolların güvenliğinin sağlanması, konaklama ve dinlenme için ev ve bahçe inşaatlarının yapıldığı bilinmektedir. M.Ö. 700 yıllarında ise Eski Yunan' da dünya turizm tarihi açısından önemli bir olay olarak kabul edilen olimpiyat oyunları başlamıştır. Bu olay spor turizminin başlangıcı olarak sayılabilir. Romalıların insan zevki ve keyfi için gerçekleşen seyahatler İsa'nın doğduğu çağda gerçekleşmiştir (Barutçugil, 1989: 58).

Konaklama sektörü birkaç bin yıllık tarihe sahiptir. Çünkü tarihin her döneminde farklı amaçlarla seyahat etmiş ve seyahat ederken konaklama, yeme-içme gibi gereksinimlerini karşılayacak, basitte olsa bir konaklama tesisine ihtiyaç duymuşlardır. Bu ihtiyacı karşılamak için ilk hanlar kurulmaya ve hizmet vermeye başlamıştır (Olalı ve Korzay, 1989: 7-8). Yaklaşık olarak M.Ö. 500 ve M.S. 500 tarih aralığında taverna ve hanlar seyahat eden insanların gereksinimlerini karşılamak amacıyla kurulmaya başlamıştır. Kurulan han ve tavernalar yolcuların ve hayvanlarının barınma ve yeme-içme gereksinimlerini karşılamışlardır. Bu duruma Eski Roma ve Eski Yunan yazılı belgelerinde ve İncil'deki bilgilerde rastlanmıştır. Şimdiki otellerin temeli olan hanlar; han sahibinin ailesiyle birlikte yaşamlarını idame ettirdikleri ve konakladıkları kendi evleriydi. Yiyecek ve dinlenme ihtiyaçlarını karşılamak isteyen misafirler bu hanlarda konaklıyor ve seyyah adı verilen yolcularla onları tanımadıkları halde aynı odayı kullanıyorlardı (Aktaş, 2002: 41).

M.Ö. 200 ve M.S. 500 tarihleri arasındaki Roma İmparatorluğu döneminde sanatçı, öğrenci ve tüccarlar için han ve tavernalar yapılmıştır. Bu tesislerin bazılarında sadece ahırların bulunduğu bazılarında ise sadece odaların bulunduğu

görülmüştür. Dönemin ilerleyen zamanlarında seyahat eden insanlara yiyecek ve içecek ve konaklama hizmetlerinin sağlandığı, Romalı rahiplerin yönettiği Roma Hospice'ler gelişmiştir (Şener, 2010: 6).

Ortaçağda ise İngiltere'deki seyahatlerin fazlalaşmasıyla İngiliz hancılığı gelişmiş ve aristokratlara hizmet veren Avrupa Hanlarının aksine sıradan seyyahlara da hizmet vermekteydiler. Dönem içinde Hristiyanların yolcuları ağırlamalarına yönelik yazılar çıkarılmıştır. Bu yazılardan en dikkat çekenini ise; bir yolcunun konaklayacağı yerde ilk üç günde ücretsiz yemek yeme hakkına sahip olduklarıdır. 1282 yılına kadar devam eden bu ağırlama şekli; Fransa ve İngiltere'nin söz sahipleri bunun ticarete dönüştürülmesine karar vermeleriyle sona ermiştir. Hanlara şarap satılma izni bir lisans sayesinde verilmiştir. Bu lisanslar toprak sahibi Lord ve Şövalyeler tarafından veriliyordu. 1700'lü yılların sonuna doğru Avrupa'daki bu gelişmeler otel tesislerinin başlangıcıdır (Aktaş, 2002:41).

Seyahatin ve ticaretin itici gücü sonucunda sanayi devriminin İngiltere'de başlamasıyla ev ekonomisi devrinden büyük ölçekli imalat ekonomisine geçilmiştir. İlk kez otel terimi böylelikle Avrupa'da kullanılmıştır. O zaman için 17.500 sterlin gibi yüksek maliyetle inşa edilen Hotel De Henry 1788 yılında Nantes'de yapılmıştır. 60 yatak kapasiteli bu otel Avrupa'nın en iyi oteliydi (Şener, 2010: 7).

Amerika'da ise ilk otel 1794 yılında New York'ta City Hotel olarak yapılmıştır. Hanların kapasitesi büyütülerek otele dönüştürülmüştür ve 73 odaya sahiptir. 1829 yılında Boston'da inşa edilen Tremont House oteli gerçek anlamda otelciliğin başlangıcını temsil etmektedir. Öyle ki bu otelde bir ve iki kişilik odalar, kilitlenebilen kapılar, odalarda sürahi, sabun, su taşları, bellboyluk yapan personel bulunmaktaydı. Otelcilik sektörüne zincir otel kavramını kazandıran Elsworth M. Statler; 1908 yılında Buffalo Statler otelini Buffalo şehrinde hizmete açtı. 1900-1960 tarihleri arasında otelin lüks, ikametgah, ticari ve tatil otel gibi çeşitleri ortaya çıkmıştır (Aktaş, 2002: 42).

Günümüzde ise büyük ve modern otel işletmelerinin yanında konaklama işletmelerinin türleri de gelişmiş ve yüksek standartlarda hizmet vermektedirler (Şener, 2010: 8).

Hayır ve yardım yurdu olarak Türkler tarafından kurulan konaklama tesislerine Moyanlık ismi verilmiştir. Şimdilerde otel dediğimiz işletmelerin ilkinin Türkler kurmuşlardır. Anadolu Selçuklar ve Osmanlılar tarafından en mükemmel düzeye ulaşan bu yerler kervansaray olarak adlandırılmıştır. 13 yüzyılın ilk yarısında



Anadolu Selçuklar döneminde kullanılan kervansarayların sayısı yüzden fazladır. Coğunlukla orman ve su kaynağına yakın yerlere, yolların kavşak noktaları ve en uğrak yerlerine kurularak; seyahat eden insanlara konaklama, hayvanlarına bakım ve araçlarının onarılması gibi hizmetler verilmiştir (Şener, 2010: 9).

Seyahat eden insanların ihtiyaçlarını karşılamak için açılan bu tesisler Batı'da han, Doğu'da ise kervansaray olarak adlandırılmıştır. Bu tesislerin vermiş oldukları hizmet bakımından farklarının olduğu söylenebilir. Hanların açılmasının nedeni tamamen ticari amaç güderken kervansaraylarda yabancı birini misafir ederken para almak ayıp sayılıyordu. Ticari nitelik taşımayan kervansarayların neredeyse hepsi vakıf kurumu olarak tesis edilmişlerdi. Vakıf sahibinin maddi imkânlarının olduğu sürece hizmete açık olan kervansaraylar, vakıf sahibinin imkânları zayıfladıkça yıkılmaya terk edilmişlerdir. Bu sebepten dolayı hanlar kervansarayların aksine sürekli gelişmişlerdir (Olalı ve Korzay, 1989: 8-9).

Dış ülkelerden ticari veya siyasi nedenlerle ülkeye gelenlerin sayısının artması ve Orient Express seferlerinin İstanbul'a kadar gelmesinden dolayı İstanbul'da otel tesislerine olan ihtiyacı arttırmıştır. 1872 yılında İstanbul'da Pera Palas Otel bu ihtiyaçları karşılamak için işletmeye açılmıştır. 120 oda ve 200 yatak kapasiteli Pera Palas Otel modern anlamdaki ilk otelimizdir. Klasik bir mimari yapıya sahip olan bu otel birçok Türk ve yabancı ünlü misafiri ağırlamıştır. İstanbul Otelcilik ve Turizm Ticaret A.Ş. tarafından 1974'ten bu yana işletilmektedir. Avrupa'nın ve Ortadoğu'nun o dönem için en lüks otelleri arasında Pera Palas ve Tokatlayan Oteli bulunmaktadır (Şener, 2010: 10).

Cumhuriyetin ilanından sonra yerli ticaretin gelişmeye başlamasıyla konaklama ihtiyacının karşılanabilmesi için İstanbul'da Park Oteli 1931 yılında hizmete açılmıştır. Yurtdışı ilişkilerinin gelişmesiyle ülkeye gelen yabancı sayısı da artış göstermiştir. Bu sebepten dolayı 1955 yılında Hilton Oteli kurulmuştur. 1952 yılında Türkiye'nin NATO üyeliğine kabulü ile Batı ilişkileri de güçlenmiştir. Böylelikle Hilton'un zincir otel işletmesini İstanbul'da açmıştır. Bu zincir otelcilik ile Türk otelciliği açısından önemli bir adım atılmıştır. Hilton Otel Zinciri daha sonra açılacak olan otellere yöneticilik yapabilecek kalifiye personellerin okulu olmuştur. 1980'li yıllar kadar olan sürede birtakım otel yatırımları olsa da Türkiye'deki otelcilik sektörünün 1983 yılından sonra gelişmeye başladığı görülmektedir. Şimdilerde 600 bini aşan yatak kapasitemiz, 1983 yılında 60 bin civarındaydı. Türkiye'deki otelcilik sektörünün her geçen yıl gelişmesini sağlayan en önemli

faktör; Türkiye'ye gelen yabancı turistlerin her dönemde artış göstermesidir (Aktaş, 2002: 44).

1985 yılından sonra Turizm sektörüne katkısı olan yabancı sermayenin önemi Türkiye için çok fazladır. Hatta o yıllardan itibaren Yap, İşlet, Devret modelinin ve önemli teşviklerin yapılmasıyla yabancı sermaye oranı arttırılmaya çalışılmıştır (Şener, 2007: 14).

#### **2.1.2.2. Otelin Tanımı ve Özellikleri**

Konaklama işletmelerinin en eski birimi olan otel işletmesinin birden fazla tanımı vardır. Fakat otel işletmesinin hizmet ve çalışma koşullarını belirleyici bir şekilde tek bir tanıma dayandırılması biraz güç olmuştur. Çünkü gelen yerli veya yabancı turistlerin dinleri, dilleri, gelenekleri, zevkleri, seyahat amaçları birbirinden her zaman farklılık göstermektedir. Bu sebeplerden dolayı otel işletmesi tanım denemelerinin çok fazla olduğu bilinmektedir (Çuhadar, 2001: 76).

Konaklama işletmeleri arasında otel işletmelerinin en eski ve en yaygın olduğu bilinmektedir. Otelcilik sektörünün değişimlerinin hızlı ve sürekli olmasından dolayı bu alanda çalışma ve araştırma yapan uzmanlar birçok farklı tanımlar yapmışlardır (Şener, 2010: 5).

Farklı zamanlarda yapılmış tanımlardan bazıları şöyledir:

“Otel, işletme tarafından özel bir sözleşmeye ihtiyaç duyulmaksızın, kendisine sunulacak hizmetlere karşın, belirlenen bir fiyatı ödemeye istekli ve arzulu olan insanlara konaklama, yiyecek ve içeceklerin sağlandığı yerlerdir” (Şener, 2010: 5).

Başka bir tanıma göre; Oteller, müşterilerin geceleme ihtiyaçlarının karşılanması asıl hedefi olan, bu hizmetin yanında, eğlence, yeme ve içme gereksinimleri için de tamamlayıcı ve yardımcı birimlerin de bünyesinde bulundurulduğu işletmelerdir. Konukların ihtiyaçlarına göre çeşitlilik gösteren hizmetleri de sağlayan işletmeler otellerdir (Akıncı, 2010).

Başka bir tanıma göre; kısıtlı bir zaman için yer değiştirme ve konaklama faaliyeti için birtakım standartlara göre düzenleme yapılmış tesisler olarak tanımlanmıştır (Barutçugil, 1984: 38). Uluslararası Turizm Akademisi'nin yapmış olduğu tanıma göre; insanların seyahati bitene kadar belli bir ücret karşılığında beslenme ve konaklama ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri işletmeler otel işletmeleridir (Olahı ve Korzay, 1989: 25).

Bu açıklamaların sonucunda otel işletmeleri: insanların farklı sebeplerle yapmış oldukları seyahatleri boyunca, ilk önce konaklama ihtiyacı sonra da yiyecek ve içecek, eğlence gibi ihtiyaçlarının karşılanması için mal ve hizmet üretip, üretilen bu mal ve hizmeti belli bir ücret karşılığında insanlara sunan ticari işletmelerdir (Şener, 2010: 6).

**Otel işletmelerinin başlıca özellikleri şu başlıklar altında özetlenebilir:**

**Otel İşletmeleri Zamana Duyarlıdır:** Otel işletmelerinde talebin ortaya çıkması konuklara sağlanan imkân ve hizmetlere bağlıdır. Özetle talebe göre arz sağlanır. Yani talebi olmayan hizmetler önceden hazırlanması mümkün değildir. Aynı zamanda bir oda günlük olarak satışa sunulabilir. Odalar stoklanamazlar ve ne kadar gün boş kalmazsa o kadar kâr getirisi olmaktadır. Bu sebeplerden dolayı otelin ürün ve hizmetleri zamana karşı duyarlı durumdadırlar. Saklanması veya başka bir gün satılması düşüncesiyle kesinlikle stok edilemezler (Gökdeniz ve Dinç, 2009: 21).

**Otel İşletmeleri Emek Yoğun İşletmelerdir:** Oteller ürün ve hizmet fonksiyonlarını yerine getirirken otomasyon değil büyük ölçüde insan gücünden yararlanmaktadır. Bir otelin kalitesi ve büyüklüğünün ürün ve hizmetlerinin miktarından daha çok otelde konaklayan konuklarının yararlanmış olduğu hizmetlere karşı memnuniyetinin ne derece olumlu olduğuna bağlıdır. Bu hizmetlerde otel işletmelerinde insan gücü sayesinde verilebilmektedir. Şimdilerde birçok sektör insan gücünü minimuma indirecek otomasyonu kullanmaya çalışmaktadırlar. Otomasyonun otel işletmelerindeki yeri ise çok sınırlıdır. Çünkü oteldeki insan iletişimi ve güler yüz faktörü makineleştirilip otomatikleştirilemez. Bu sebepten dolayı otel işletmeleri insan gücüne dayalıdır (Şener, 2007: 16).

**Otel İşletmeleri Dinamiktir:** Otelcilik sektörü değişen teknolojiye ayak uydurarak sürekli bir değişim içinde olan bir sektördür. Gelen konuklara hizmet sunumu ve teknik donanımıyla asgari konfor ve olanakları sağlayabilmelidir. Bir otelde sürekli kalan konuk o işletmeden yenilik beklentisi içinde olur. Dolayısıyla otel işletmesi dinamik yapıya sahip olarak kendisini zamanın gelişmesiyle doğru orantıda geliştirmek zorundadır (Barutçugil, 1982: 45).

**Otel İşletmesi 7 Gün 24 Saat Faaliyette Bulunan İşletmelerdir:** Konukların farklı zamanlarda herhangi bir nedenden dolayı konaklamış oldukları otelde çalışan görevlilerin işini en iyi şekilde yerine getirmeleri gerekir. Çünkü otele gelen misafire evindeki rahatlık ve konforu sağlayarak evindeymiş gibi hissettirmek gerekir. Böylece otelde konaklayan konunun memnuniyetle otelden ayrılması ve bir

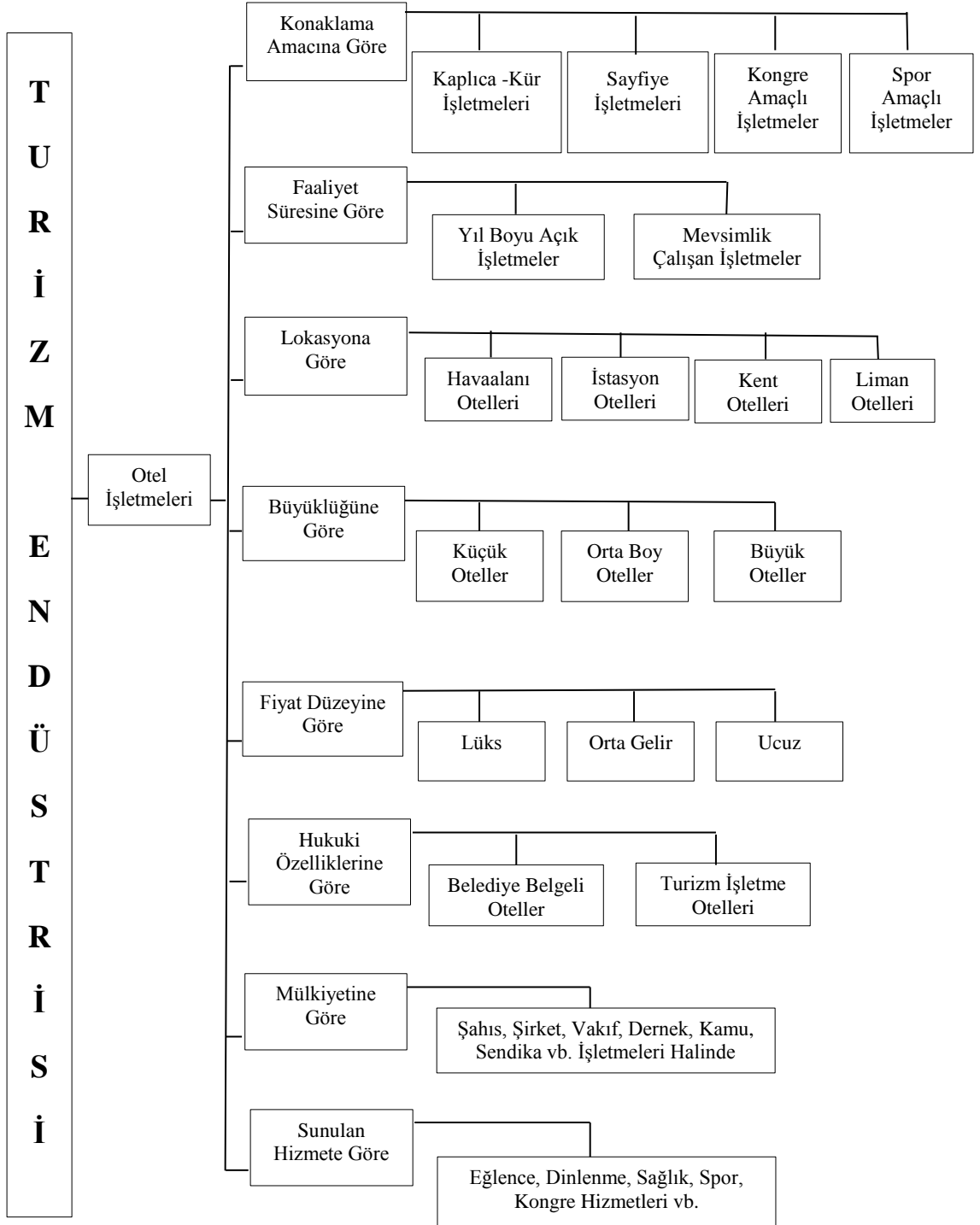
dahaki sefere aynı oteli kullanması planlanmalıdır. Yüksek memnuniyetin sağlanması için ise otellerin her saat her dakika konuğun bütün ihtiyaçlarını karşılayabilmesi gerekir (Gökdeniz ve Dinç, 2009: 21).

**Otel İşletmelerinde Departmanlar ve Personeller Arasında İşbirliği ve Yardımlaşma Olması Gerekir:** Otel işletmeleri bünyesinde birçok departman görev almaktadır. Otelin daha başarılı olabilmesi için departmanlar arası iletişim ve yardımlaşmanın gerekliliği çok önemlidir ( Gökdeniz ve Dinç, 2009: 22).

Son olarak otelcilik sektöründe yoğunluk mevsimlere göre değişiklik göstermektedir. Buna bağlı olarak talep dalgalanması yaşayan otel işletmeleri faaliyetlerini mevsimlere göre düzenlemektedirler. Aynı zamanda sınıflandırma yaparken de mevsimlik özellikler dikkate alınarak yapılır (Barutçugil, 1982: 46).

### **2.1.2.3. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması**

Otel İşletmelerinin; konaklama amacına, faaliyet süresine, lokasyona, büyüklüğüne, fiyat düzeyine, hukuki özelliklerine, mülkiyetine ve sunulan hizmete göre sınıflandırılması Şekil 1’de gösterilmiştir.



**Şekil 1.** Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

**Kaynak:** Mesci, M. ve Bozkurt, Ö. (2013). *Otel İşletmelerinde Yenilik Yönetimi*. İzmir: Sidas Yayıncılık.

Bütün otel işletmelerinde her türlü rahatlık ve lüks olmayabilir. Beş yıldızlı turistik oteller genellikle dönemin şartlarına göre hizmet vermektedirler. Bu hizmetleri üç başlık altında toplanabilir (Gökdeniz ve Dinç, 2009: 23);

1. Konaklama Hizmetleri,
2. Yiyecek ve İçecek Hizmetleri,
3. Yardımcı Hizmetler.

Otel işletmelerini sınıflandırırken farklı görüşlere bağlı farklı şekiller çizilmiştir. Bundan dolayı her ülke kendi otel işletmelerine göre ayrı bir sınıflandırılma yapılmıştır. Otelcilik sektöründe ki gelişmelere, insanların alışkanlıklarının, ihtiyaçlarının ve zevklerinin değişmesiyle farklı sınıflandırma şekilleri de oluşturulmuştur (Şener, 2010: 22). Ülkemizin şartlarına göre oteller aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir:

**Çizelge 2.** Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Büyükliklerine Göre Sınıflandırma	Faaliyet Süresine Göre Sınıflandırma	Karşılıkları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Sınıflandırma	Sahiplik İlkesi Açısından Sınıflandırma	Ulaştırma Araçları İle Bağlantılarına Göre Sınıflandırma	Fiyat Düzeylerine Göre Oteller
Çok Küçük Oteller	Devamlı Oteller	Şehir Otelleri - Merkez Oteller	Özel Mülkiyete Ait Oteller	Havaalanı Otelleri	Ekonomik Oteller
Küçük Oteller	Mevsimlik Oteller	Kıyı Otelleri	Kamu Kuruluşlarına Ait Oteller	İstasyon Otelleri	Orta Düzey Fiyatlı Oteller
Orta Büyüklükte Oteller		Dağ Otelleri	Karma Mülkiyetli Oteller	Liman Otelleri	Lüks (Pahalı) Oteller
Büyük Oteller		Kaplıca Otelleri		Karayolu – Kavşak Otelleri	
Çok Büyük Oteller					

**Kaynak:** Şener, B. (2010). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. (5. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

### 2.1.2.3.1. Büyüklüklerine ve Hukuki Özelliklerine Göre Oteller

Otel işletmeleri sınıflandırılırken genel anlamda yıldız sistemi kullanılmaktadır. Hatta Uluslararası Oteller ve Restoranlar Birliği ve Dünya Turizm Örgütü gibi kurumlar “IH&RA 2004” isimli ortak araştırmasında otel işletmelerinin sınıflandırılmasında yıldız sisteminin kullanıldığını ortaya koymuşlardır. Bu sonuca ise; “Otellerin farklı bir sınıflandırılması ise 12.03.1980 tarih ve 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanunu’nun 37. Maddesinin A fıkrasının 2. Maddesine göre çıkarılan Turizm Yatırım ve İşletmeleri Yönetmeliği’nin belirlediği kriterlere göre yıldızları bakımından sınıflandırılmıştır.” Kanun maddesinden varmışlardır. Yıldız sistemi ise beş başlıktan ibarettir; tek yıldızlı, iki yıldızlı, üç yıldızlı, dört ve beş yıldızlı oteller olmak üzere (Olalı ve Korzay, 1993: 6).

25.06.2005 tarihinde 8948 sayılı Resmi Gazete’ de yayımlanan *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*’te otel işletmelerinin oda sayısına göre yıldız sınıflaması şu şekilde sıralanmış ve sınıflandırılmıştır (Şener, 2007: 18);

- En az 10 oda kapasitesine sahip ve yönetmelik tarafından belirlenen 10 niteliğe daha sahip olan otel işletmeleri bir yıldızlı otellerdir,
- Bir yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte, yönetmelik tarafından belirlenen 4 niteliğe daha sahip olan otel işletmeleri iki yıldızlı otellerdir,
- İki yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte, yönetmelik tarafından belirlenen 9 niteliğe daha sahip olan otel işletmeleri üç yıldızlı otellerdir,
- Üç yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte, yönetmelik tarafından belirlenen 18 niteliğe daha sahip olan otel işletmeleri dört yıldızlı otellerdir,
- En az 120 oda kapasitesine sahip ve dört yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte, yönetmelik tarafından belirlenen 15 niteliğe daha sahip olan otel işletmeleri beş yıldızlı otellerdir.

Maviş (1985: 23) ve Şener’in (1990: 23) aktarımına göre başka bir şekilde sınıflandırılma yapılmıştır. Bu sınıflandırma ise;

- Oda sayısı 25 veya daha az olan otel işletmeleri çok küçük oteller,
- Oda sayısı 25 ile 100 aralığında olan otel işletmeleri küçük oteller,
- Oda sayısı 101 ile 299 aralığında olan otel işletmeleri orta büyüklükteki oteller,
- Oda sayısı 300 veya daha fazla olan otel işletmeleri büyük oteller şeklindedir.

Bu özelliklerin yanı sıra; bu kapasiteler esas alındığı zaman büyük oteller işletmeleri 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri, küçük otel işletmeleri ise 2 ve 3 yıldızlı otel işletmeleri grubuna girmiştir (Kozak ve diğerleri, 1994: 102).

#### **2.1.2.3.2. Faaliyet Süresine Göre Oteller**

Otel işletmelerinin sunmuş oldukları hizmetlerin türüne göre yılın hangi dönemlerinde faaliyette bulunacakları saptanmaktadır. Buna örnek verecek olursak; yaz mevsiminde “deniz, kum, güneş” anlayışına uygun oteller, kış mevsiminde kış sporlarına uygun oteller, kültürel değerlere sahip mekanlardaki oteller vb. diğer otellere göre daha aktif olurlar (Akıncı, 2016: 92).

### 2.1.2.3.2.1. Devamlı Oteller

Hizmete yıl boyunca açık olan otel işletmeleri devamlı otellerdir. Bu oteller; şehir merkezlerinde, ulaştırma güzergâhlarının ve kültür merkezlerinin yakınlarında inşa edilip faaliyet gösterirler. Devamlı oteller mevsimlik otellere kıyasla, yapısal özellikleri ve misafirlere sundukları hizmet çeşitleri yönünden önemli farklara sahiptirler (Yetgin, 2009: 9).

### 2.1.2.3.2.2. Mevsimlik Oteller

İnşa edildiği yerin şartlarına göre sadece birkaç aylık iş dönemi hizmete açık olan otel işletmeleri mevsimlik otellerdir. Bu oteller, kış sporlarının yapıldığı yerlerde ve deniz kıyısı olan yerlerde yoğunlaşmışlardır. Sezon dışı ücret indirimi yapan mevsimlik otellerde konaklayanlar, genellikle iç turizm ve sosyal turizm amacıyla seyahat eden turistlerdir (Kozak, 2002: 5-6).

### 2.1.2.3.3. Karşıladıkları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Sınıflandırma

Otel işletmeleri karşıladıkları konaklama ihtiyacının türüne göre de sınıflandırılır. Şehir oteli, dağ oteli, termal otel, kongre oteli, resort otel ve kıyı otel çeşitleri vardır.

### Çizelge 3. Karşıladıkları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Sınıflandırma

Karşıladıkları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Sınıflandırma	
1.	Şehir Otelleri – Merkez Oteller
2.	Kıyı Otelleri
3.	Dağ Otelleri
4.	Kaplıca Otelleri

**Kaynak:** Şener, B. (2007). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. (3. Baskı). Ankara: Gazi Yayınevi.

### 2.1.2.3.3.1. Şehir Otelleri - Merkez Oteller

Genellikle iş adamlarının işlerinin takibi amacıyla kısa süreli uğradıkları şehir merkezinde bulunan otellerdir. (Şener, 2007: 22).

Geceleme yanında kahvaltı servisinin de sunulduğu bu otel işletmeleri Avrupa ülkelerinde daha çok görülmektedir. Özel evlerin otele dönüştürülmesiyle ortaya çıkan ve turistlerin daha fazla tercih ettikleri veya nüfusun yoğun olduğu



ticaret merkezlerinde kurulmuşlardır. Otel, restoran işletmelerindeki ekonomik olmayan hizmetler ve iş gücü sebebiyle klasik otel işletmelerinin zorluğunun ortadan kaldırılabilmesi bakımından gelişme kat etmiştir (Aktaş, 2002: 50). Şehir otellerini aynı zamanda Devamlı Oteller gibi düşünebiliriz.

#### **2.1.2.3.3.2. Kıyı Otelleri**

Eğlenmek, dinlenmek ve deniz, kum, güneş üçlüsünden yararlanmak ve doğanın içinde bir tatil yapmak isteyenlerin konakladıkları oteller kıyı otelleridir (Şener, 2010: 23).

İşletmeyi sezona daha kolay bir şekilde hazırlamak ve kalifiye elemanını kaybetmek istemeyen otel işletmesi sahipleri tesislerini kışın zarar etmeyi bile göze alarak açık tutmaktadırlar. 12 ay süresince tesislerini açık tutan otel sahipleri başta futbol olmak üzere golf, tenis, kapalı salon sporları ve yürüyüş gibi sporların yanında kongre–seminer gibi etkinliklere yatırım yapmaktadırlar (Olalı ve Korzay, 1989: 40).

#### **2.1.2.3.3.3. Dağ Otelleri**

Dağcılık sporları; trekking, kayak, yürüyüş, tırmanma vb. sporları yapan veya doğa ile baş başa kalmak isteyen müşteri profiline hizmet vermek amacıyla işletilen tesislerdir. Bu tesisler aynı zamanda, amaca yönelik hizmet ve mimariye sahiptir (Şener, 2010: 23).

#### **2.1.2.3.3.4. Kaplıca Otelleri**

Gelişen teknolojinin olumsuz bir sonucu olarak her şeyin doğallığını kaybetmesi sonucu insanların talepleri doğal ürün ve doğal yöntem ve tedavilere karşı artış göstermiştir. Özellikle doğal besinler, doğal tedavi yöntemleri ve temiz havaya karşı olan talep dünya genelinde oldukça yüksektir. Kaplıca – Kür Otelleri ise belirli bir rahatsızlığı olan insanların, uzun süre kalıp iyileşebilmek için tedavi oldukları işletmelerdir. Kaplıca otelleri; kuruluş yerinin seçiminin yanında mutfak ve diğer üniteleri bakımından da amaca uygun olarak düzenlenmektedir (Aktaş, 2002: 51). Şifalı su ve kaplıcalardan yararlanabilmek ve tedavi olabilmek amacıyla gelen kişilerin kaldıkları oteller kaplıca otelleridir (Şener, 2007: 23).

Özellikle kış aylarında rağbet gören termal otellere ülkemizde her geçen yıl talep artmaktadır. Ülkemiz; termal otel işletmeleri bakımından dünyada ilk 7, Avrupa'da ise 1. sırada yer almaktadır (Aktaş, 2002: 51).

#### **2.1.2.3.4. Sahiplik İlkesi Açısından Sınıflandırma**

Otel işletmeleri mülkiyet durumlarına göre de sınıflandırılabilir. Bu sınıflandırmada oteller şirket, şahıs, dernek, kamu, sendika, vakıf otel işletmeleri şeklinde hizmet sunmaktadırlar. Sahiplik ilkesi bakımından oteller 3 başlık altında inceleyebiliriz (Şener, 2010: 24);

- Özel mülkiyete ait oteller,
- Kamu kuruluşlarına ait oteller,
- Karma mülkiyetli oteller.

##### **2.1.2.3.4.1. Özel Mülkiyete Ait Oteller**

Otel işletmelerinin tüm varlık haklarının özel kişilere ait olan tesislerdir (Şener, 2007: 23).

##### **2.1.2.3.4.2. Kamu Kuruluşlarına Ait Oteller**

Otel işletmelerinin tüm varlık haklarının kamu kuruluşlarına ait olan tesislerdir. Bu kuruluşlar; kuruluş kanununun müsaade ettiği kadar otel işletmelerini kurup işletebilen tesislerdir (Aktaş, 2002: 51).

##### **2.1.2.3.4.3. Karma Mülkiyetli Oteller**

Otel işletmelerinin varlık haklarının bir kısmının kamu kuruluşlarına bir kısmının da özel sektörlere ait olan tesislerdir. Bu tesislerle ilgili olumlu olan görüşler şu şekildedir;

Özel otel işletmelerinin girişimcilerinin asıl amacı kârdır. Riski yüksek ve fazla kat getirisi olmayan bölgelerde otel kurma girişiminde bulunmazlar. Bölgesel ve ulusal ekonomi bakımından bahsedilen bölgelere de otel yatırımı yapmak zorunludur. Bu yatırımı da kamu idareleri yaparlar. Otelcilik sektörüne devletin karışmaması güçlü girişimlerin zayıfları tasfiyesine ve otelcilik anlamında tekelciliğin doğmasına da katkıda bulunur. Bu sebepten dolayı devletin müdahalesi şarttır (Ohalı ve Korzay, 1989: 52).

Devlet her ne kadar sermaye açısından güçlü de olsa otelcilik için gereken dinamizm ve zihniyet açısından zayıftır. Otelciliğin özel teşebbüsünde ise dinamizm yeterli fakat sermaye riski yüksektir. Bu yüzden özel teşebbüsün dinamizm ve otelcilik zihniyetiyle devletin sermayesinin birleştirildiği karma otel işletmeleri ortaya çıkmıştır. Bu ortaklık; devlet ilk önce tesisler kurarak konaklama işletmesinin

altyapısını hazırlar ve bu tesisi donatıp işletmek üzere bir bedel karşılığı veya karşılıksız olarak özel teşebbüse devreder (Olalı ve Korzay, 1989: 53-54).

#### **2.1.2.3.5. Ulaştırma Araçları ile Olan Bağlantılarına Göre Sınıflandırılması**

Bazı kaynaklarda 'Bulunduğu Yere Göre Konaklama İşletmeleri' olarak da bahsedilen bu sınıflandırma türü genel olarak 'Ulaştırma Araçları ile Olan Bağlantılarına Göre Otel Sınıflandırması' olarak tanımlanır. Otellerin ulaştırma araçları ile olan bağlantılarına göre sınıflandırılması Çizelge 4' te gösterilmiştir.

**Çizelge 4.** Ulaştırma Araçları ile Olan Bağlantılarına Göre Sınıflandırılması

<b>Ulaştırma Araçları ile Olan Bağlantılarına Göre Sınıflandırılması</b>	
1.	Havaalanı Otelleri
2.	İstasyon Otelleri
3.	Liman Otelleri
4.	Karayolu-Kavşak Otelleri

**Kaynak:** Aktaş, A. (2002). *Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi*. (2. Baskı). Antalya: Azim Matbaa Fatih Ofset San. Tic. Ltd. Şti.

##### **2.1.2.3.5.1. Havaalanı Otelleri**

Uluslararası havaalanları yakınlarında kurulan büyük oteller olarak veya havaalanının sahası içerisinde genelde uçak aktarması olan yolcuların birkaç saatliğine de olsa yararlanabildikleri küçük oteller olarak hizmet veren tesislerdir (Olalı ve Korzay, 1989: 42).

##### **2.1.2.3.5.2. İstasyon Otelleri**

Genelde büyük şehirlerdeki istasyonların ve otobüs terminallerinin yakınında kurulan otellerdir (Şener, 2010: 25). Avrupa ülkelerinin klasik oda tipi olan istasyon otelleri neredeyse her şehrin istasyon veya otobüs terminallerinde hizmet vermektedirler (Olalı ve Korzay, 1989: 42).

##### **2.1.2.3.5.3. Liman Otelleri**

Pek yaygın olmayan liman otelleri büyük liman şehirlerinde kurulmuşlardır (Şener, 2010: 25). Denize kıyısı olan yerlerde kurulmaları ticaretle uğraşan insanların işini kolaylaştırmıştır. Deniz ticaretinin yüksek olduğu ve geliştiği dünyadaki en belirgin örnekleri; Liverpool, Marsilya, Venedik vb. liman şehirleridir.

#### **2.1.2.3.5.4. Karayolu-Kavşak Otelleri**

Kesişen karayollarının olduğu yerlere kurulan, yolculara yeme ve içme, geceleme, dinlenme ve otomobillerinin bakımı gibi hizmetleri sunan işletmelerdir. Bu işletmeler ağırlama hizmet sektöründe motel olarak adlandırılmaktadırlar (Aktaş, 2002: 52). Son yıllarda ülkemizde de yaygınlaşarak, yoğun karayolları kavşak noktalarında kurulmaktadır (Şener, 2010: 23).

#### **2.1.2.3.6. Fiyat Düzeylerine Göre Oteller**

Otel işletmeleri fiyat düzeylerine göre sıralanmak istenirse;

- Ekonomik Oteller,
- Orta Düzey Fiyatlı Oteller,
- Lüks (Pahalı) Oteller olmak üzere üç şekilde sıralanabilir.

Tek hedefi kar elde etmek için doluluk oranlarını arttırmak olan otel işletmeleri “Ekonomik Otellerdir”. Bu otel işletmelerinin lobi, restoran, toplantı salonu vb. ek hizmetleri sunmaya ihtiyacı yoktur. Bu ek hizmetleri daha kaliteli bir hizmet için bünyesinde bulunduran işletmeler “Orta Düzey Fiyatlı Otellerdir”. Son olarak yüksek ücret karşılığında en iyi hizmeti vererek müşterilerinin tatmin olma düzeyini en üst seviyeye çıkarmayı hedefleyen işletmeler ise “Lüks (Pahalı) Otellerdir” (Oral, 2001: 19-20).

### **2.1.3. Stresin Tanımı, Kapsamı ve Sonuçları**

Stresin tanımı, kapsamı ve sonuçları ile ilgili sonuçlar aşağıda verilmiştir.

#### **2.1.3.1. Stresin Tanımı ve Kapsamı**

Stres kavramı birçok kişi ve araştırmacı tarafından tanımlanmıştır. Ancak stresle ilgili aklımıza ilk gelen isim Hans Hugo Bruno Selye olmalıdır. Stresin bu kadar çok tanımının içinden ilk önce “stresin babası” olarak bilinen H. H. B. Selye’ nin tanımı en evrensel ve önemlisidir. 1907 yılında doğan Selye; 1926 yılında henüz tıp öğrencisiyken stres ile ilgili araştırmalara başlamasından dolayı “stresin babası” lakabıyla anılmaya başlamıştır (Fink, 2010: 3). Başlamış olduğu araştırmalardan sonra ise stresin ilk tanımlarını 1930 yıllarında ortaya çıkarmıştır. Yaptığı tanımlardan birine göre stresi; “kişinin fiziksel ya da psikolojik olarak çeşitli uyarıcılara maruz kalması durumunda gösterdiği tepki” olarak tanımlamıştır (Balcı,

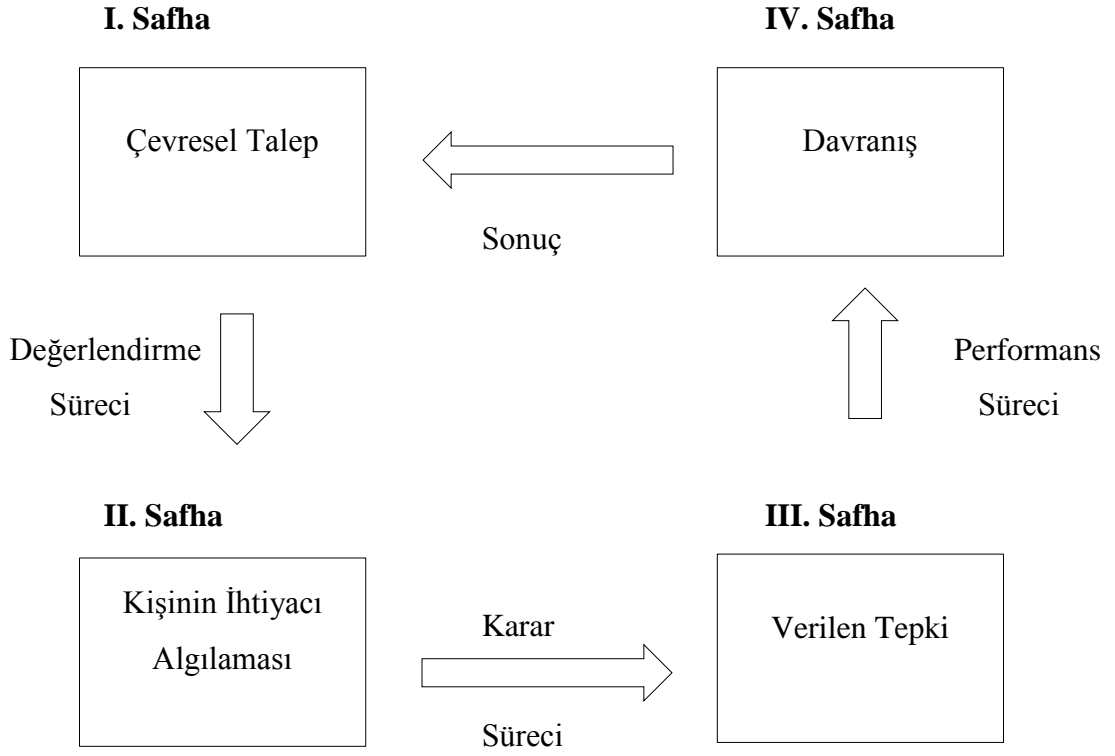
2000: 2; Coşkuner, 1997: 15). İnsan üzerindeki etkilerden stresin rolüne ilişkin ilk bilim anlamında çalışmalarını 1956 senesinde yapmıştır.

Stres kavram olarak Latince 'estricia' kelimesinden gelmiştir. 17.-19. Yüzyıllar arasında stres; bela, elem, yıkım, sıkıntı, dert, çetin, ıstırap, zor ve sıkıştırma vb. anlamlarda, her zihinde farklı manalardaki nesnelere, uzuvlara, kişilere ve psikolojik durumlara karşı nitelendirme olarak kullanılmaya başlamıştır (Güçlü, 2001: 92).

Stres konusunda önemli olan diğer bir isim ise Cannon'dur. Cannon'un stresle ilgili geliştirmiş olduğu modelde ise; insan vücudunun muhtemel bir tehdit unsurunu algıladığı zaman endokrin ve sinir sistemleri (böbrek ve tiroit üstü bezleri gibi iç salgı bezleri) tarafından hızlı bir şekilde uyarılıp, güdülenmesi sağlanır. Verilen bu tepki organizmayı harekete geçirerek uyarandan kaçmak için güdülemeye ya da uyarana saldırmayı tetikler. Bundan dolayı "savaş ya da kaç" olarak da tanımlanmaktadır. Organizmanın herhangi bir tehditten dolayı verdiği bu tepkinin, vücudumuzun gelen tehditlere karşı vermiş olduğu reaksiyonun mümkün olmasından dolayı olumlu olduğu ileri sürülmüştür. Ayrıca yine aynı tepkinin, stresin fiziksel ve duygusal fonksiyonlara etki ederek bozmasından dolayı meydana gelen sağlık sorunlarına paralel olarak olumsuz olduğu ileri sürülmüştür (Taylor, 2003: 607).

Matteson ve Ivancevich stresi; "kişinin kendisine has fiziksel veya ruhsal tesir oluşturan sıradan bir canlılık, hareketlilik veya vaka neticesinde oluşan kişisel özellik, vasıf veya ruhsal süreçlerle yansıtılan bir benzerlik tepkisidir" olarak tanımlamışlardır (Güney, 2013: 320).

Stresle ilgili önemli olan diğer bir tanım ise McGrath'a aittir. McGrath'ın iddiasına göre stres; "ihtiyaçları karşılama yönündeki bir başarısızlık önemli olarak değerlendirilirse, stres, ihtiyaçlar ve karşıt tepki verme becerileri arasında algılanan bir dengesizliktir". Bundan dolayı organizma, bu yönde meydana gelen ihtiyaçların karşıt tepki verebilme becerilerinin daha büyük olduğu ve stresin artış göstereceği şeklindeki bir algılamaya doğru giderse, stres artacaktır. Ya da tam tersi bir durumda eğer ki olay önemli değil ise veya organizma, refleks becerilerinin durumsal ihtiyaçlarının ötesine geçebilmesi varsayımı doğru giderse, stres azalacaktır. Bu tanım stresin tepkisini tetikleyen psikolojik bir durum üzerine yapılmıştır. McGrath stresin; ihtiyaçlar, yorumlama, tepkiler ve sonuçlar olmak üzere dört aşamada gelişme gösterdiğini iddia etmiştir (Ballıkaya, 2009: 16).



**Şekil 2.** McGrath'ın 4 Safhalı Stres Modeli

**Kaynak:** Gmelch, W. H., Torelli, J. A. and Parkay, F. W: (1994). *The Impact of Social Support on Administrator Stress, Burnout, and Coping*. Paper presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association, New Orleans.

Stres konusunun bilişsel ve psikolojik tarafına dikkat çeken Richard Lazarus'un tanımına göre; stresin birey ve bireyin çevresiyle olan etkileşimi sonrasında ortaya çıktığını düşünmektedir. Ayrıca Lazarus, stresi etkileyen durumlarda bireyin olayı algılamasına ve bireyin olaya bakış açısına göre değişiklik gösterdiğini düşünmektedir. Bu düşünceye göre her olay farklı farklı insanlarda değişik stres ve tepkiyi tetiklemektedir. Birisine göre en stresli olay başarısızlık iken, başka birine göre ise en stresli olay çocuğunun ölümü olabilir. Bu duruma bilişsel değerlendirme ve algılama farklılıkları neden olmaktadır (Quine ve Pahl, 1991: 59).

Cüceloğlu stresi; "bireyin fiziki ve sosyal çevreden gelen uyumsuz koşullar sebebiyle, bedensel, ruhsal ve psikolojik sınırlarının ötesinde harcadığı gayrettir" olarak tanımlamıştır (Cüceloğlu, 1994: 321).

Günümüzde ise insanlar özel sektör, kamu veya bağımsız olarak çalışsalar bile stresle her zaman karşı karşıya kalma riskinin içerisindeyler. İnsanların sosyal yaşamlarında veya çalışma hayatlarında birçok etken tarafından stresle karşılaşması

durumu vardır. Bu etkenlerden bazılarını şu şekilde sıralayabiliriz (Aytekin, 2009: 3);

- İletişim ağları,
- Teknolojik gelişmeler,
- Ekonomik buhranlar,
- Artan rekabet koşulları,
- Artan işsizlik oranı,
- Yüksek faizler,
- Fiyatların genel anlamda sürekli artışta olması,
- Siyasi karışıklıklar.

Yukarıda birçok kişinin yapmış olduğu stres tanımlarından yola çıkarak stresin tanımını; çeşitli etkenler sonucunda insanlarda meydana gelen fiziksel veya psikolojik tepkiler olarak yapabiliriz. Yaşadığımız hayatın bir parçası olan stres, genelde olumsuz sonuçlara neden olabileceği gibi, stresin iyi yönetilmesi sonucunda olumlu sonuçlara da neden olabilir. Fiziksel ve zihinsel gücümüzü azaltıp zayıflatması, ruhumuzun karamsar bir ruh haline bürünmesi ve hayata olan bakış açımızın negatif olması stresi olumsuz sonuçlarıdır. Stresin olumlu sonuçları ise; hedefimize ulaşırken sahip olduğumuz potansiyeli tam anlamıyla kullanmamız ve bu yaşadığımız doyumunu hissetmemiz gibi sonuçlardır. Dolayısıyla kendimiz için uzun ve yoğun olmamak şartıyla az da olsa biraz strese hepimizin ihtiyacı vardır.

#### **2.1.3.1.1. Stresin Kendisine Yakın Kavramlarla Olan İlişkisi**

Bilim dünyasının tarihinde stres kelimesi ilk olarak; fizikçi Robert Hook tarafından 17. Yüzyılda “elastiki varlık ve bu varlığa uygulanan dıştan gelen güç ile arasındaki bağlantı” cümlesini açıklamak için kullanılmıştır (Graham, 1999: 24). Fakat stres kelimesinin ilerleyen zamanda pek çok tanımı yapılmıştır. Bu kadar fazla tanıma sahip olmasının nedeni çok geniş bir kullanım alanının sahip olmasıdır. Bunun yanı sıra stres kelimesi toplayıcı özelliğiyle benzer kavramları bünyesinde bulundurur. Bu kavramlar tek başların ifade edildikleri zaman stres kelimesi ile eşdeğerde olmazlar ve bu kavramlar stres kavramının alt basamakları olarak kabul edilirler. Kavramların bir araya gelerek stres kavramını oluşturduklarını ifade edebiliriz. Dolayısıyla bahsettiğimiz bu kavramların bazılarını açıklamak gerekir (Işık, 1996: 31).

### **2.1.3.1.1.1. Engellenme**

Canlılarda bir ihtiyacın tatmin edilmesi gerektiği bir durumda organizmada dürtü meydana gelir. Oluşan dürtünün amacı ortaya çıkan ihtiyaç eksikliğini gidererek canlının doyuma ulaşmasını ve ulaştığı doyumdan haz almasını sağlamaktır. Fakat bu olayın tersine canlının; toplumsal veya fiziksel olarak ihtiyaç duyduğu bir gereksiniminin karşılanmasını engelleyen bir eylem ya da durumla karşılaşması durumuna engelleme denmektedir. Başka bir deyişle; ‘ihtiyaç, istek ve davranışların istenilen sonuca ulaşmasında ortaya çıkan engelleme durumu’ olarak daha bir açık şekilde tanımlanabilir. Bahsedilen bu engelleme durumları kişi üstündeki sinirin seviyesinin yükselmesine neden olmaktadır. Stresin oluşmasını tetikleyen bu engelleme durumu stresin alt bir unsuru kabul edilmektedir ama tam anlamıyla direkt olarak stresi oluşturmayan, meydana gelmesine etki eden etmen arasında yerini alır (Himmetoğlu ve Kirel, 1994: 5). Engelleme olayı kişideki davranışların farklı biçimlerde etkilenmesini sağlayarak, kişinin ya engelleyicilerden kaçarak üstesinden gelmeyi öğrenmeyi sağlar ya da kişinin verdiği tepkilere ket vurarak tepkilerinin güçlenmesini öğrenmeyi sağlar (Gençtan, 1993: 236).

Toplumsal, fiziksel, bedensel ve ruhsal başlıkları olarak engellenmenin çeşitleri vardır. Soğuk havalarda dışarı çıkamamak fiziksel engele, kısa boylu birinin masaya ulaşamaması bedensel engele, bireyin zihnine takılan herhangi bir sorun yüzünden kararsızlık içerisinde olması ruhsal engele, bireyin içinde yaşadığı toplumda cinsiyet ayrımının yapılması ve bu toplumun koymuş olduğu yasaklar toplumsal engele örnektir (Atkın, 1995: 571).

### **2.1.3.1.1.2. Kaygı**

Kaygı; bireyin tehlikeli olabilecek herhangi bir durum karşısında veya dış ve iç dünyadan her an gelebilecek bir tehlike olasılığına karşı yaşadığı duygusal süreçtir (Işık, 1996: 32). Kaygı koruyucu, uyarıcı ve motive edici fonksiyonlara sahiptir. Bireyin hayal kırıklığı, acı çekme, ayrılık vb. olumsuz durumlara karşı vücudunu hazır hale getirmesi uyarıcı, bu durumlara karşı tedbir olarak kötü sonuçlanabilecek olayları daha rahat bir şekilde atlatması koruyucu ve başarısızlığı yaşama düşüncesi ile bireyin daha fazla azim ve gayret etmesi motive edici özelliklerine birer örnektir (Akgün, Gönen ve Aydın, 2007: 284). Kaygı genel anlamda; depresyon ve stres konularıyla birlikte neden – sonuç kapsamında incelenmektedir. Kaygı depresyonda sıkça yaşanan bir olaydır. Farklı bir kaynakta ise; kaygının sebebi, bireyden



beklenenlerle bireyin sahip olduğu yetenekler arasındaki çatışmadır (Gençtan, 1993: 237).

Bazı bilim insanları ve düşünürler içerisinde yaşadığımız zamanı ‘kaygı çağı’ olarak isimlendirmektedirler ve bu kaygı çağının hastalığına da stresi örnek göstermektedirler. İnsanlar içerisinde yaşamış olduğu doğaya daha fazla hakim olabilmek için teknolojiyi geliştirmişlerdir. Ancak teknolojinin hızlı ilerlemesiyle insanlar teknolojinin esiri haline gelerek kimliklerini kaybetmeye başlamışlardır. Bunun sonucunda insanlar birbirlerine yabancılaşmış, yakın ilişkilerden uzaklaşarak yalnızlaşmışlardır. Teknolojinin bu süratle ilişmesi sonucundan oluşan insanlar üstündeki olumsuz etkiler beraberinde kaygıyı da arttırmıştır (Çakmak ve Hedevalı, 2005: 116).

#### **2.1.3.1.1.3. Çatışma**

Birçok seçimi yapmamızı ve karar vermemizi sağlayan beynimiz bazen iki ya da daha fazla düşünce, duygu ve istek arasında kalabilir. Bunun sonucunda beynin, seçmesi gereken iki seçenekten herhangi birini seçememe haline çatışma denir (Morgan, 1988: 228). Mesela; kişinin bir yerden bir yere yürüyerek mi yoksa taşıtla mı gidileceğine karar veremeyip stres yaşamayı çatışmaya örnek gösterilebilir. Bir örgüt içerisinde ise, bireyin örgütle, bireyin grupla ya da bireyin bireyle olan çatışması şeklinde görülmektedir (Şimşek ve diğerleri, 2003: 280). Örgüt içerisinde yaşanan bu çatışmalardan bireyin bireyle yaşamış olduğu çatışmaya bakmak istersek; kişi ya da çatışmaya sebep olan eski meseleleri, çıkar ilişkisi ve ihtiyaçları, kişisel değerleri, iletişimsel süreçleri, karşılıklı engellemeleri, uyumsuzluk ve gerginlikleri, endişe duygularını, kincilik ve negatif ifadelerden dolayı ortaya çıkabilecek pek çok nedeni örnek gösterebiliriz (Barki ve Hartwick, 2001: 199). Bütün bu sorunların herhangi bir sonuca kavuşturulamaması durumunda bireyde strese bağlı olarak birçok hastalığın nüfuz etmesi kaçınılmazdır (Özbek, 2008: 41). Fakat iletişim sorunu olarak görülen kişiler arası çatışmalar (Bolger ve Shiling, 1991: 360), aslında birçok yaratıcılık ve yeniliğin kaynağı durumundadır (Lulof ve Cahn, 2000: 35). Bu anlayış sayesinde; ilişkiler gelişmekte, kişiler arası çatışmalar olmakta, yaratıcılıklar gün yüzüne çıkmakta, yeni fikir ve düşünceler can bulmakta, karşılıklı anlayış olmakta, performans yükselmekte ve bireyler daha olumlu olmaktadır (Rahim, 2002: 210).

### **2.1.3.2. Stres Çeşitleri**

Stresin çeşitleri; hangi yaşanan olaylardan sonra ortaya çıkmasına, devam ettiği süreye, kontrol altına alınabilir olup olmadığına veya süreklilik durumuna, performans düşürme özelliğine ya da teşvik etme özelliğine göre gruplandırılmaktadır (Alp, 2016: 16).

#### **2.1.3.2.1. Akut Stres**

Bireylerde ölüm tehdidiyle bizzat karşı karşıya kalmaları, gerçek bir ölüm olayına şahit olmaları, ciddi bir yara almaları, kendisi, yakını veya tanımadığı bir başka kişinin fiziksel bütünlüğüne gelen büyük bir zarara şahit olmaları sonucunda akut stres bozukluğu (ASB) oluşur. Kişi bu gibi travmatik olaylar sonucunda aşırı korkar, çaresizlik duyguları içerisinde kalır ve dehşete düşer. Akut stres bozukluğu görülen bir insanda; artış gösteren uyarılma belirtileri veya belirgin anksiyete, dissosiyatif belirtiler (algı, bellek, kimlik ve çevreyle ilgili olan duyuların bir arada uyum halinde çalışmaması durumu), travmaya sebep olan olayı sürekli hatırlama hali, travmaya sebep olan olayı hatırlamasına yardım eden uyarıcılardan kaçınma hali, rüyalarda travmaya sebep olan olumsuz olayları görme veya aynı olayı tekrar tekrar yaşıyormuş gibi hissetme hali gibi belirtiler görülebilir. Akut stres belirtileri olarak kabul edilen bozukluklar, en az 2 günden başlayarak 4 haftaya kadar uzayan ve travmaya sebep olan olayın sonrasındaki 4 hafta içinde ortaya çıkan durumun habercileridir (Gölge, 2005: 22).

Akut stres bozukluğunun ortaya çıkmasına neden olaylar arasında en popüler olan olay motorlu araç kazalarıdır. Yapılan araştırmalar sonucunda motorlu araç kazası geçirmiş kişilerin %14-%18'inde Akut Stres bozukluğu yaşanıldığı görülmüştür. Hatta kazanın yaşanmasından 5-6 yıl sonra bile kişinin hem yolcu hem de sürücü olarak yapmış olduğu seyahatler sırasında stres olması devam edebilmektedir (Mayou ve diğerleri, 1993: 227-228).

#### **2.1.3.2.2. Alışılmış Olmayan (Episodik) Stres**

Alışılmış olmayan (episodik) stres türü, akut stres türü gibi belirli olaylar sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bazı insanlar çalıştıkları işleri gereği ya da yaşam tarzlarından dolayı episodik stres türünü çok sık yaşarlar. Hayattaki çoğu işi ters giden, üzerine aşırı sorumluluk yüklenen veya kaldıramayacağı işlerin sorumluluğunu üstlenen kişilerde sıklıkla görülmektedir. Bu kişilerin omuzlarına

yüklenen yükler onlarda gerginlik, endişe ve öfke patlamalarının görülmesine neden olur. Bazı durumlarda bu öfke patlamaları kişinin saldırgan tavırlar sergilemesine sebep olduğu için karşılıklarına aksi birisinin çıktığı zaman karşılıklı ilişkilerinde içinden çıkılmaz bir duruma girerler (Kahn ve Cooper, 1993: 102).

Araştırmacılar, 'A' tipi kişilik grubuna (saldırgan, rekabetçi, sabırsız ve telaşlı) ait bireylerin ve episodik stres sahibi bireylerin davranışlarının arasındaki paralellikten dolayı 'A' tipi kişilik grubundaki bireylerin sık sık episodik stres durumunu yaşadıklarını tespit etmişlerdir (Braham, 1998: 49).

Diğer bir yandan episodik stres sahibi bireyler aşırı bir endişe hali içindedirler. Başlarına gelebilecek her olayın felaketle sonuçlanacağına inanarak sürekli bir karamsarlık hali içerisindeyler. Bundan dolayı sık sık migren, baş ağrısı, kalp rahatsızlıkları ve yüksek tansiyon gibi sağlık sorunları yaşarlar (Durna, 2006: 324).

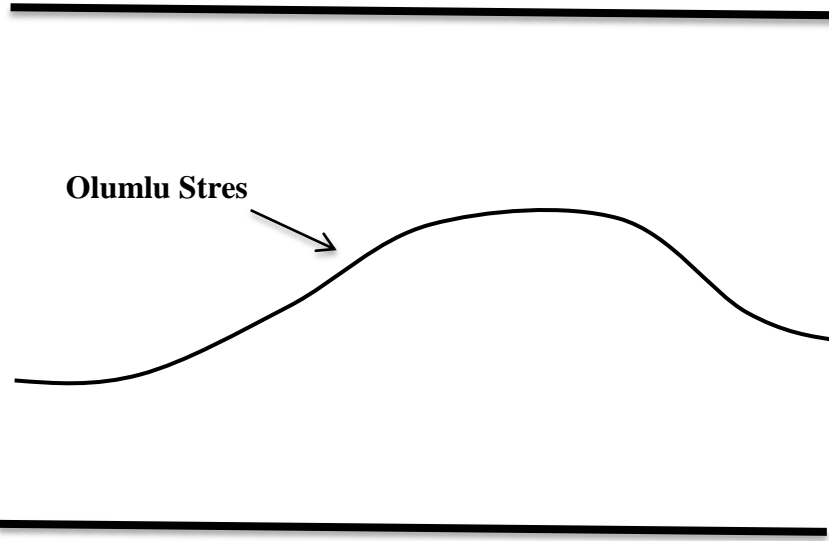
#### **2.1.3.2.3. Kronik Stres**

Daha önce bahsetmiş olduğumuz akut stres türü kişinin üzerinde uyarıcı ve heyecanlandırıcı bir etki yaratırken, kronik stres türü ise kişinin bu tür hissetmesini sağlamaz. Bu stres türü bireyi günden güne aşamalı olarak yıllar geçtikçe yıpratır. Aşamalı olan bu yıpratma sürecinde bireyin zihnine, vücuduna ve hayatına hasarlar verir. Kronik stresin yaşanmasının nedenleri; bireyin eşiyile yaşadığı sorunlar, kariyerinde ve iş yerinde aşağılanma, maddi yoksulluk, şiddet ve kopuk aile yaşamı gibi durumlardır. Bazı insanlardaki kronik stres hastalığı çocukluğundan bile gelebilmektedir. Birey çocukken ona aşılana çalışılan herkesten ona bir kötülük gelebileceği, dünyanın çok tehlikeli bir yer olduğu gibi konular çocuğun büyüdüğünde görüşlerinin katı olmasına, kişiliğinin temkinli ve önyargılı olmasına ve bireyde bitmek tükenmek bilmeyen bir stres halinin olmasına sebep olur. Kronik stres türünün en kötü yanı ise birikmiş ve eski olaylardan dolayı kaynaklandığı için bireylerin buna zamanla alışmasıdır. Fakat bireylerdeki bu alışıklık durumu aslında bireylerin kabullenmiş halleri değil olumsuzlukların birikmiş halidir. Çünkü bireylerdeki bu kroniklik hali bireylerde intihar, stres, şiddet, felç, kalp krizi ve hatta kanser şeklinde bireye hasar vererek ölümlerin yaşanmasına sebep olabilmektedir. Bu olumsuzlukların nedeni ise vücudun zihinsel ve fiziksel kaynaklarını uzun süredir yıpratarak tüketmesidir (Cüceloğlu, 1992: 272).

#### 2.1.3.2.4. Olumlu Stres (Eustress)

Stres, Selye tarafından olumlu ve olumsuz olarak iki gruba ayrılmıştır. Stresin olumlu sayılabilecek etkileri; bireyi motive eder ve harekete geçirir (Selye, 1977: 26), yaşam kalitesini yükseltir, başarıya götürür ve değişimlere ayak uydururken kolaylık yaşamasını sağlar (Akat ve Budak, 1994: 38). Drafke ve Kossen' e (1998: 113) göre ise stresin olumlu sayılabilecek etkileri; bireyin yaşamış olduğu hayatına ve çalıştığı işine karşı olumlu bir tutumunun olması, genellikle iş tatminine sahip olması, diğer insanları gönülden dinlemesi ve onların duygularını anlaması, olayların komik tarafların algılayabilmesi, güler yüzlü olabilmesi, yaratıcı olarak yüksek verimlilik elde edebilmesidir. Bu kadar olumlu etkilere rağmen olumlu hali bile olsa stresin seviyesi her zaman için çok önemlidir. Bu seviye herkes tarafından farklılık gösterse bile, bireyin içinde bulunan enerjinin ortaya çıkmasına yardımcı olacak seviyede olmalıdır. Fakat yönetilebilir ve denetlenebilir seviyedeki stresin, potansiyelini ortaya çıkarırken uyarıcı etkisi olabilir (Cüceloğlu, 1992: 273).

#### Çok Fazla Stres



#### Çok Az Stres

#### Şekil 3. Olumlu Stres Seviyesini Gösteren Şekil

**Kaynak:** Şahin, N. H. (1994). *Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım*. Ankara: Türk Psikologları Derneği Yayını, Sayfa: 21.

Optimum seviyede olan stres, bireyi olumlu bir şekilde etkiler. Böylelikle bireyin başarıyı yakalaması için önemli bir uyarıcı olmuş olur. Mesela, bir gramofonun çalınabilmesi için üflenmeye, davulun ses çıkarabilmesi için vurulmaya ihtiyacı varsa, bireyin içindeki çalışma ve mücadele duygularının harekete

geçebilmesi için de bir parça kaygıya, gerilime yani olumlu strese gerek vardır. Çünkü olumlu stres bireyin güdülenmesini belirli bir seviyeye kadar karşılayabilmektedir (Gölge, 2005: 25).

#### **2.1.3.2.5. Olumsuz Stres (Distress)**

Bireye uygulanan baskılar sonucunda, stres altına giren bireylerin hissetmiş oldukları kötü veya olumsuz streştir (Tutar, 2004: 192). Aşırı stres hayatını etkilediği kadar iş performansını da olumsuz yönde etkilemektedir. Vücut enerjisini tüketen yüksek stres bireyde dikkat dağınıklığını yaratır ve bireyin performansını düşürür. Drafke ve Kossen' e (1998: 115) göre zararlı olan olumsuz stres beraberinde astımı, solunum problemlerini, uyku sorunlarını, deri lekelerini, ülseri, mide bulantılarını, bağırsak spazmlarını, sırt, boyun ve baş ağrılarını, ağız kuruluğunu getirmektedir. Olumsuz stres ilerledikçe çalışan bireyler kendilerini daima bir yorgunluk içerisinde hisseder ve az verimle çalışırlar. Eğer bu sorun çözülemez ise olumsuz sonuçlar ruhsal çöküntüden fiziksel hastalıklara kadar ruhsal ve fiziksel hastalıklara neden olurlar (Durna, 2006: 326).

#### **2.1.3.2.6. Nötr Stres (Neustress)**

Bazı durumlardaki tepkisizliği ifade etmek için nötr stres (neustress) terimi kullanılmaktadır. Nötr stresi, Morse, Martin, Dubin ve Furst (1979: 33) açıklarken; beyinin dışardan ve içerden gelen uyarıcılara karşı tepki oluşturduğunu fakat stres duygusunun bu uyarıcılara karşı tepkisiz kaldığını yani, olumsuz ya da olumlu herhangi bir durumda duygu ifadesi yaratmadığını ifade etmişlerdir. Stres hiçbir duygu oluşturmadığı için tanımlanması yapılırken nötr stres olarak yapılmıştır. Buna örnek olarak, bireyin bulunduğu bölgeden çok uzak olan bir bölgede olan doğal afet veya savaş haberinin verilmesi gösterilebilir (Akat ve Budak, 1994: 39).

#### **2.1.3.3. Stresin Belirtileri**

Stres sahibi kişiler uzun süre boyunca stresli bir hayat yaşarlar ve buna devam ederlerse ruhsal veya fiziksel bazı sağlık sorunları yaşayabilirler (Braham, 1998: 51). Fakat bu sorunlar kişiden kişiye farklılık gösterip kişilerin doğal düzenlerinin bozulmasında sebep olurlar. Stresin belirtileri olarak adlandırılan ve organizmanın düzenini bozan bu sorunlar duygusal ve davranışsal, zihinsel, sosyal ve fiziksel olarak dört ana başlık altında incelenebilir (Kahn ve Cooper, 1993: 105).

### 2.1.3.3.1. Stresin Duygusal ve Davranışsal Belirtileri

Stresin duygusal belirtileri; organizmanın stres sorununa karşı göstermiş olduğu duygusal tepkilerdir. Stresin davranışsal belirtileri ise; stres sonucu oluşan verimin devamsızlığı ve verimde düşüklük olarak gösterilebilir (Tekin, 2010: 13-14; Tutar, 2004: 251). Bireyin iç dünyasında oluşan duygu değişiklikleri daha çok soyut durumdadır. Davranışsal belirtiler ise dışarıdan görülebilen somut davranış biçimindedirler. Stresin duygusal ve davranışsal olarak ikiye ayrılmış kavramları farklıymış gibi görünse de aslında bu iki kavram iç içe geçmiş kavramlardır. Çünkü davranışsal belirtilerin içinde duygusal belirtiler can bulabilir. Dolayısıyla bu iki kavram tek bir başlıkta kullanılmıştır. Belirtileri ise ortak olarak verilmiştir. Birçok araştırmacı bu iki kavramın ortak özelliklerini aşağıdaki şekilde vermişlerdir (Braham, 1998: 52-54; Kömog, 2009: 15-16; Ulukış, 2001: 42; Güçlü, 2001: 95; Markham, 1998: 14; Arsenault ve Dolan, 1983: 228; Köknel, 1998: 350-367; Pehlivan, 2000: 210; Baltaş ve Baltaş, 2000: 18);

- Korku ve tedirginlik,
- Ruh halindeki hızlı değişimler, depresyondan dolayı durduk yere ağlama krizleri,
- Sinirlerini kontrol edemeyip, hakim olamamak,
- Kendine olan özgüven ve inancını kaybetmek,
- Yaşadığı için yeteri kadar mutlu olamamak,
- Duyguların sebepsiz yere anlık değişkenlik göstermesi,
- Geceleri kötü rüyalar görerek rahatsız uykular uyumak,
- Aşırı şekilde insanlara alınmak,
- İyi ya da kötü olsun olaylara karşı olan heyecansız tutumlar sergilemek,
- Her an hastalık kapacağına veya öleceğinin fikriyle yaşamak,
- Kendini ifade ederken zorluk çekmek, yetersiz kalıp ifade edememek,
- Her işi yaparken başarısızlık duygusunu hissetmek,
- Kendini ya yemeğe vermek ya da kendini yemekten mahrum etmek,
- Bağımlılık yaratan insan sağlığına zararlı maddelere (Alkol, uyuşturucu, sigara vb.) yönelmek,
- Çevresindeki canlılara veya nesnelere saldırgan davranışlarda bulunmak,
- İnsanlara karşı daima bir kin besleme duygusu içerisinde olmak,
- Hayattaki pusulasını ve idealini kaybetmek,

- Komik olaylar yaşansa bile hiçbir mimik hareketi yapmamak veya tepki vermemek,
- Yapmış olduğu işe uzun süre odaklanamamak,
- İçinde hissetmiş olduğu boşluğun bir türlü kapanmaması,
- Daima suç işleme eğiliminde ve bu potansiyele sahip olmak,
- Kendini ya uykuya vermek ya da kendini uykudan mahrum etmek olarak sıralanabilir.

#### **2.1.3.3.2. Stresin Zihinsel Belirtileri**

Bireyin anlayabilme, anlatabilme gibi beynin yerine getirdiği aktivitelerde gerçekleşen ve sonuçlarının olumsuz olduğu değişimler stresin zihinsel belirtileridir. Bu belirtilerin arasında sıklıkla rastlanılanlar; dikkat toplamada ve karar vermekte zorluk çekme, hafıza kaybı yaşamak, zihinde bir sürü fikrin olması yüzünden zihnin daima yoğun ve yorgun olması, bencillik duygusunun ve negatif düşüncelerin artması, daima gelişen olayların olumsuz sonuçlanacağı düşüncesi, düşüncelerin bulanıklaşması, intihar etmeye kalkışmak, fobilerin artması gibi belirtiler stresin olumsuz zihinsel belirtileridir (Rowshan, 2008: 21). Ek olarak; bireyin diğer insanlara karşı olan güvenme duygusunu kaybetmesi, mizah kaybı yaşaması ve daima kendisinin haklı karşıdakinin ise haksız olduğu düşüncesinde olmak da bu belirtilere örnektir (Aydın ve Yıldız, 2000: 60; Yılmaz, 2006: 36).

#### **2.1.3.3.3. Stresin Sosyal Belirtileri**

Kişinin günlük yaşamındaki davranışlarının üzerinde olumsuz olabilecek etkilerin izini bırakan sosyal belirtilere; aşırı düzeyde alingan davranmak, diğer insanlardan olabildiğince uzak durmaya çalışmak, çevresiyle iletişime geçmeyip sosyal olamamak, daima geri planda kalma isteği, yalnızlık (Rowshan, 2008: 23), birçok insanla küs durumunda olmak (Braham, 1998: 52-54) gibi duygu ve hareketler örnektir.

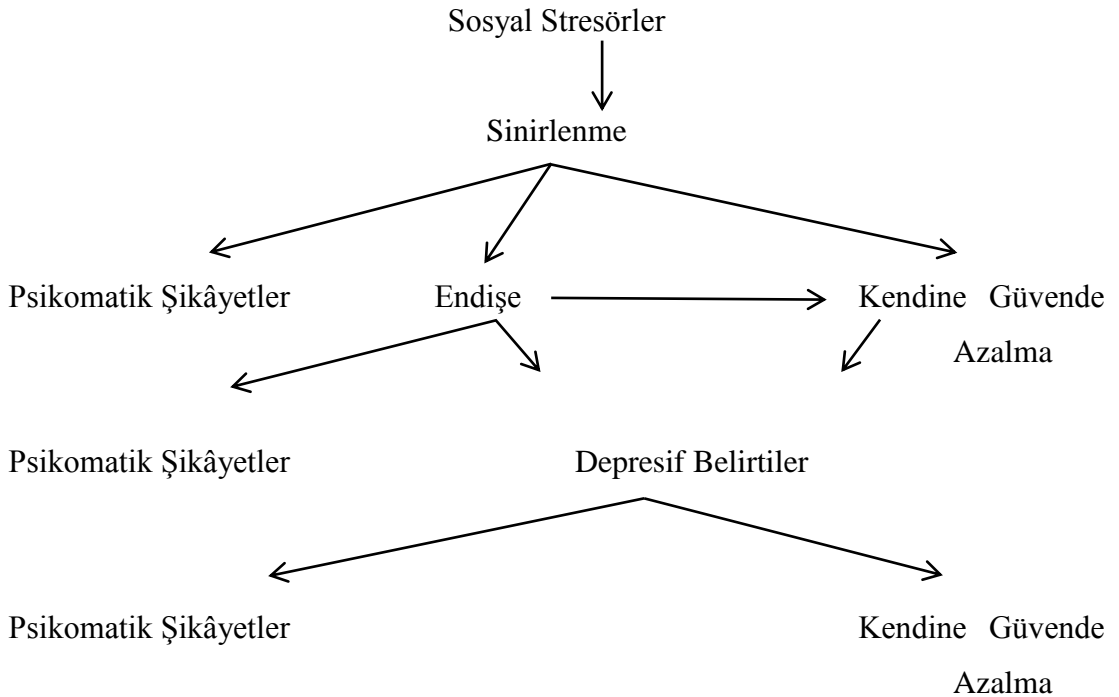
#### **2.1.3.3.4. Stresin Fizyolojik Belirtileri**

Stresin çeşitlerinin duygusal ve davranışsal, sosyal ve zihinsel belirtilerden başka, stresin fizyolojik belirtileri de vardır. Bu belirtilerin insan vücudundaki organların üzerinde çeşitli etlileri vardır. Bu etkilere örnek olarak; sindirim

sistemindeki aksamalar, tansiyon yükselmesi, nefes alırken güçlük çekmek, sık sık baş ağrısı, mide krampları, yorgunluk hissi vb. olumsuz durumların yaşandığını söyleyebiliriz (Pehlivan, 2000: 129). Bahsettiğimiz bu olumsuz durumların yanında, kabızlık, sırt, göğüs ve boyunda ağrı, ayak ve ellerde titreme, kalp çarpıntısı, egzama, ayak ve ellerde üşüme, sedef ve benzeri deri hastalıkları, birden bire kilo kaybetmek veya hızlı kilo almak, uyku esnasında diş gıcırdatmak, uykuya fazla eğilim göstermek veya uyuyamama sorunu yaşamak, mide sorunları yaşamak, otururken sürekli ayak sallamak, sinirsel tikler, terleme, vertigo, sistit, çok fazla regl olma vb. rahatsızlıklar da stresin fizyolojik belirtileri arasındadır (Aslan, 1995: 63).

Vücudumuzun kendini savunma ve koruma bakımından strese karşı gösterdiği tepkiler yukarıda saydığımız rahatsızlıklar şeklindedir. Günümüzde bu tepkilerin neden olduğu rahatsızlıklar genel anlamda tespit edilmişlerdir ve bellidirler. Yaşanılan stres sonucunda mide de ağrı ve kramp yaşanması, aşırı uykusuzluk ve yorgunluk sonucunda sürekli olarak başın ağrması vb. tepkilerdir. Fakat kişilerde gözlenecek olan stresten dolayı ortaya çıkan psikolojik ve ruhsal tepkileri önceden tahmin edebilmek çok güçtür (Öztaş, 1987: 62-64).

Bu şikâyet ve tepkilerin ortaya çıkış şekilleri ve tepkilerin gelişimi aşağıdaki şekilde gibidir.



(Baş ağrısı, yorgunluk gibi  
Psikolojik kaynaklı sorunlar)



#### **Şekil 4.** Psikolojik Şikâyetlerin Gelişimi

**Kaynak:** Dormann, C. ve Zapf, D. (2002). Social Stressors At Work, Irritation And Depressive Symptoms: Accounting For Unmeasured Third Variables In A Multi-Wave Study. *Journal Of Occupational And Organizational Psychology*, 75(1), 33-58.

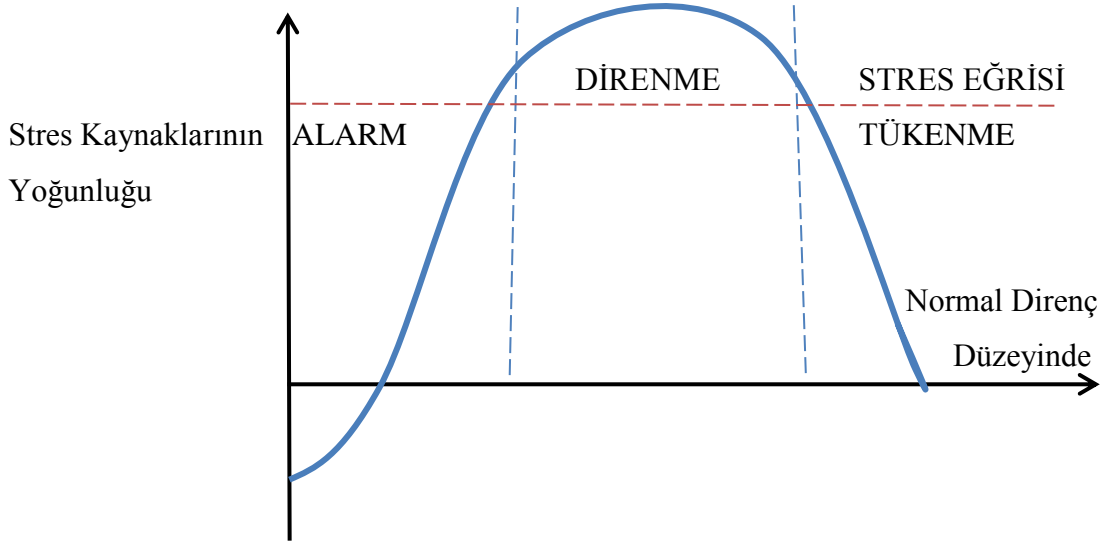
Çeşitli stresörler (kötü iş koşulları, geçim sıkıntısı, aile sorunları vb.) şekilde de görüldüğü gibi, bireylerin sinirlenmesine, sinirlenmeleri ise endişeye, kendine güvende azalmaya ve psikolojik şikâyetlere sebep olmaktadır. Bunlar da kendi içlerinde ayrılarak psikolojik şikâyetlere, endişeye, kendine güvende azalmaya ve depresif belirtilere sebep olmaktadır (Pehlivan, 2000: 130).

Fakat bu model varsayımlardan oluşmaktadır. Stres değişkenlerinin bazıları uzun süreli olan diğer stresörlerin etkilerine aracılık eder. Aracı olan bu stres değişkenlerinin modelleri tükenmişlik alanyazında bulunmaktadır. Bahsettiğimiz modelin kapsamı gereği stres tepkilerini tetikleyen özel stresörlere ilişkin önermelerin kesin olmamasının yanı sıra; stres tepkilerinin sıralanması açık ve net bir şekilde tanımlanmıştır. Leiter ve Maslach (1988: 300) tarafından, stresörlerin ilk başta duygusal anlamda tükenmişliğe yol açtığı, sonrasında ise kişilik kaybına ve kişilik kaybının takibinde kişisel başarının azalmasına sebep olduğu önermesi yapılmıştır. Fakat bu önermenin tam tersine, Golembiewski, Munzenrider ve Stevenson (1986: 117) tarafından, ilk başta kişilik kaybının başladığı sonrasında ise, kişisel başarısının azalmasıyla devam etmesi ve bunun sonucunda da duygusal tükenmişliğe sebep olması önermesi de yapılmıştır (Dormann ve Zapf, 2002: 34).

#### **2.1.3.4. Stresin Aşamaları**

“Genel Uyum Sendromu (General Adaptation Syndrome-GAS)” ismiyle de bilinen stresin aşamaları kavram olarak ilk önce 1950 senesinde, bu konu üzerine birçok çalışma yapmış Hans Selye tarafından tanımlanmıştır (Selye, 1950: 7-12). Başka bir tanıma göre ise uyum veya uyum reaksiyonları; vücudun değişiklik gösteren durumlara karşı kendini ayarladığı süreçtir. Bazı sendromlar bu süreç içerisinde hastalıkla beraber kendini gösterirler ve vücudun birçok organını ele geçirirler. Bundan dolayı bu süreç içerisindeki değişimlerin birey üzerinde belirgin bir şekilde görülmesine “Genel Uyum Sendromu” denir. Bu süreç içerisinde vücuda, vücudun kaldırabileceğinden daha fazla yükleme yapılır. Sonucunda ise etki-tepki misali aşırı yüklenmiş olan organizma tepkisini çeşitli rahatsızlıklarla gösterir

(Morgan, 1996: 13). Ortaya çıkan bu rahatsızlıklar ise üç aşamada gerçekleşmektedir.



**Şekil 5.** Genel Uyum Sendrom Aşaması

**Kaynak:** Ivancevich, J. M., Konopaske, R. and Matteson, M. T. (1996). *Organizational Behaviour and Management*. Boston: Irwin McGraw-Hill.

Yukarıdaki şekilde stresin sonucunda ortaya çıkabilecek rahatsızlıkların aşamaları alarm, direnme ve tükenme olmak üzere üç seviyedir. Bu aşamaların vücuda vermiş olduğu etkileri başlıklar halinde aşağıda belirtilen şekilde inceleyebiliriz.

#### **2.1.3.4.1. Alarm Aşaması**

Organizma bu aşamada stresle karşı karşıya gelir ve sinir sistemi bu karşılaşmada “savaş ya da kaç” şeklinde tepki gösterir. Sinir sisteminin vermiş olduğu bu tepki sırasında organizma bireyi stresten uzaklaştırıp kaçırmaya veya stresle savaşır direnebilecek hale gelmesini sağlar (Baltaş ve Baltaş, 1999: 26). Örnek verecek olursak; karanlık bir gecede denize düşersek vücudumuz yüzerek, bağırarak ve yön bulmaya çalışarak savaşma tepkisini gösterir. Bu sırada da vücutta tansiyonun yükselmesi, kalp atışları ve solunumun hızlanması gibi farklılıkları görülür. Alarm aşamasında ise kısa süreli belirtileri kas gerginliği, baş ağrısı, göğüs ağrıları, çarpıntı, hazımsızlık, solunum yolu enfeksiyonları ve uyku bozukluğu olarak görülebilir. Alarm aşamasında uzun süreli yol açtığı sağlık sorunları ise, yüksek

tansiyon, kalp sorunları, bağırsak sendromu, ülser, kanser, yüksek kolesterol, astım ve diyabettir (Blaug, Kenyon, Lekhi, 2007: 22).

#### **2.1.3.4.2. Direnme Aşaması**

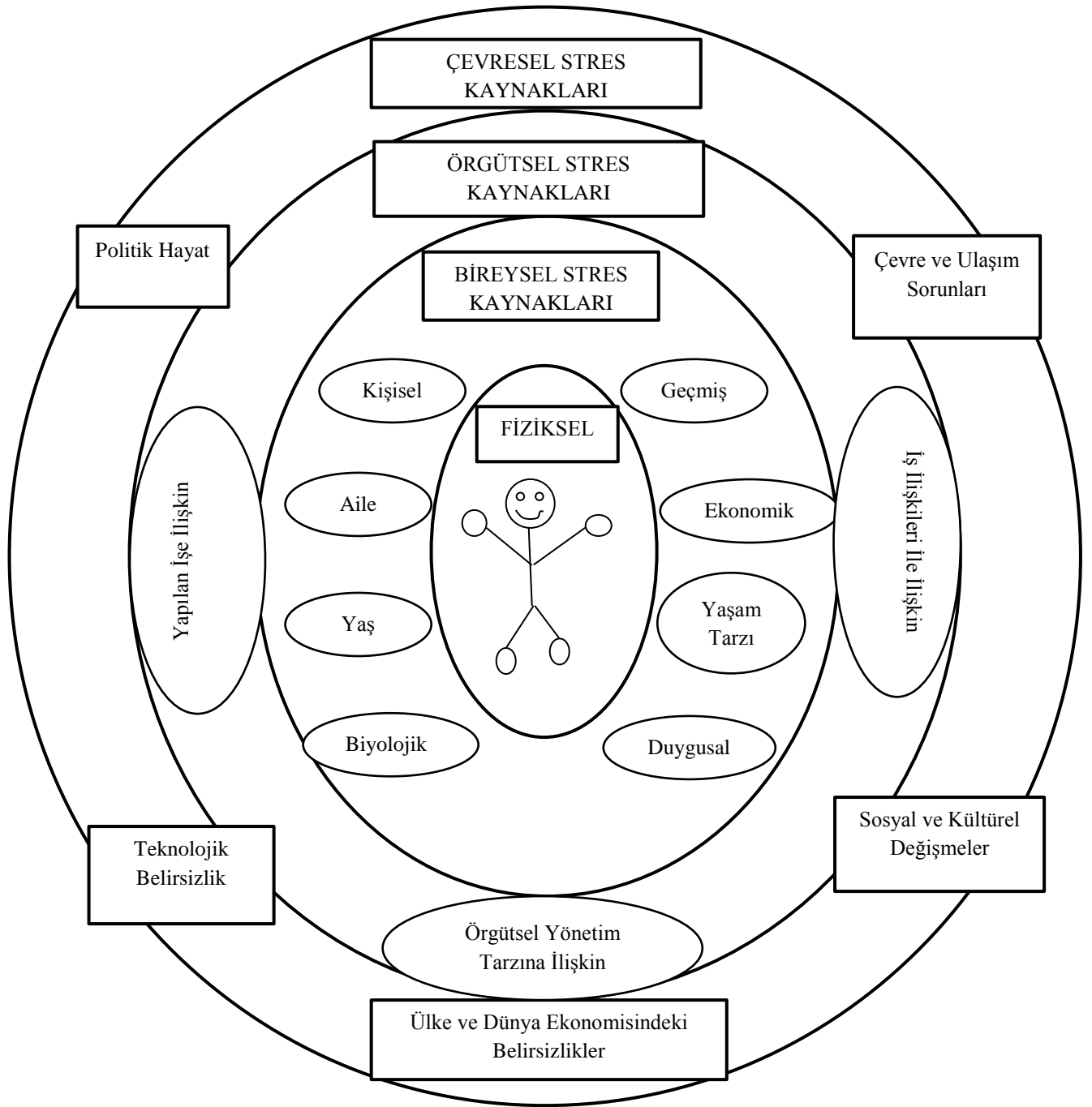
Alarm aşamasında vücudun savaşması ya da kaçmasındaki başarısızlığından sonra direnme aşaması devreye girer. Bu dönemde, alarm aşamasında yaşanan belirtilere ilave olarak rastlanan yakınmalar arasında bitkinlik, ağızda kuruluk, oburluk ya da iştahsızlık, vertigo, baş ağrısı, vücudun sendelemesi, eklem ağrıları, aşırı uyku veya uykusuzluk, terleme, kâbuslar görme, uykuda sayıklama, bulantı, konuşmada bozukluk meydana gelmesi ve sindirim zorluğu rahatsızlıkları yer alır (Morgan, 1996: 103). Fakat bütün bu olumsuz sorunlara rağmen vücut strese karşı koyup direndiği sürece onu yenme ihtimali her zaman vardır. Bundan dolayı vücut direnç dönemini zaferle sonuçlandırırsa vücudun işlevleri normale döner. Eğer aksi bir durum yaşanır ise vücut kuvvetten düşer, zayıflar ve organizma bir sonraki aşamaya yani tükenme aşamasına girer (Arık, 1996: 242).

#### **2.1.3.4.3. Tükenme Aşaması**

Stresin alarm ve direnmeden sonraki aşaması olan son aşama tükenme aşamasıdır. Bu aşamada hala devam eden stres sorunu bireyin enerjisini zayıflatır ve organizmanın bitkin olmasına sebep olur (Thompson, 1998: 145). Artık vücut stresin meydana getirdiği baskıya dayanmaz ve dengesini ve direncini kaybetmeye başlar (Sökmen, 2010: 227). Vücut tam anlamıyla tükenmiş olduğu için tüm hastalıklara müsait hale gelir. Hatta strese sebep olan durumlar devam ettiği takdirde bireyi ölüme kadar götürebilir (Yılmaz, 2006: 35).

#### **2.1.3.5. Stres Kaynakları**

Günümüzde iş görenlerden işverenlere, işverenlerden yöneticilere kadar herkes kaos ve rekabetin oldukça yoğun olduğu iş ortamlarında çalışmaktadırlar. Stres özellikle genel ve yakın çevre sorunlarından kaynaklandığı zaman uyumun sağlanması daha da zor olur. Dış koşullardan kaynaklanan yetiştirilemeyen işler, gerçekleştirilemeyen planlar, kişisel özellikler, genetik hastalıklar ve cinsiyet faktörlerinin hepsi gerilimin artmasına neden olmaktadır.



**Şekil 6.** Kişide Stres Yaratan Faktörler

**Kaynak:** Eren, E. (2012). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları, Sayfa: 293.

Şekil 6'ya göre kişilerde strese neden olan unsurlar; fiziksel, bireysel, örgütsel ve çevresel olarak dört grupta incelenmiştir. Bu dört grupta kendi içerisinde gruplara ayrılmıştır.

### **2.1.3.5.1. Fiziksel Stres Kaynakları**

Bireyin dış çevresiyle etkileşimi sonucu, kişinin bedeninde oluşan fiziksel ve ruhsal gibi çeşitli rahatsızlıklara sebep olan faktörler fiziksel stres kaynaklarından oluşmaktadır. Kalabalık, soğuk ve sıcak hava, zehirli gazlar, hava kirliliği, kızılötesi ışınlar ve radyasyon, dumanlar, nemlilik ve kuruluk, toz ve keskin güneş ışınları söylenebilecek fiziksel stres kaynaklarıdır (Aslan, 1995: 32). Bu kaynakların iş performansını ve stres durumunu etkilemeleri ise farklı şekillerde olmaktadır. Örneğin; gün ışığı ile 100 mumun verdiği ışık eş değer sayılmaktadır. Fakat işlere göre değişiklik göstermesine rağmen ortalama 20 mumu denk bir ışık iş ortamında yeterli olmaktadır. Mekâna göre belirlenen bu mum hesabı ışıklandırma, gereğinden fazla olursa geçici körlük, göz sulanması vb. görüş rahatsızlıklarından dolayı birey strese kapılmaktadır. Bunun aksine ışıklandırmanın standart olduğu işletmede, çalışanların performansında artış olur ve işletmeye %8 – 27 aralığında bir üretim artışı gerçekleştirir. Başka bir örnek verecek olursak, çalışma ortamının sıcaklığını örnek gösterebiliriz. Bu konu için Amerika’ da yapılmış olan çalışmaya göre, iş ortamındaki sıcaklığın yaz aylarında 19 derece, kış aylarında ise 19 – 24 dereceler aralığında olması gereklidir. Buna uymayan durumlarda işte yapılan veya yapılacak olan hatalar artış gösterir (Eren, 2012: 279-283).

### **2.1.3.5.2. Bireysel Stres Kaynakları**

Kişilerdeki stresörler, kişiliklerini oluşturan mizaçları, huyları, yetenekleri ve karakterleri olabilir. Dolayısıyla stres direkt olarak bireyin fitratından kaynaklanan nedenlerden oluşabilir. Çünkü kişiler aslında yaşamış oldukları olaylardan değil, yaşadığı olaylara karşı göstermiş oldukları tepkilerden etkilenir ve zarar görürler. Birey karşılaşmış olduğu bir olayı gözünün gördüğü şekilde değil, ön yargıları ve kendisinin inanmak istediği şekilde yorumlar. Gerçekten çok iyimser niyetle olan bir olay veya durum bile bireyin kendisinin ördüğü duvarlardan ötürü olumsuz bir hal alabilir. Bundan dolayı, karakteristik özellikler potansiyel stres kaynaklarıdır (Tutar, 2000: 222).

Karakteristik özelliklerden dolayı kaynaklanan bu stresörler ekonomik, biyolojik, yaşam tarzı, yaş ve cinsiyet, aile yapısı ve kişisel, duygusal olarak beş başlıkta incelenebilirler.

#### **2.1.3.5.2.1. Biyolojik Faktörler**

Biyolojik, bedensel faktörlerden en bilindik olan rahatsızlıkları sıralayacak olursak; hormon dengesindeki ve iç salgı bezlerindeki dalgalanmalar, sindirim ve dolaşım sistemindeki bozukluklar ve kalıtsal hastalıklar olarak sayabiliriz. Biyolojik faktörler açısından bazı kişiler yaşadığımız rahatsızlıkları kalıtsal yolla taşıdıkları için, taşıdıkları rahatsızlıklar stres ile birleştiği zaman kolesterol, kalp ve tansiyon rahatsızlıkları tetiklenebilir. Ayrıca bu bireyler taşımış oldukları genlerden dolayı stresli ortamlardan diğer bireylere kıyasla daha çok etkilenirler (Eren, 2004: 294; Tokay, 2001: 31).

#### **2.1.3.5.2.2. Ekonomik Faktörler**

Şimdiki devirde yiyecekte alışverişe, eğitimden sağlığa, zorunlu olan ihtiyaçlardan keyfi olan tüketimlere kadar paraya ihtiyaç duyulmayan ve paranın kullanılmadığı alan yoktur. Paranın bu kadar geniş bir alanda kullanılması, insanların paraya bağımlı olmasına ve paranın eksikliğinde hemen strese girmelerine neden olmaktadır. Buna istinaden Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde bile; gelir seviyesi eğer düşükse, bireylerin sahip oldukları yeteneklerini zamanları olmadığı için gün yüzüne çıkaramadıklarından bahseder (Aktan, 2000: 385). Gelir seviyesini arttırmak isteyen insanlar, ya ek işlere yönelmeleriyle yorulduklarından dolayı ya da çalıştıkları zamandan daha uzun süre çalışmak zorunda kaldıklarından dolayı stres durumlarını arttırmaktadırlar. Bu durumlara ek olarak rahat ve lüks yaşamak isteyen, eşlerine destek olabilmek ve daha fazla para kazanabilmek için iş hayatına giren bayanların, sorumlulukları da artmış olur. Artan sorumluluklar bayanların stresini de artırdığı için evlilik düzenlerinde sarsılmalar meydana gelmeye başlar.

#### **2.1.3.5.2.3. Kişisel Faktörler**

Bireyler fiziksel görünümünün yanında kişisel özelliklerindeki davranış ve tutum yönlerinden de farklılık gösterirler (Özdevecioğlu, 2002: 115). Farz edelim ki, trafikteki bir arabanın içinde bulunan üç kişi, önlerinde seyretmekte olan aracın kaza yaptığını görüyorlar. Böyle bir durumda arabadaki üç kişiden şoför olan kişi kendisinin de kaza yapabileceği korkusuna kapılarak şoka girebilir, şoförün yanındaki kişi kazada yaralananlara hemen yardım etmelerinin gerektiğini söyleyebilir, arka koltukta oturan kişi ise yardımın bir şekilde gelebileceğini

yollarına devam etmeleri gerektiği fikrinde olabilir. Bu misalde olduğu gibi aynı anda aynı olaya şahit olan ve yaşayan kişilerin tutumları birbirinden çok farklıdır.

Kişilik sınıflandırılması ve özellikleri ile ilgili geniş bir şekilde Friedman ve Rosenman (1974: 164) çalışma yapmışlardır. Yaptıkları çalışmalar sonucunda, davranış özellikleri A ve B tipi olarak iki tip şekilde gruplandırılmıştır (Arık, 1996: 255). A ve B tipi kişiliğin farklarını ise çizelge 5’de görebiliriz.

**Çizelge 5.** A ve B Tipi Kişilik Özelliklerinin Karşılaştırılması

A Tipi Kişilik	B Tipi Kişilik
<ul style="list-style-type: none"><li>- Sabırsız, çok çalışkan, başarıyı isteyen, saldırgan ve rekabetçi (Strickland ve Ntuen, 1997, 194),</li><li>- Bir çok işi aynı anda yapmaya çalışan, az konuşan (Taylor vd., 1984, 402),</li><li>- Yüksek kaygılı, devamlı hareket halinde, işi her zaman acil olan (Wright, 1988, 3),</li><li>- Çevik, hırslı, sinirli olan, etkili ve hızlı konuşan, öfkeli, düşman tavırlı (Lee vd., 1993, 143),</li><li>- Kendine önem veren, egoist (Atkinson, 1984, 48).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Katı kurallardan uzaklaşmış,</li><li>- Esnek,</li><li>- Zamanı dert etmeyen,</li><li>- Sabırlı ve rahat,</li><li>- Tedirginliği, aşırı hırsı ve siniri olmayan,</li><li>- Yapmış olduğu işten zevk almasını bilen,</li><li>- Düzenli ve sakin bir şekilde çalışan,</li><li>- Rekabet etmekten uzaklaşmış,</li><li>- Konuşmaları sakin olan,</li><li>- Çevresinden ve özellikle kendisinden emin olan (Telman, 1986, 5).</li></ul>

**Kaynak:** Güney, S. (2011). *Davranış Bilimleri*. Ankara: Nobel Yayıncılık, Sayfa: 327-329.

Çizelge 5’de de görüldüğü gibi A ve B tipi kişilik özelliklerinin, birbirlerinin zıttı olmalarına paralel olarak stres olgusu yaşanırken de durumları farklılık gösterir. Aktaş’ın (2001: 30), üst düzey yöneticilerin stresi ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik çalışmasında; 83 kişiden oluşan örneklem grubunun; %45’ inin yüksek düzey, %54’ ünün ise orta düzey stres altında kaldıkları tespit edilmiştir. Yapılan bu araştırma sonuçlarına göre, stres altında olan örneklem grubunda 68 kişinin yani %81.92’ sinin A tipi kişiliğe sahip oldukları saptanmıştır.

#### **2.1.3.5.2.4. Duygusal Faktörler**

Duygusal stresi; elem, endişe, panik, şaşkınlık, sinirlilik gibi hislerle tanımlayan bireylerin, daima korkunç bir olayın yaşanması beklentisi içinde olmasıdır. Kişiler panik atak veya şizofren hastalarının yaptıkları gibi sürekli olarak kafalarında senaryo kurarlar. Hayatta hangi iş olursa olsun hepsinde başarısız olacağını, yolda giderken kaza geçireceğini ya da başlayacağı hiçbir işi

bitiremeyeceğini düşünür. Bu düşüncelere sahip olmaları ihtimal dâhilinde olsalar bile bireyler bu düşünceleri sürekli düşünerek duygusal olarak stres yaşamaktadırlar (Newton ve Fineman, 1997: 141).

Duygusal stresin yaşanmasına ise; sezgiler (kardeşine bağırarak babasının ortada bir şey yokken kendisine de bağıracağını zanneden çocuk), zaman baskısı (yoğun trafikte beklemek), durumsal belirsizlikler (ülkesinde veya dünyada savaş çıkacağı korkusu), istenmeyen durumların yaşanması (bireyin çekmiş olduğu kredinin ödeme günü geldiğinde, bankanın kendisini arayacağını düşünerek endişe duyması), etkileşim (bireyin sıkıntısını paylaşma ihtiyacını duyması veya tam aksine sürekli yalnız kalma isteği duyması) ve gelecek kaygısı (öğrencilerin üniversiteyi bitirdikten sonra KPSS ile atanmalarının garantisi olmadığı için sürekli bu endişe ile yaşamaları) vb. olaylar neden olmaktadır (Ersarı, 2010: 63).

#### **2.1.3.5.2.5. Yaşam Tarzı, Yaş ve Cinsiyet**

İnsanların yaşamları boyunca ‘yaşamadığım hiçbir şey kalmayın’ mantığı ve hayattaki her şeyi yapma arzusuyla hayatı hızlı bir şekilde yaşamaları, hemen hemen her gününü ve gecesini farklı insanlarla farklı mekanlarda geçirmek istemeleri, ganyan, loto ve kumar gibi heyecan veren ve strese neden olarak kalbi yoran iyi-kötü bağımlılıklara yönelmeleri ve sigara, içki gibi insan sağlığına zarar veren maddeleri kullanmaları; hem vücut mekanizmalarında çeşitli deformasyonların oluşmasına hem de sinir sistemlerinin direncinin kırılmasına sebep olmaktadır. Bu düşüncede olan insanların tam tersine, hayatlarını aşırı şekilde monoton yaşayan insanlarda da bıkkınlık ve hayal kırıklığı sonucu stres oluşmaktadır (Eren, 2004: 295).

Bireylerin yaşam tarzlarının yanı sıra yaş unsuru da stresin oluşmasına sebep olmaktadır. Birey eğer gençliğini arzu ettiği gibi gününü gün ederek yaşamışsa, yaşlandığı zamanda bu durumun devam etmesini ister. Ancak bu isteklerine yaş ve sağlık durumları müsaade etmediği zaman sinir seviyeleri yükselişe geçer. Yaşın ilerlemesi sonucu yaşanan andropoz ve menopoz durumları bireylerdeki bu sinir seviyesini daha da artırır (Bingöl, 2013: 14).

Günümüzde ise cinsiyet unsuru çözülememekte olan bir sorundur. Kadın bireyler yapıları gereği ve toplumdaki rolleri gereği ev ortamında çocuk bakımı, yemek ve temizlik gibi birçok görevi üstlenmektedirler. Bu görevlere ilaveten çalışma hayatına atılan kadın bireylerin rol karmaşası yaşadıkları, verdikleri emeğe karşılık gereken değeri görememeleri ve toplumdan kaynaklanan çevresel baskı



sonucu sinir sistemlerinin zayıflaması stres düzeylerini arttırmaktadır (Alp, 2016: 28).

#### **2.1.3.5.2.6. Aile Yapısı**

Aile içerisinde stres unsuruna sebep olan en önemli faktör ebeveynler arasındaki ilişkidir. Aynı anne ve babaya sahip olmalarına rağmen iki kardeş arasında dahi karakteristik ve fiziksel anlamda farklılıkların görülebileceği gibi ebeveyn ve eşler arasında da algılama, anlama, kültür, etik değerler, görüş, hayata bakış açısı, vizyon vb. konular bakımından farklılıklar görülebilmektedir. Asıl önemli olan ise yaşanan bu farklılıklara hoşgörü ile yaklaşarak ortak yol bulmak ve aile içerisindeki ilişkilerini birbirlerine saygılı bir şekilde devam ettirmektir. Aksi takdirde bireyin, aile içi yaşanan olumsuz durumlardan kaynaklanan bu sorunları, bireyin çalışma ve sosyal hayatını olumsuz bir şekilde etkiler ve bireyde stresin başlamasına sebep olur (Ekinci ve Ekici, 2003: 102).

#### **2.1.3.5.2.7. Geçmiş Yaşantılar**

Anılar, geçmişte yaşananlar veya mazi olarak adlandırdığımız tecrübeler aslında hepimizin çocukluk dönemlerimizde deneyimlediğimiz fakat etkilerinin uzun yıllar sonra anlaşıldığı yaşanmışlıklardır. Çocukluk dönemindeki yaşanmışlıklar dış stres (external stresses) ve iç stres (infernall stresses) olmak üzere iki grupta incelenmektedir. Dış stres; kendi bakımının gerçekleşebilmesi için dışarıdan yardıma muhtaç olan çocuk ve bebeklerin bu yardımı ve gerekli olan ilgiyi yeterli düzeyde alamamaları sonucu gözlenmektedir. İç stres ise; gelişimsel stres ismiyle de anılmakta ve çocukluk dönemlerinde yaşanan beslenme düzensizlikleri, geçmişten kalan korkular ve uyumada isteksizlikler olarak gözlenmektedir (Baltaş ve Baltaş, 2011: 49-53).

#### **2.1.3.5.3. Örgütsel Yapıya İlişkin Stres Kaynakları**

Yöneticileri, işverenleri ve iş görenleri ile kalabalık bir ortama sahip olan örgütlerde, bu yoğun ortamdan kaynaklanan çatışmaların, belli sorunların ve uyuşmazlıkların yaşandığı görülmektedir. Stres kaynaklarını örgütsel yapı anlamında incelersek; iş yeri uzaklığı, yönetim şekli, kişinin çalıştığı işin veya yaptığı görevin çok fazla örgüt içi ve dışı ilişkiler gerektirmesi, iletişim sorunları ve örgütün yapısı ve büyüklüğü olmak üzere beş başlık altında toplanmış olduğunu görebiliriz.

#### **2.1.3.5.3.1. İş Yeri Uzaklığı**

Kişilerin çalışmakta oldukları iş yerlerinin, ikamet ettikleri yere uzak olması çalışan bireylerin en önemli sorunlarından biridir. Genellikle çalışanlar maddi anlamda sıkıntı yaşadıkları için işyerlerinden uzağa oturmak zorunda kalırlar. Bunun sonucunda ise her gün işe yetişme derdi ve işten geri eve dönme derdi yüzünden strese kapılmaktadırlar. Özellikle büyük illerde yaşayanların işe yetişebilmek için çok erken saatlerde uyanıp yola çıkmaları ve eve geri dönüş sırasında yoğun trafikte uzun zaman geçirmelerinden dolayı çalışanların başarısı düşer ve stresleri oldukça artış gösterir (Eren, 2004: 296).

#### **2.1.3.5.3.2. Yönetim Şekli**

Nasıl ki her bireyin kendine has bir tarzı varsa, her yöneticinin de yönetmesi gereken kişi veya kurumu yönetirken ve personelini organize ederken kendine has bir tarzı vardır. Bazı yöneticiler sonuç odaklı oldukları için, çalışanlarına makine muamelesi yaparlar ve sürekli üretim yapmalarını isterler. Bu yöneticiler için, çalışanın ihtiyaçlarının hiçbir önemi yoktur. Tek ilgilendikleri çalışanın ne kadar üretim yapmış olmasıdır. Bu yöneticiler tarafından gerçekleştirilen yönetim biçiminde; yöneticiler, çalışanlarını köle kendilerini ise kölelerinin efendisi olarak görürler. Çalışanlar efendisinin her dediğini yapmak zorundadır. Bu ve bunlara benzeyen yöneticilerin sonuç odaklı çalışması ve çok sıkı takipçi olmaları hem çalışanları hem de kendileri için büyük bir stres kaynağı olmaktadır (Hunt, 1994: 154).

#### **2.1.3.5.3.3. Kişinin Çalıştığı İşin veya Yaptığı Görevin Çok Fazla Örgüt İçi ve Dışı İlişkiler Gerektirmesi**

Sosyal olmak sadece kişinin özel, günlük hayatında değil iş hayatında da gerekli olan bir faktördür. Çünkü çalışanların ikili ilişkiler içerisinde sosyalleşirler ve bu sosyalleşme örgüte yararlı sonuçlar kazandırır. Karakteristik özelliği gereği tek çalışmayı ve yalnız kalmayı tercih eden, geri planda kalan, ikili ilişki kuramayan bireyler, bu durumların aksinin gerekeceği durumlarda strese kapılırlar (Tokay, 2001: 23).

#### **2.1.3.5.3.4. İletişim Sorunları**

İletişimin büyük önemi olan örgütlerdeki iletişimin amaçları; sorunların çözülebilmesi, işlerin düzene konulabilmesi, ast – üst arasındaki anlaşmazlıkların

sona erebilmesi ve veri paylaşımının sağlanabilmesidir. Saydığımız amaçlar güçlü bir iletişimle gerçekleştirilebilir. Bu durumların aksine gelişen bir durumun yaşanması sorunları arttıracığı için streste paralel olarak artış gösterir. Ayrıca çalışan kişilerin daima olumlu veya iyi olmasa da geri bildirim almaları, kendilerini yaptıkları iş için iyi hissetmelerini sağlar. Geri bildirim almasa bile hatalarının düzeltilmesine yardımcı olacak eleştiriler de yarar sağlayabilir. Bundan dolayı iş toplantılarında işle ilgili krizlerin konuşulmasının yerine performans artırıcı ve daha çok iletişim odaklı toplantılar yapılmalıdır. Böylece bireyin kendisi hakkındaki bilgileri artar ve bu bilgiler doğrultusunda kendisini geliştirebilir (Çetinkaya, 2011: 37-38).

#### **2.1.3.5.3.5. Örgütün Yapısı ve Büyüklüğü**

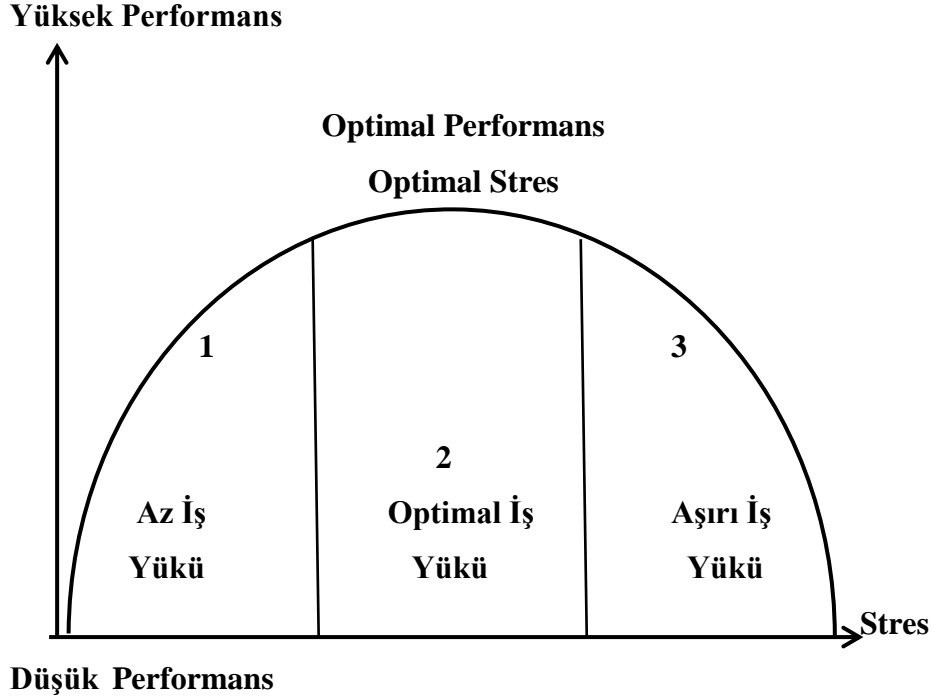
Bir insan doğduğu andan itibaren yaşadığı aile, çevre, ortam ve çalıştığı kurum da olmak üzere her zaman bir örgütün üyesidir. Bundan dolayı içinde yaşanan örgütlerdeki ilişkilerin sağlam temeller üzerine oturtulması gerekir. Bahsettiğimiz bu ilişkilerin kurulması küçük ölçeğe sahip işletmelerde daha kolaydır. Fakat örgütün yapısı ve ölçeği arttıkça insan ilişkilerinin kurulması daha zor gerçekleşir ve karmaşıklık artar (Keçecioğlu, 2008: 180 – 182). Bu konuyla ilgili yapılmış çalışmalar, örgütün içinde yaşanan çatışmaların örgütün büyüklüğü ile paralel ilişkiye sahip olduğunu göstermiştir. Yani büyük ölçekli örgütlerde yaşanan karmaşıklık kadar çatışmalar da yaşanmaktadır (Akçakaya, 2003: 15).

#### **2.1.3.5.4. Yapılan İşe İlişkin Stres Kaynakları**

Bireysel ve örgütsel stres kaynakları dışında bazı durumlarda işin niteliği ve türüne göre de stres yaratan durumlar oluşabilir. Bu durumlar; yapılan işin karşılığı olan ücretin yetersiz olması, işin yoğunluğu, çalışma saatlerinin düzensiz ve uzun olması, terfilerde yaşanan usulsüzlükler, aydınlatma, gürültü, nem ve ısıdan kaynaklanan kötü çalışma koşullarının dikkat dağıtarak verimi düşürmesi, az zaman içerisinde aşırı derecede iş yapılmasının beklentisi, iş güvenliğinde eksikliklerin giderilmemesi, bireysel rol ve yapılan iş arasında çatışmaların yaşanmasıdır (Alp, 2016: 30).

#### 2.1.3.5.4.1. İşin Yoğunluğu ve Monotonluğu

Sürekli bahsedilen iş yoğunluğunun çalışanı strese sokmasının yanında bu durumun tam aksi durumlarda, yani yapılmış olan işin az olduğu durumlarda da çalışanlar strese kapılmaktadırlar (Travers ve Cooper, 1996: 50).



1	2	3
- Sıkılma	- Motivasyonda artma	- Uykusuzluk
- Motivasyonda Düşme	- Yüksek Enerji	- Asabiyet
- İşe Devamsızlık	- Kabulleniş	- Hatanın Artması
- İlginin Azalması	- Duyarlılık	- Kararsız Kalma

**Şekil 7.** İş Yükü ve Stres İlişkisi

**Kaynak:** Steers, 1991, 552; Sutherland ve Cooper, 1991, 210' dan uyarlanmıştır.

Şekil 7'de görüldüğü gibi az iş yükü olan çalışanlarda boş durmaktan dolayı işine karşı ilgisizlik, işe gelmeme isteği, sıkıntı oluşurken fazla iş yükü olan çalışanlarda ise, hızlanması gerektiği düşüncesiyle hatalı iş yapma, yorgunluktan dolayı uykusuzluk ve işi yetiştirebilmek için gergin olma gibi durumlar görülmektedir. Fakat işe teşvik etmeye yetebilecek durumdaki optimum stres durumundan, maksimum performans alınabilmektedir.

Aşırı iş yükü kavramı kalitatif (niteliksel) ve kantitatif (niceliksel) olarak iki grup olarak incelenmektedir. Kalitatif, personelin donanımı ve yapılacak işin niteliği arasındaki çakışma durumuna denir (Aydın, 2012: 19). Kantitatif ise, işverenin çalışandan az zamanda çok iş beklemesine denir (Eroğlu, 2007: 454). İşverenin çalışandan az zamanda çok fazla iş beklentisi ve çakışma durumu da iş gören üzerinde stres oluşturmaktadır.

#### **2.1.3.5.4.2. Ücret Yetersizliği**

Yapmış olduğu işin karşılığını almak ve maddi kazanç elde etmek için çalışan bireyler hak ettikleri ücreti almak isterler. Bu durumun aksi olduğu takdirde birey stres yapmaya başlar ve aile içi geçimsizlikler ortaya çıkar. Özellikle temel ihtiyaçlar olan barınma, yeme-içme ve giyinme gibi ihtiyaçlara yetecek kazancı elde edememek büyük gerilim yaratan bir unsurdur. Fakat hak ettiği ücreti alabilen çalışan doyuma ulaşarak verimli ve daha yaratıcı olur (Aytekin, 2009: 64; Gürün, 2009: 86).

#### **2.1.3.5.4.3. Yükselme ve Terfi**

Çalışanların çoğu çalıştığı meslekte yükselmek isterler. Bu isteklerine bağlı olarak mevkilerinin yükselmesini ve daha fazla kazanç elde etmek isterler. Fakat terfi alamaması veya terfiinin engellenmesi durumunda kişide isteksizlik ve bıkkınlık yaşanabilir (Özalp ve Kırel, 2001: 97). Bu durumun aksi yaşanması durumunda iş görenin terfi olarak sorumlulukları da artar ve stres düzeyi artar. Buna bağlı olarak sorumlulukların verdiği endişeyle başarısı düşebilir (Yates, 1990: 101).

#### **2.1.3.5.4.4. Vardiyalı Çalışma ve Çalışma Süresi**

Şimdiki dönemde yaşadığımız tüketim toplumunda, tüketime denk üretimi gerçekleştirebilmek için fabrikalar uzun saatler çalışmak zorunda kalmıştır. Bu durum da beraberinde vardiyalı iş hayatını getirmiştir (Özen, 2011: 15). Fakat bu iş hayatına vücudun alışması beklenilenden daha zordur. Çünkü insan vücudunun yapısı gece uykusuna ihtiyaç duyar ve vücudun vardiyalı iş hayatına alışabilmesi için 4-14 arasında gün gerekmektedir (Çevik, 2010: 85). Bu sorunlar; iş kazalarında artışa, zihinsel verimlilikte düşüşe, iş motivasyonunda azalmaya ve şeker, ülser vb. sağlık sorunlarının yaşanmasına neden olurlar (Tarhan, 2002: 18).

#### **2.1.3.5.4.5. Zaman Kısıtlaması**

İnsanların hayatı genel olarak zamanla yarış halindedir. Bu yarışa rağmen çalışma saatlerine ve gün içine sığabilecek verimlilik ve üretim miktarı belirlidir. Çünkü bir insanın metabolizmasının kaldıracağı azami çalışma saatleri günde 7,5 saat, haftada 45 saat olduğu yapılan araştırmalarda belirlenmiştir. Fakat bu çalışma saatlerinden fazla çalışan bireylerde veya üstleri tarafından kendisine verilmiş olan projenin bitirilmesi için baskıya maruz kalan çalışanlarda, hem projeyi yetiştirmeye çalışmak hem de zamanının planlamasını yapmak bireyde oldukça fazla stres faktörünün görülmesine neden olur. Bahsettiğimiz durumun aksi yaşanması halinde çalışma performansının düşük olması nedeniyle, yapması gereken işi zamanı yeterli olsa bile yetiştiremeyen çalışanlarda da stres faktörü görülmektedir (Eroğlu, 2007: 455).

#### **2.1.3.5.4.6. Uygunsuz Çalışma Koşulları (Gürültü, Aydınlatma, Isı)**

Amirler ve iş arkadaşları bireyin motivasyonunu ne kadar ekiliyorsa çalışma koşulları da o kadar etkilemektedir. Ross ve Altmair' in (1944: 50) yapmış olduğu bir çalışmada; strese neden olan sesli ortam, fiziksel şartlar, pis hava ve yüksek ya da az ışık ortamı vb. faktörlerdir. Bu faktörlerden birinin bile olması çalışanların stresli olmasına sebebiyet verir. Söylenilen faktörlere ek olarak zehirli maddeler, aydınlatma ve radyasyon faktörleri de eklenebilir (Sökmen, 2005: 5; Camkurt, 2007: 93-102). Çalışanların stresli olmasına neden olan faktörler engellenerek iş ortamının daha ferah, rahat olması ve gürültünün en aza indirgenmesi iş görenlerin verimliliğini arttıracaktır.

#### **2.1.3.5.4.7. Rol Belirsizliği ve Rol Çatışması**

Her kişinin yaşadığı çevrede, çalıştığı kurumda ve aile içerisinde üstlenmiş olduğu farklı farklı sorumlulukları vardır. Bazen kişinin karakteriyle çalıştığı kurumdaki rolü arasında çatışmalar gerçekleşebilir. Bu çatışmalara “rol çatışması” denir (Ceylan ve Ulutürk, 2006: 49). Mesela ev ortamında çocuğuna anlayış gösteren ve şefkatli davranan birey iş ortamındaki çalışanlarına aynı yaklaşımı gösterirse sözünü dinletebilmek birey için zor olabilir.

Başka bir kavram olan “rol belirsizliği” kendinden beklenen performansı anlayamamak, anlaşılabilecek nasıl yapılacağını bilememek ve sorumlulukları yerine getirilirken tereddütte kalmak manasında kullanılmaktadır (Şimşek ve Çelik, 2011:

291). Rol belirsizliği yaşayan kişiler s¼rekli bir çelişki ve karmaşa içinde olurlar. İçinde oldukları anlam karmaşası bireyin stresli olmasına neden olur.

#### **2.1.3.5.4.8. İş G¼venliđi Eksikliği**

Her birey çalışmış olduğu iş ortamında başlarına bir Şey gelmesinin istemez ve kendinin g¼vende hissetmek ister. Zehirlenme, d¼řme ve yaralanma vb. ufak kazalar bile çalışanların gerilmesine neden olur. Bu ufak kazalardan ayrı olarak b¼y¼k kazaların da yaşanabileceği sekt¼rler vardır. Havacılık, n¼kleer santralleri, denizcilik ve madencilik gibi sekt¼rlerde çalışan bireylerin iş g¼venliđi kesinlikle sağlanmalıdır. Eğer sağlanmaz ise bireylerde beden ve ruh sağlığının bozulmasıyla sinirlilik, ¼fke, depresyon, t¼kenmiřlik ve işitme kaybı gibi sorunlar oluşur. Bu sorunlar y¼z¼nden çalışan bireylerin performansları d¼ř¼ř g¼sterir (Cam, 2004: 4).

#### **2.1.3.5.4.9. İş İlişkilerine İlişkin Stres Kaynakları**

İş ortamında çalışanlar arasındaki ilişkiler stres kaynağıdır. ¼nk¼ org¼t içerisindeki ilişkiler çalışan bireyleri olumsuz veya olumlu bir Şekilde etkileyebilir. Org¼t içerisindeki k¼t¼ ilişkiler çalışma ortamında k¼t¼ atmosferin oluşmasına neden olabilir. Bu k¼t¼ atmosferin yaşandığı çalışma ortamında ise verimsizlik baş g¼sterebilir (Alp, 2016: 34).

#### **2.1.3.5.4.10. Ast, Üst ve Meslektaşlarla İlişkiler**

Aile ve arkadaş ortamında gerçekleşen ilişkiler de çalışan bireylerin performansını etkileyebilir. Çalışanlar ast ve üst iş arkadaşlarıyla ne kadar iyi ilişkiler ve uyum içerisinde olurlarsa o kadar verimli olurlar. Çalışanların birbiriyle uyum içerisinde çalışabilmeleri ise karşılıklı anlayışa bağlıdır. alışan bireyler astlarından itaat ve anlayış beklerken üstlerinden ise takdir beklerler. Yapmış oldukları işe karşılık olarak takdir edilmeyip s¼rekli eleştiri alan çalışanlarda stres seviyesi artar. Bu duruma bağlı olarak astların işi önemsemeyişleri ve kendilerine verilmiş olan emirleri yerine getirmeyişleri de çalışan bireylerde stres seviyesini y¼kseltir. Bu streslerin çalışma ortamında yaşanmasını engellemek için üstler astlarına hořg¼r¼, astlar da üstlerine saygı g¼stermelilerdir (Őeny¼z, 1999: 17).

#### **2.1.3.5.4.11. İş Ortamında Huzursuzluk ve Görüş Farklılığı**

Akrabalar, aileler ve kardeşler arasında görüş farkları olduğu gibi herhangi bir kurum içerisinde çalışan iş arkadaşlarının arasında da görüş farklarının olması kaçınılmazdır. Kişiyeye göre değişen bu görüşler kurumda “farklı fikirlilik” kavramının yaşatılmasında etkili olur. Farklı fikirlilik esasen kurumun gelişmesine yardımcı olacak görüş ve fikirlerin doğmasına aracılık eder. Fakat bu durum eğer aşırı şekilde gelişip çatışmaya dönüşürse iş ortamında huzursuzluk ve rekabete neden olur (Aydın, 2008: 140). Lakin huzurlu bir çalışma ortamı ise hem çalışma performansını artırır hem de iş verimliliğini artırır.

#### **2.1.3.5.5. Yetki Yapısına İlişkin Stres Kaynakları**

Örgütsel yapıya sahip iş ortamında çalışan bireyler yaptıkları görevlerin yanı sıra üstlerinin her istediğini yapmak zorundadırlar. Bu durumda bireyin yapacağı işe bireysel yaklaşımı ile üstünden aldığı talimata göre işe yaklaşımı arasında uygulama farklılığı ortaya çıkar. Ortaya çıkan farklılık çalışanların davranışlarının farklılaşmasına neden olur. Çalışırken sürekli bu farklılığı yaşamak zorunda kalan iş görenlerde stres düzeyi yükselmektedir (Şimşek ve Çelik, 2011: 292).

#### **2.1.3.5.5.1. Yetki Eksikliği ya da Gereğinden Fazla Sorumluluk**

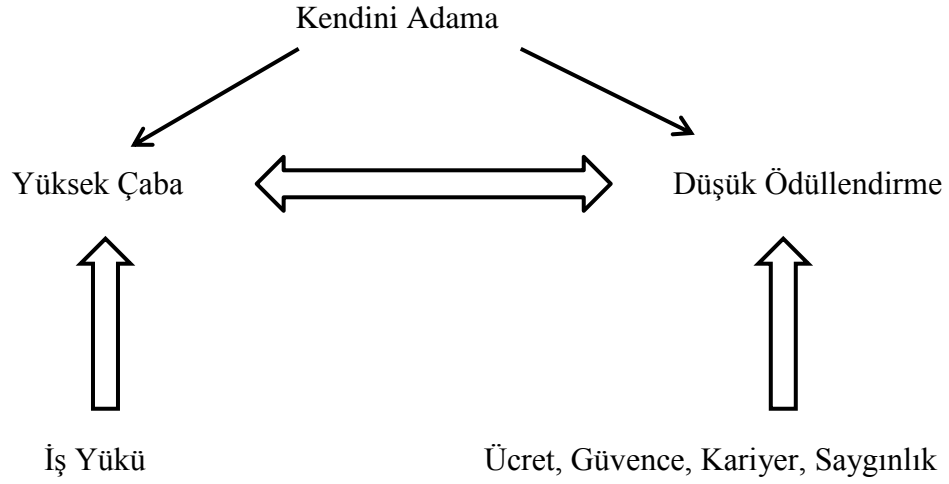
İş görenlerin fazla sorumluluklarının yanı sıra iş görenlere verilen yetkilerin yetersiz olması durumunda da çatışma hali yaşanır. İş görenlere az yetki verilmesi onların çalışma şevklerini kırar ve işe karşı istekli olmalarını köreltir. Buna neden olan ise, yetki eksikliğinden dolayı bireylerdeki çalışma isteğinin düşüşüne geçmesi ve ruh hallerinin kötü etkilenmesidir (Sabuncuoğlu, 1987: 99).

Bazı durumlarda ise çalışana fazla sorumluluk yüklemek, onların stresli olmasına neden olur. Fakat yüklenen sorumluluklara ek olarak bireye tam yetki verilirse stres bir nebze de olsa azaltılabilmektedir (Güney, 2011: 321-322).

#### **2.1.3.5.5.2. Değerlendirmede ve Ödüllendirmede Adaletsizlikler**

Kişilerin gelişmesi ile meslekte olan gelişmeler birbirlerine bağlıdırlar. İki gelişmeden herhangi birisinde olan değişiklik diğerini paralel olarak etkilemektedir. İşi için çaba gösteren çalışan kendi statüsünün de aynı şekilde ilerlemesini isteyecektir. Fakat bu isteğinin karşılanmadığı durumlarda çalışan strese kapılır. Bu konuya ilişkin Demiral (2004: 25) bir model tasarlamıştır.





**Şekil 8.** Çaba-Ödül Dengesizliği Modeli

**Kaynak:** Demiral, Y. (2004). Çalışma Yaşamında Psikososyal Etmenler. *Türk Tabipler Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, Sayfa: 25.

Şekil 8’de görüldüğü üzere kişisel özelliklerin dış etkenler ile (gelir, iş yükü) değerlendirilmesi bir arada yapılır. Karşılık ve çabanın dengelenmesini sağlayan alt yapının oluşmasında dışsal etkenler ve kişisel nitelik rol oynar. Bireyin kendini adaması bir takım davranış, duygu ve tutum durumlarının tanımlanmasında kullanılabilir. Bu bireyler karşılarındakilerden oldukça fazla saygı beklerler. Dolayısıyla fazla iş yüküne karşılık verilen düşük karşılık iş stresini arttırmaktadır (Levi ve diğerleri, 2000: 75).

#### 2.1.3.5.5.3. Karar Alma ya da Alınan Kararlara Katılma Süreci

Akla sahip olan her birey algılama, sorun çözme, karar verme ve seçme gibi yeteneklere sahiptir. Performans ve başarı değerlendirme, işleri organize etme, görev dağılımı yapma, sorunları çözme gibi konular çalışanlar ve yöneticilerde strese neden olur (Güney, 2011: 321).

İşletme için alınan kararlar ne kadar önemliyse çalışanların da bu kararlara katılmaları o kadar önemlidir. Çalışanların alınacak veya alınan kararlara katılması, hem yönetime daha az itiraz etmelerini hem de kendilerini çalışmakta oldukları örgütün parçası olarak görmelerini sağlar. Çünkü kararlara katılan çalışanlar sorunların temelinde olan geçekleri daha ayrıntılı ve iyi bir şekilde öğreneceği için aklındaki soru işaretleri en aza indirgenir (Sabuncuoğlu, 1987: 100).

### **2.1.3.5.6. Çevresel Stres Kaynakları**

Hayatımızda fiziksel, örgütsel ve kişisel stres kaynakları mevcuttur. Bu stres kaynaklarına ek olarak ekonomik dalgalanmalar, hayat pahalılığı, daha eskisine alışmadığımız yenilenen teknoloji, artış gösteren terör olayları, her geçen gün artan trafik gibi çevresel faktörler de eklenmiştir. Çevresel faktörler aşağıdaki başlıklar altında incelenecektir (Turhan, 1994: 56)..

#### **2.1.3.5.6.1. Ülke ve Dünya Ekonomisinin Gidişatı ve Belirsizlikler**

Türkiye gelir grubu olarak üst-orta grubunda yer alan ülkelerdendir. Fakat yakın tarihimize bakacak olursak 30 yıl önceki Türkiye gelir grubu olarak yine aynı grubun içinde yer alıyordu. Şimdiki zamanda, 30 yıl öncesiyile kıyaslayacak olursak daha fazla hizmet ve mal üreten bir Türkiye vardır. Mal ve hizmet üretimindeki artışa paralel olarak nüfusta artmıştır. Nüfusun artışa geçmesinin yanında Türkiye; komşu olduğu ülkelerde ortaya çıkan savaşlar, terör sorunları, savaştan kaçanlara uyguladığı yardım kampanyaları vb. durumlarla da uğraşmaktadır. Bu durumların hepsi Türkiye'nin ekonomisini oldukça fazla etkilemektedir. İlaveten Türkiye, Avrupa ülkeleriyle yapmış olduğu ihracat ve ithalatı euro ve dolar bazında yapmaktadır. Kurlarda meydana gelen dalgalanmalar ekonomide sallantılara sebep olur ve bunun sonucunda en küçükten en büyüğe kadar mal alım– satımı gerçekleştiren tüm işletmeler etkilendikleri için çoğu sektöre etki ederler. Ekonomideki bu yöndeki hareketlilik geleceğe yönelik kaygı oluşturarak strese neden olur (Cam, 2004: 7).

#### **2.1.3.5.6.2. Politik Hayatın Belirsizlikleri**

Göçmen krizleri, terör ve savaşların dışında siyasi gündemin çalkalanmaları ve belirsizlikleri de farklı sonuçlar doğurabilmektedir. Bu sonuçların en belirgin olanı turist sayısının azalmasıdır. Örnek verecek olursak; 2015 yılının Haziran ayı seçimlerinin iptal edilmesi, seçimlerin tekrarlanması ve hükümetin uzun süre kurulmaması gibi olaylar Avrupa ülkelerinde, ülkemizdeki ortamın güvenli olmadığı algısı oluşmuştur. Başka bir örnekte ise, Doğubayazıt'ta İran asıllı şoför açılan ateş sonucunda hayatını kaybetmiştir. Bu olay yaşandıktan sonra İran, halkına “Karayolu üzerinden Türkiye'ye seyahat etmeyin” uyarısını yapmıştır. Yaşanmış olaylardan verdiğimiz örnekler, siyasi istikrarsızlık yaşayan ülkemizin turistler üzerinde yaratmış olduğu endişenin, stresin ve güvensizliğin göstergesidir (Şenyüz, 1999: 20).

### **2.1.3.5.6.3. Çevre ve Ulaşım Sorunları**

Ülkemizde denizyolu, boru hattı ve demiryolu vb. diğer ulaştırma yollarının alt sistemlerinin yetersizliği sebebiyle, kentler arası ve kent içi yük ve yolcu ulaşımı %90'ın üstünde bir oranla karayolu ile yapılmaktadır. Bahsettiğimiz durum ise, karayolundaki taşımacılık denetiminin yapılmaması, trafik denetimi yetersizliği ve diğer eksiklikler sebebiyle, her sene binlerce mal ve can kaybının yaşanmasına neden olan trafik kazalarının yaşanmasına ve çevre kirliliğine sebep olmaktadır (Erel, 2002: 1). Denetimin olmaması sebebiyle meydana gelen kirlilik çevreyi etkilediği kadar toprak, su ve havayı da etkilemektedir. Bu kirlilik sonucunda viral ve çeşitli hastalıkların yaşanması, verimliliğin düşmesine neden olarak stresin artmasına yol açar.

### **2.1.3.5.6.4. Teknolojik Değişme ve Belirsizlikler**

Stres kaynaklarına, örgütlerdeki teknolojik değişmeyle birlikte belirsizlik unsurları da eklenebilir. Sürekli gelişen ve ilerleyen dünyadaki teknoloji, çalışanların işgücünü devralmaktadır (Defrank ve Ivancevich, 1998: 124). Yapılan yenilikler çalışanların deneyim ve becerilerini gereksiz hale getirmeye başlamıştır. Dolayısıyla iş görenlerde işsiz kalma düşüncesine bağlı olarak stres oluşmaktadır. Daha kısa zamanda daha fazla üretim yapan büyük makinelerin, robotların ve bilgisayarların bu konudaki rolleri büyüktür (Akat ve Budak, 1999: 124). Çalışanın bilgisinin az olduğu ya da bilgisinin hiç olmadığı büyük makinelerin işletmede uygulamaya konulması sırasında meydana gelen değişimin karşısında, çalışan kendisini çaresiz hissetmektedir. Çalışanın teknolojik değişim sırasında yaşamış olduğu bu çaresizlik, çalışanda stresin olmasına sebep olur (Türel, 2001: 21).

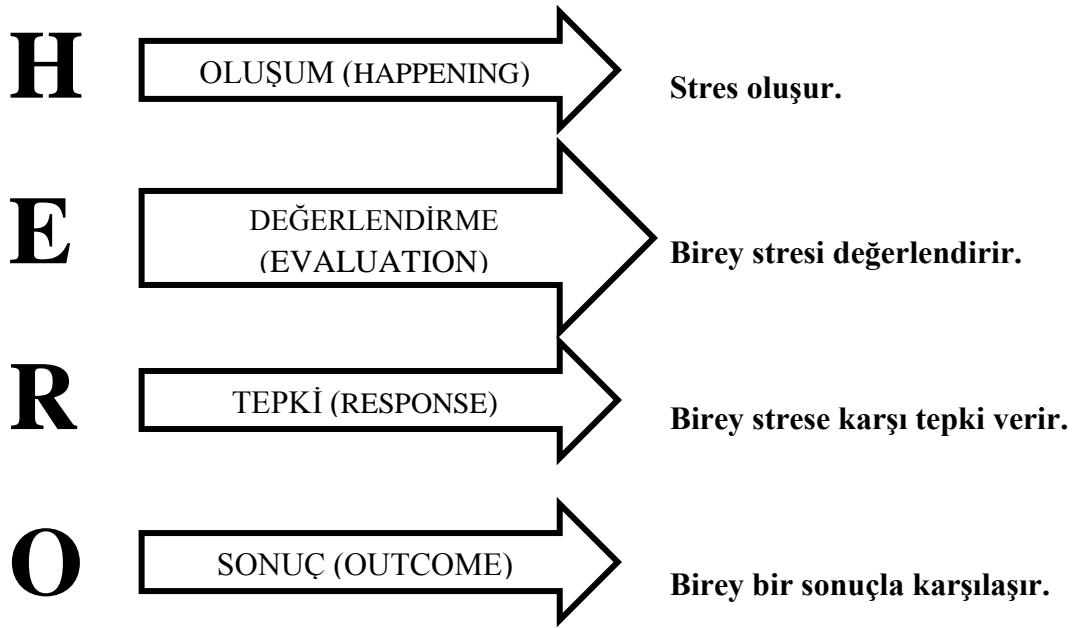
### **2.1.3.5.6.5. Sosyal ve Kültürel Değişmeler**

Değişik zamanlarda sosyal yapının unsurlarında ortaya çıkan nicel ve nitel değişimlere sosyal değişme denir (Erkal, 2004: 227). Bir toplumdaki manevi ve maddi anlamda ortaya çıkan farklılaşmalara ise kültür değişmesi denir. İki kavramının birleşmesinden ortaya çıkan sosyo-kültürel değişme ise, bir toplumdaki idari, hukuki ve siyasi yapının, eğitim ve bilgi sisteminin çok veya az miktarda değişime uğramasıdır (Turhan, 1994: 58). Her toplum dış ve iç etkenlerden etkilenecek hükümet şekillerinde, ticari usullerinde, kültürlerinde ve medeniyetlerinde hızlı ya da yavaş bir şekilde değişim geçirir (Zimmerman, 1964:

34-36). Lakin bahsedilen değişim, yeniliğe kapalı ve yaşı ilerlemiş bireyler üzerinde endişe yaratarak strese sebep olabilir.

#### 2.1.3.6. Stresin Sonuçları

Kişinin stres karşısında verdiği tepkiyi, Rowshan (2003: 21) HERO ilkesiyle açıklamaktadır. HERO kelimesinin her harfi bir aşamadan bahsetmektedir. Bu aşamaları aşağıdaki şekilde inceleyebiliriz.



#### Şekil 9. Bireyin Stres Karşısındaki Tepkisi

**Kaynak:** Rowshan, A. (2003). *Stres Yönetimi*. (Çeviri: Cüceloğlu, Ş.). Ankara: Sistem Yayınları, Sayfa: 21.

Örnek verecek olursak, birine gururunu incitecek bir kelimeyle hitap edildiğinde, birey stres yapmaya başlar. Birey düşünmeye başlar (bu hitap şeklini hak ediyor muyum?), sonra birey tepki verir (sözle) ve birey olaydan sonuç çıkarır (o kişiden soğuyarak) (Özmutaf, 2006: 75). Ortaya çıkan sonuçlar ise bireysel (fizyolojik, psikolojik, davranışsal) ve örgütsel (verimliliğin azalması, işe devamsızlık, tükenme sendromu vb.) olarak iki gruba ayrılırlar.

#### **2.1.3.6.1. Stresin Bireysel Sonuçları**

Her kişinin karakter yapısı, fiziksel özellikleri ve kişilik özellikleri birbirinden farklı olabileceği gibi, strese gösterebilecekleri tepkiler ve stresten etkilenme düzeyleri de farklılık olabilir. Örneğin; aşırı stresli olan birisi göğüs ağrısı, baş ağrısı, kaşınma, mide ağrısı vb. metabolik rahatsızlıkları yaşarken, bir başkası endişe, sinirlilik, uykusuzluk, telaş vb. belirtiler yaşar. Hatta bir başkası ise sigara, uyuşturucu, alkol vb. kötü alışkanlıklara başlayabilir. Ancak her bireyde strese bağlı oluşabilecek değişikliklerin belirlenmesi zor olacağı için, sonuçlar hakkında yapılan açıklamalar stresin sonucundan oluşabilecek genel tepkilerdir (Alp, 2016: 39).

#### **2.1.3.6.2. Stresin Örgütsel Sonuçları**

Stresin sonuçları bireysel olabileceği gibi örgütsel de olabilir. Çünkü fiziksel, davranışsal ve psikolojik olarak stresin etkilerini yaşayan birey, bu etkileri iş ortamına da yansıtacaktır. Bu etkilerin iş ortamına yansmasıyla iş kazaları, işe devamsızlık, işten ayrılma, işe yabancılaşma, verimin azalması ve mesleki hastalıklar gibi olumsuz durumlar yaşanmaktadır (Özmutaf, 2006: 76).

#### **2.1.3.7. Stres Ölçmede Kullanılan Yöntemler**

Stresin ölçülmesi için kullanılan bazı yöntemler kullanılmaktadır. Bu yöntemler; yaşam olayları tablosu ile, performans testleri ile ve fizyolojik ve biyolojik değişimler yolu ile olmak üzere üç şekilde ölçülmektedir (Aydın, 2012: 31).

##### **2.1.3.7.1. Yaşam Olayları Tablosu ile Stres Ölçümü**

Bireylerin hayatlarında değişikliklere sebep olan olaylar bütünü hayat olaylarıdır (Morgan, 1996: 81). Sosyal Yönden Adaptasyon Tablosu (SRSS), hayat olaylarının bir envanter şekline getirildiği tablodur. İlk olarak 1967'de Holmes ve Rahe tarafından ortaya atılmıştır. Birçok hastalığın klinik olarak başlamasından önce hastalığa neden olan hayat olaylarını belirleyen ve bu olaylara puan vererek sıralayan Holmes ve Rahe'dir. Lakin yaşam olaylarının belirlenmesinde günlük olaylardan daha çok kişinin hayatına etki eden büyük olaylar (ailedeki ölümler, boşanma, bebek sahibi olamama, iş değişimi vb.) rol oynamaktadır (Diniz, Schor ve Blay, 2006: 2484). Bireylerin yaşamlarının son 6 -24 aylık dönemlerinde yaşadıklarını baz alarak

olayları değerlendirmeleri istenmiştir. Bu değerlendirme sonucu yapılan sıralamanın kapsamında belirlenmiş 43 olay şu şekildedir (Holmes ve Rahe, 1967: 215):

**Çizelge 6.** Hayat Olayları Tablosu

Hayat Olayı	Puan	Hayat Olayı	Puan
Eşlerden Birinin Ölümü	100	İşteki Sorumluluklarda Değişim	29
Eşle Ayrı Olma	65	Çocukların Evden Ayrılması	29
Boşanma	73	Yasalarla İlgili Sorun	29
Hapislik	63	Kişisel Başarıda Öne Çıkma	28
Aile Üyelerinden Birinin Sağlığındaki Bozulma	44	Eşlerden Birinin İşe Başlaması Veya İşten Ayrılması	26
Fiziksel Yaralanma ve Hastalık	53	Okula Başlamak Veya Bitirmek	26
Evlilik	50	Hayat Koşullarındaki Değişim	25
İşten Çıkarılma	47	Kişisel Alışkanlıkların Düzeltilmesi	24
Eşle Barışma	45	Patronla Sorun Yaşama	23
Emeklilik	45	İş Saat Veya Koşullarındaki Değişim	20
Yakın Aile Üyelerinden Birinin Ölümü	63	Taşınmak	20
Hamilelik	40	Okul Değiştirmek	20
Cinsel Sorunlar	39	Eğlenme Alışkanlığında Değişim	19
Aileye Yeni Birinin Katılması	39	Dini Uygulamalarda Değişim	19
İşteki Değişimler	39	Sosyal Aktivitede Değişim	18
Ekonomik Durumdaki Değişim	38	Küçük İpotek Veya Borçlanma	17
Yakın Arkadaşın Ölümü	37	Uyku Alışkanlıklarında Değişim	16
İşyerinde Departman Değiştirme	36	Aile Toplantılarının Sayısında Değişim	15
Çevredeki Tartışmalarda Artış	35	Yeme Alışkanlıklarında Değişim	15
Büyük İpotek Altında Olma	31	Tatil	13
İpotekli Mal Veya Borcun Haciz Edilmesi	30	Yılbaşı	12
		Küçük Kanun Suçları	11

**Kaynak:** Blasco-Fontecilla, H., Delgado-Gomez, D., Legido-Gill, T., Leon, J., Mercedes Perez-Rodriguez, M. and Baca-Garcia, E. (2012). Can The Holmes- Rahe Social Readjustment Rating Scale (SRRS) Be Used As A Suicide Risk Scale?: An Exploratory Study, Sayfa: 21-22.

Çizelge 6'da da gördüğümüz gibi hayat olaylarının bireyleri etkilediği dereceye göre puanları belirlenmiştir. Bu tabloya göre kişiye en çok stres veren olay eşlerden birinin ölümü (100 puan) iken, en az stres veren olay ise küçük kanun suçlarıdır (11 puan).

**0-118:** Düşük Seviyede Stres

**119-199:** Makul ve Ölçülü Stres

**200-299:** Orta Derecedeki Stres

**300 ve Üstü:** Yüksek Seviyede Stres (Diniz, Schor ve Blay, 2006: 2484).

Holmes ve Rahe çizelge 6'daki derecelendirme tablosunu 1967'de oluşturup geliştirdikten sonra ilk olarak Washington Üniversitesi Tıp Fakültesinde uygulamışlardır. Uygulama sonucunda ise en stres verici olayların ilk beşi; eşlerden birinin ölümü, boşanma, eşle ayrı olma, hapislik ve aile üyelerinden birinin ölümüdür. Tekrar aynı envanterle 1977'de yapılan bir çalışmanın ilk beşi; eşlerden birinin ölümü, aile üyelerinden birinin ölümü, bireyin işten kovulması, boşanma ve hamileliktir. 1995'te yapılan başka bir çalışmanın ilk beşi ise eşlerden birinin ölümü, boşanma, aile üyelerinden birinin ölümü, eşle ayrı olma ve bireyin işten kovulmasıdır. 1995'te Miller ve Rahe (1997, 285), yaptıkları çalışmada SRSS (Sosyal Yönden Adaptasyon Derecelendirme) uygulamışlardır ve daha sonra genişleterek ekleme yapmışlardır. Yaptıkları ekleme sonucuna Yaşam Değişim Tablosu (LCU) oluşmuştur. 43 ifadeye sahip olan bu tabloya 44 yeni ifade eklenmiştir. Eklenen ifadeler; kardeşin ölümü, çocuğun ölümü, anne veya babanın ölümü, eşten ayrılma, işten kovulma, evlat edinme, kürtaj veya çocuk düşürme, azalan gelir, bebek sahibi olmak, anne veya babanın boşanması, kredi problemleri, akrabaların yanına taşınmak, kaza geçirmek, geleceğe dair büyük kararlar almak, anne veya babanın tekrar evlenmesi, iş yüzünden eşten ayrı kalma, iş değiştirmek, farklı bir yere taşınmak, torun sahibi olmak, akrabayla olan ilişkilerin bozulması, iflas etmek, çocuğunun evden ayrılması, hastalanma veya hafif yaralanma, nişanlanmak, okuma sebebiyle çocuğunun evden ayrılması, evlenmek için çocuğunun evden ayrılması, arkadaş ilişkilerinde problemler, büyük eşya almak, yeni kurulan arkadaşlıklar, iş yerinde terfi alma, iş yerinde daha fazla sorumluluk yüklenmesi, dini inançlarında değişiklik, iş yerinde sorunlar, patronla olan sorunlar, politik görüşlerinde değişiklik, aynı şehir içinde taşınmak, küçük eşya almak, hastalık veya küçük yaralanma, iş yerinde daha az sorumluluk yüklenmesi ve eğitimin uzaktan alınmasıdır. Yaşam Değişim Tablosuna eklenen ifadeler ile oluşturulan yeni analiz sonuçların göre, erkek bireyler için en stres verici olayların ilk üçü; eşlerden birinin ölümü, çocuğunun ölümü ve anne veya babanın ölümüdür. Kadın bireyler için en stres verici olayların ilk üçü; çocuğunun ölümü, eşinin ölümü ve kardeşinin ölümüdür (Miller ve Rahe, 1997: 284-285).

Fakat yaşam olayları tablosunda bazı eksiklikler bulunmaktadır. Bu eksiklikler; tabloda bulunan değişkenlerin türü ve sayısı, hayata uyum sağlarken yaşanan değişimlerin stres için kilit faktör olarak gösterilmesi, değişkenlerin bireyler

için olan önem derecesinin belirlenebilmesi envanterin zayıflıklarındandır (Ephesin, 2000: 23). İlaveten yapılan çalışmanın uygulandığı yer Amerika olduğu için ve verilen puanlarında Amerika'nın kültürüne göre verilmesi envanteri sadece yapıldığı bölgede geçerli kılmaktadır. Farklı toplum ya da kültürlerde bu çalışma geçerliliğini yitirebilmektedir (Cüceloğlu, 2004: 323).

#### **2.1.3.7.2. Performans Testleri ile Stres Ölçümü**

Ödüllendirme sistemi, yetersiz ücret, kararlara katılma vb. performansı etkileyebilecek birçok faktör olmasına rağmen stres bu faktörlerden yalnızca biridir. Stresin yüksek olduğu zamanlarda performansın düşüşe geçtiği gözle görülebilir. Bu nedenle performans ölçen teknikler aynı zamanda performansı baskılayan stresin de ölçümünde etkilidir. Yapılan testlerin asıl amacı stres yaşandıktan sonra meydana gelen etkileri ölçmektir (Koç, 2009: 13). Çünkü stresin ölçülmesi yapılmadan ve stresin performansa etki edecek seviyede olduğu veya olmadığı anlaşılmadan, stresin performansa olan etkisinden bahsetmekte sağlıklı olamaz. Dolayısıyla ilk olarak VOS-D Stres Kaynağı Ölçeği, Mayerson Stres Kaynağı Ölçeği vb. farklı stres ölçeklerinden yararlanılmalı ve en başta stresin seviyesi belirlenmelidir. Sonrasında ise performansa bakarak stresle aralarındaki ilişkinin araştırılması gerekir (Şahin ve Durak: 1995).

#### **2.1.3.7.3. Fizyolojik ve Biyolojik Değişimler Yolu ile Stres Ölçümü**

Hayat olayları sıralaması ve soru ölçeklerine ek olarak stresi ölçerken fizyolojik ve biyolojik değişimler yolundan da yararlanılabilir. Fakat bu değişimleri ölçmek için farklı araç ve gereçler kullanmak veya çeşitli tahliller yapmak gerekirken, bazı değişimler ise gözle görülebilen belirtilerdir (Eroğlu, 2007: 469).

Stresin fizyolojik anlamda ölçümü yapılırken gözlenebilmekte olan etkiler; kalp atışlarının normalden hızlı olması, kan basıncının artışa geçmesi, nefes alma hızındaki değişimler, göz bebeklerinde büyüme görülmesi ve reflekslerdir. Stres altında olan bireyleri telaşlı tavırları ve göz bebekleri ele vermektedir (Aytekin, 2009: 79).

Stres analizi yapılırken biyolojik ölçü anlamında hormonlar ve bazı salgıların artması kullanılabilir. Stres yaşandığı anda bazı hormonların ölçümü sonrasında normalden yüksek değerde çıkmaları bireyin stresli olduğu anlaşılmaktadır. Stres yaşandığı sırada artış gösteren hormonlardan birisi 'kortizol' dür. Kortizol



hormonunun diğerk bilinme şekli ise stres hormonu olarak bilinmesidir. Böyle bilinmesinin nedeni ise fiziksel ve duygusal stresin artması sonucu kortizol hormonunun salgılanması da artış gösterir. Lakin kortizol hormonunun sadece stresin belirtilmesinde kullanılmasına ek olarak kortizol hormonunun artması sonucu organizmada farklı etkiler oluşmaktadır. İnsan vücudundaki kan basıncını ayarlayan hormondur kortizol. Kortizolun artmasıyla beraber karaciğirimiz amino grup asitlerin glikoza çevrilmesi işlemini gerçekleştirerek kan şekerinin yükselmesine sebep olur (Gürün, 2009: 101). Bu olaya halk dilinde ‘stresten şekeri yükseldi’ denir.

Stresi ölçerken kullanılan elektrikli ve mekanik aletler doğrudan değerlendirme yapabilmektedirler. Örnek verecek olursak, beyindeki yayılan elektrik sinyallerini ölçerken kafatasına bağlanan araçlardan yararlanır. Bu işlemde kullanılan cihaz EEG’dir. Beyinde oluşan dalgalar bireyin ruh hali ve bilinç durumuna göre değişiklik gösterebildikleri için EEG cihazı ruh hallerine göre değişiklik gösteren beyin dalgalarını çizgiler halinde kağıda çizer ve stresin ne durumda olduğunun anlaşılmasını sağlar (Özalp ve Kirel, 2001: 112). Stresin ölçülebilmesi için başka bir araç olan Galvanik Deri Tepkisi (GSR) kullanılır. Bu terim, derinin elektriği geçirgenlik düzeyine göre vermiş olduğu tepkinin adıdır. Bireyin heyecanlı olduğu durumlarda derisinin elektrik geçirgenlik düzeyi değişiklik göstermektedir. Dolayısıyla GSR sen sörleri kullanılarak heyecan ve stres düzeyleri ölçülebilmektedir. GSR cihazının çalışma biçimi yalan makinesinin çalışma biçimiyle paralellik gösterir. GSR cihazı; uyku kalitesini ölçebilen monitörler gibi kişinin bir elindeki iki parmağına bağlanır ve vücuttaki ter bezlerinin gereğinden fazla ter depolama işlemini yapmalarına neden olan durumları ve kuvvetli duyguların sinir sistemine iletiildiği durumları tespit eder. Böylelikle gerilim yaşanan durumları anlamakta yardımcı bir cihaz olur (Özen, 2011: 15).

#### **2.1.3.8. Stresle Başa Çıkma**

Çevre ve birey karmaşık bir etkileşim içerisinde. Bu etkileşim çevre ve bireyin devamlı değişime uğramasına bağlı olarak zaman içerisinde değişmektedir. Zamanla içinde oluşan bu değişim, kişilerin stresle başa çıkma yollarını ve stres yaşantılarını da etkilemektedir. Yaşadığımız dönemin şartları düşünüldüğü zaman stresli yaşamı olmayan kişi neredeyse yoktur. Hans Selye, "Stres hayatın tuzudur biberidir. Stresten kurtulmak ancak ölümle mümkündür" cümlesini kurmuştur. Stresin olmadığı bir yaşam sürmek imkânsızdır. Kimse stresin olmadığı bir işte

çalışamaz ve stresin etkisine kapılmayacak kadar kimse katı değildir (Norfolk, 1989: 227).

Stresten etkilenmemek ve stresli bir yaşam sürmemek oldukça zordur. Stres kaynakları yaşamımızın içinde bulunmaktadır. Ek olarak, strese başarımızın körüklenmesi için de ihtiyaç duyarız.

Stresle başa çıkmak ya da başka bir deyişle stres yönetimi, beden ve ruh sağlığımızı korumak, verimli ve üretici bir yaşam sürdürebilmemiz için gereklidir. Stres yönetimindeki amaç, stresten tam anlamıyla kaçmak değildir. Bu türlü bir kaçış imkânsızdır. Ancak stres, enerji, atıklık ve verimliliğe karşı güç durumlar oluşturur. Asıl amaç ne çok fazla ne de çok azdır, amaç stres düzeyini optimum düzeyde korumaktır (Schafer, 1987: 310).

Stresli olan bir kişinin hastalanmadığı, 1970'lerde ileri sürülmesine karşı değişken aranmıştır ve Freud'a ait "Savunma Mekanizmaları" tekrar incelenmiştir ve sonuç olarak ortaya "Başa Çıkma" kavramı çıkmıştır (Şahin ve Durak: 1995).

Stres yönetimi; yaşam kalitesini artırmak veya stresle başa çıkma amacıyla, duruma verilen tepkilerin değiştirilmesine veya durumun değiştirilmesine denir. Herhangi bir durumla başa çıkmak, stresle başa çıkmaktan farksızdır. Çünkü herhangi bir şeyle başa çıkma becerisi kişinin sahip olduğu mental ve fiziksel kaynaklara, kültürüne ve kişiliğine bağlıdır. Bir çeşit tedavi olarak görülen başa çıkma becerisi ilginçlik kazanarak fenomen olmuştur (Taylor, 2003).

Folkman ve Lazarus, "Değer Biçme" (appraisal) terimini, başa çıkma terimini açıklarken kullanmıştır. Bireyin muhtemel bir stresörle alakalı bilişsel yorumu değer biçme olarak nitelendirilir. Stres ile başa çıkma yani stres yönetimi olgusu süreç bazında incelenecek olursa kişinin stres kaynağını birincil ve ikincil değerlendirme olarak iki başlıkta yaptığı görülmektedir (Lazarus, 1966).

**Birincil Değerlendirme (Primary Appraisal):** Bireyin içerisinde bulunmuş olduğu tehlike veya stres anının bireye getirebileceklerinin veya bireyden götürebileceklerinin üzerinde durulması durumudur. Kısacası stres birey için ne ifade ediyor demektir. Birincil değerlendirme aşamasında, içinde olduğu durumun birey için hangi anlamı içerdiği belirlenir. Bu durumlar; bireyin üstesinden gelip gelemeyeceği durumlar, tehlike durumları, kayıp etme ve zarara uğrama durumları örnek olarak gösterilebilir. Birincil değerlendirmede bireyin dünya ve kendisi ile ilgili değerleri, hedefleri, inançları ve bağlılıklarını içeren karakteristik özellikleri

kendini değerlendirmesinde yardımcı olacaktır (Lazarus, 1966: 209; Uçman, 1990: 61).

Birincil değerlendirme aşaması, bireyin herhangi bir durum karşısında sahip olmuş olduğu risklerle alakalıdır. Eğer bu değerlendirme, yararlı bir düşüncenin ortaya çıkması şeklindeyse duygu olumlu; tehdit veya zarar durumlarının ortaya çıkması şeklindeyse duygu olumsuzdur (Türküm, 1999: 19).

**İkincil Değerlendirme (Secondary Appraisal):** Bireyim herhangi bir stres olayı karşısında stresle başa çıkmak için yararlanılan kaynakları değerlendirmesidir. Birey üstesinden gelmek ve zararı önlemek için mevcut olan kaynaklara göz atar (Aydın, 2002: 38).

Lazarus ikincil değerlendirme aşamasının üç öğesinden bahsetmektedir. Bu öğeler;

- Bireyin başkalarına veya kendisine yönelttiği güven duygusu ya da suçlama,
- Bireyin stresle başa çıkma potansiyeli,
- Bireyin geleceğe dair beklentileridir.

Bahsettiğimiz birincil ve ikincil değerlendirmeleri özetlemek gerekirse: birincil değerlendirme aşamasında bireyin; stresi ayrıntılarına kadar incelemesi, stresi yaşadığı anda veya gelecekte, yaşamış olduğu stres anıyla ilgili ortaya çıkabilecek sonuçları netleştirebilme çabasıdır. İkincil değerlendirme aşamasında ise bireyin içinde bulunmuş olduğu stres durumuyla ilgili eylem planını yapmasıdır.

Lazarus, stresle başa çıkmanın, strese ait üç öğeden biri olduğunu savunmaktadır (Carver Scheier ve Weintraub, 1989). Diğer iki öğe ise birincil ve ikincil değerlendirme aşamasıdır. Üçüncü süreç için belirtilen stresle başa çıkma durumu, verilen tepkinin uygulandığı süreçtir.

#### **2.1.3.8.1. Stresle Başa Çıkma Tarzları**

Lazarus'un (1966: 121) ortaya koyduğu modele göre stresle başa çıkmanın iki başlık altında toplandığı görülmektedir. Bu başlıklar; duygu merkezli başa çıkma ve problem merkezli başa çıkma başlıklarıdır.

##### **2.1.3.8.1.1. Duygu Merkezli Başa Çıkma**

Stresli bir olayın duygusal sonuçlarının azaltılmasına veya düzenlenmesine, stresle duygu merkezli başa çıkma yöntemi yardımcı olmaktadır. Mesela, duygusal bir ilişkiyi aralarında bitiren bireyler, biten ilişkilerinin sonucunda yaşadıkları

duygusal anlamdaki olumsuz sonuçları hafifletmek için dikkatlerini günlük aktivitelerle dağıtmaya çalışırlar. Stresli durumlara tepki olarak ortaya çıkan duygu merkezli başa çıkma; etrafındaki kişilerden yatıştırılmayı veya sosyal destek almayı beklemek, yaşadıkları durumu bilişsel olarak tekrar değerlendirmek (Yaşadığımız ilişki başından beri kötü gittiği için bu ilişkinin bitmesi ikimiz için de daha iyi oldu), duygularını boşaltmak (espri yapmak ve ağlamak gibi) ve problem hakkında yapılacak bir şey kalmamışsa içinde olduğu durumu kabullenmek vb. durumları içermektedir (İmamoğlu, 2009: 43).

Duygu merkezli başa çıkma başlığında kişinin eğilimde bulunduğu savunma mekanizmaları şunlardır; inkâr, kaçınma, sorundan uzak durmaya çalışma, sosyal destekler arama, kaçınmadan haz alma, yüzleştirici biçimde başa çıkma, zihnini meşgul etmeme, kuruntulu düşünceler vb. eğilimlerdir. Bu eğilimlerden inkâr (denial); görmezden gelmeye çalışmak ve durumun gerçekliğini reddetmek eğilimleri anlamına gelmektedir. Kaçınma (escapism); sigara ve içki tüketerek kişinin kendini iyi hissetme çabası anlamına gelmektedir. Sorundan uzak durma (distansing); stresi oluşturan olay, uyarıcı veya durum ile alakalı düşünmeyi reddetmek anlamına gelmektedir (Türküm, 1999: 11).

İnsanlar stresli bir olay karşısında genellikle problem merkezli başa çıkma yöntemini kullanırlar. Çünkü duygusal merkezli başa çıkma, çoğunlukla stresli olayın sonrasında olayla alakalı yapılacak bir şey kalmayınca devreye girer ve kadınlar tarafından daha fazla kullanılır (Billings ve Moos, 1981: 140). Lakin çoğu durumda hem duygu merkezli hem de problem merkezli başa çıkma yöntemleri uzun vadede gerçekleşen etkin başa çıkabilmek için gereklidir. Stresli bir durumun duygusal anlamdaki yönleriyle başa çıkabilmek büyük önem taşıdığı halde, duygu merkezli başa çıkma stresli durumun gerçekleriyle ilgilenmez ve uzun vadede gereken çözümün bulunmasına yardımcı olamaz. Bu duruma benzer olarak, bir problemin kişi üzerindeki psikolojik etkilerinin dikkate alınmadan çözümlenmeye çalışılması kişiyi tehlikeye atar. Uzun vadede gerçekleşen bir gerçekçi çözüm bireyin psikolojik sağlığını olumsuz etkiler. Uzun vadeli problemin çözülmesi için gösterilen çabalar, duygu merkezli başa çıkma yöntemi olmadan başarısız olur.

Stres kaynaklı olaylar farklı özellikleri bir arada bulundurduğu için bu olaylar farklı yöntemlerle çözümlenmelidir. Dolayısıyla iki farklı başa çıkma tarzının kişi için dezavantaj ve avantaj sağladığı söz konusudur. Kişilerin stres verici olaylara karşı farklı yöntemler denemeleri ve farklı olan başa çıkma tarzlarını kullanırken esnek

davranmaları o kişilerin uyum düzeyini arttırıcı etkenlerdir. Başa çıkma tarzlarını kullanırken esnek davranılmaması uyumun zorlaşmasına neden olur (Compas, 1987: 276; Folkman ve diğerleri, 1986: 572; Patterson ve McCubbin, 1987: 165; Roth ve Cohen, 1986: 816).

Folkman ve Lazarus'un stratejilerine ek olarak, Billings ve Moos diğer bir strateji olan üçüncü stratejiden (Düşünce Odaklı Başa Çıkma) söz etmişlerdir. Bu yaklaşıma göre kişiler problemi analiz ederler, yeniden açıklarlar, muhtemel çıkış yollarını incelerler, problemlerini düşünmemeye çalışarak inkar ederler ya da unutmaya çalışırlar (Billings ve Moos, 1981: 146).

Şahin ve Durak (1995: 60-61), stresle başa çıkma tarzlarını alanyazında beş farklı madde olarak ele almaktadırlar. Bu maddeler;

1. Freud'un psikoanalitik kuramındaki bilinç dışı (ego) olan savunma mekanizmaları,
2. Erikson'un "yaşam dönemleri" yaklaşımındaki öz yeterlilik, özgüven veya içsel kontrol vb. olan kişisel kaynaklar,
3. Davranışçı akım ve evrim kuramındaki problemi çözebilme çabaları,
4. Cannon ve Selye gibi araştırma yapanların ileri sürmüş olduğu, hem hayvanların hem de insanların stresli olay karşısındaki gösterdikleri tepkilerin genetik olarak kodlanmış olduğu,
5. İnsan organizmasının, sahip olduğu fizyo-psikolojik kaynaklarının zorlanarak tükenmesi sonucunda göstermiş olduğu sürekli değişen davranışsal ve bilişsel çabalarıdır.

#### **2.1.3.8.1.2. Problem Merkezli Başa Çıkma**

Stresli bir durumun etkilerini azaltmak, önlemek veya stresli durumu değiştirmek için direkt olarak harekete geçmek, stresle problem merkezli olarak başa çıkmaktır. Stresle problem merkezli olarak başa çıkmanın ilk hedefi; bireyin stresli durumun üstesinden gelebileceği kaynaklarını geliştirmesine veya stresli durumun taleplerinin azalmasına yardımcı olmaktır. Bu duruma iyi bir örnek verecek olursak, gecikmiş olan bir faturayı ödemek için bireyin başkalarından borç para alması olabilir. Kişi yaşamış olduğu problemle baş edebilmek için çözüm bilgisi arayışına girmektedir (Örneğin; sürekli arabası bozulan birisi arabanın basit onarım bilgisini öğrenmeye çalışması) (İmamoğlu, 2009: 48).

Problem merkezli olan başa çıkma olayı, herhangi bir problemin ortaya çıkmasından öncede de başlayabilir. Bu yaklaşıma proaktif başa çıkma denmektedir (Taylor, 2003: 57). Birey bu durumda önceden stresin potansiyel nedenleri hakkında sezgilerini kullanır ve duruma göre plan yapar. Proaktif başa çıkma yöntemini kullanan herhangi bir kişinin hiçbir zaman strese maruz kalmayacağı söylenemez. Fakat bu kişi karşılaşacağı stresli durumun üstesinden daha kolay gelir. Stresli bir durumla karşılaşan insanlar, bu durum karşısında yapabilecek bir şeylerinin olduğunu bilirlerse problem merkezli başa çıkma yöntemini kullanma eğiliminde bulunurlar (Folkman ve Lazarus, 1984: 141).

Ek olarak bu başlık altında, sorumluluğu kabul edebilme, kendisini kontrol altında tutabilme, sorunun üzerinde olumlu bir şekilde durabilme ve planlı olarak problemleri çözebilme vb. eğilimlerden bahsedilmektedir (Türküm, 1999: 11).

#### **2.1.3.8.2. Stresle Başa Çıkma Stratejileri**

Stresin kendisiyle ilgilenen bilim adamları, son yıllarda stresle başa çıkabilme teknikleri üzerinde araştırma yapmaya başlamışlardır. Folkman ve Lazarus (1984: 143), stresle başa çıkabilme konusunda sekiz stratejiden söz etmektedirler. Bu stratejiler;

1. Stresle karşılaşma,
2. Sosyal destek arama,
3. Problem çözmeyi planlama,
4. Kendini kontrol etme,
5. Sorumluluk alma,
6. Geride bırakma,
7. Yeniden pozitif değerlendirme,
8. Sakınma / kaçınmadır.

Bu sekiz strateji, duygu odaklı ve problem çözme olarak iki grupta toparlanmıştır. Stresle duygu odaklı baş etme tarzında kişi, stres durumlarına olduğu gibi boyun eğer ve durumu kontrol altına alamayacağına inanır. Dolayısıyla stresle duygu odaklı baş etme tarzı pasif bir stratejidir. Problem çözme yönteminde ise kişi, stres olaylarını kontrol altına alabileceğine inanarak hareket eder. Dolayısıyla strese karşı problem çözme yöntemi aktif bir strateji olarak nitelendirilir (Folkman ve Lazarus, 1984: 144).

Miller'in, yaptığı çalışmalar sonucunda stres sonucu oluşan fiziksel etkilerin azaltılabileceğinin mümkün olduğunu dile getirmiştir. Ortaya koymuş olduğu stresle başa çıkma (Coping With Stress) stratejisini yaptığı deneyler sonucunda dile getirmiştir. Deneylerin sonucunda ise, stresle dolu olan bir olayın sağlıksız etkisinin, meşguliyet süreciyle azaltılabileceğinin mümkün olduğunu savunmuştur. Stres denen sorundan kurtulabilmek için stresin arkasındaki nedenlerden kısa vadede çözüm bulup kurtulmak, stresin uzun vadede yeni kaynaklarla tekrar kendini göstermesine sebep olur (Aydın, 2002: 83).

İş ortamındaki stresle başa çıkmak için kullanılan stratejiler örgütsel ve bireysel stratejiler olarak iki başlıkta incelenebilir. Stresle başa çıkma tarzlarından biri olan bireysel yöntemlere; sosyal destek, gevşeme teknikleri, egzersiz ve zaman yönetimi gibi yöntemler söylenebilir. Stresle başa çıkma tarzlarından biri olan örgütsel yöntemlere; çalışan seçmeleri ve çalışan terfi, görev tanımları, çalışan eğitimi, ücretlendirme politikası, başarı değerlendirme ve kariyer planlaması gibi yöntem ve teknikler söylenebilir (Örücü ve Demir, 1999: 62-63).

#### **2.1.3.8.2.1. Stresle Başa Çıkmada Bireysel Stratejiler**

Bazı bireysel stratejilerin kullanılması, stresle baş ederken önemli ve çok gereklidir. Bireysel stratejilerin ortak faydası; genelde hepsinin bireysel alışkanlıkların yanında psikolojik, davranışsal ve fiziksel faktörlerin kontrolünün de sağlanmasına yardımcı olmalarıdır (Güçlü 2001: 93).

Stresle başa çıkarken örgütsel stratejilerin yanında bireysel stratejilerin de kullanılması çok etkili olmaktadır. Stresle başa çıkarken uygulanan bireysel stratejiler şu şekilde sıralanabilir:

- **Kişilik Özelliklerinin Değiştirilmesi:** Davranışsal ve zihinsel süreçlerin kullanılmasıyla kişilik özellikleri değiştirilmesinin sonucunda, bireyler stresli olaylar hakkında farklı davranırlar ve farklı düşünmeye başlarlar (Aydın, 2002: 87).
- **A Tipi Davranış Biçiminin Değiştirilmesi:** Acelecilik ve telaş yapmaktan vazgeçme, sakin bir iş ortamını hazırlama, kendisine zaman ayırma, zamanın baskısından kurtulma vb. davranış biçimlerini uygulamaya çalışmak.
- **Bedensel Hareket (Egzersiz ve Spor):** Strese karşı verilen tepki damarların daralmasına sebep olduğu için hücrelere taşınan kan miktarı azalmaktadır. Fiziksel olarak yapılan aktiviteler (koşma, yürüme, yüzme vb.), her yaş ve

cinsiyetten insanlara stresle mücadele ederken fayda sağlamaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2000: 164; Luthans, 1989: 209).

- **Solunum Egzersizi:** Nefes almak insan vücudunun gevşemesini sağlamanın yanında, gevşeme egzersizlerinin tümü için önemli bir unsurdur. Derin ve doğru bir şekilde alınan nefes, kişideki başlamış veya başlayacak olan stres tepkimesinin zincirini kırarak tersine gitmesini sağlamaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2000: 164).
- **Meditasyon:** Bedeni duygusal ve fiziksel olarak dinlendirebilmek için sakinliği ve içsel yoğunluğu içeren aktivitelere denir. Bireylerin stresin belirtilerinden daha az etkilemelerine ve bireylerin stresli durumlardan uzaklaşmalarına yardımcı olmaktadır (Davis, 1983: 446).
- **Toplumsal Destek:** Bir kişinin diğer insan ya da insan gruplarla olan iletişimini anlatmaktadır. Bireylerin toplum, iş ve aile yaşamlarını paylaştıkları diğer bireylerle olan paylaşım oranları, onlar tarafından desteklenme düzeyleri ve onlarla birlikte olmaktan aldıkları zevk; bireylerin stresle başa çıkma düzeylerini arttırdığı için stresli durumlardan daha az hasarla kurtulmalarına yardımcı olmaktadır (Trewor, 1990: 7; Aydın, 2002: 86).
- **Kültürel, Sosyal ve Sportif Etkinliklere Katılma:** Stresle başa çıkarken önemli olan diğer bir faktörde; bireylerin çalışma zamanlarından arta kalan boş zamanlarını aktivitelerle geçirmeleri ve boş zamanlarını geçirdikleri bu aktivitelerin ne derecede etkili olduklarıdır (Schafer, 1987: 323).
- **Gevşeme (Relaxation):** Gevşeme eğitiminin stres altındaki bireylere verilmesi, onlarda başlayan stresli tepkinin tam tersi bir durum yaratır. Gevşeme tekniğini kullanan bireylerin vücudunda başlayan psikosomatik stresin tepkisi azalır ve bu tepkinin zararları bir nevi engellenmiş olur (Allen, 1990: 140).
- **Biyolojik Dönüt (Biological-Feedback):** İnsanın farkında olmadığı kendi fizyolojik, normal ve anormal tepkilerinin farkına bir aracı yardımıyla varabilir. Bireyin, bir eğitim programını uygulayarak kendi otonom etkinliklerini (ter bezi salgısı, beden sıcaklığı vb.) istenen doğrultuda öğrendiği yöntemdir. Bu yöntem bir uzman personelin gözetimi altında uygulanır. Biological-Feedback araçları, kişinin farkındalık kazanmasına ve



stres durumunun istenmeyen kötü etkilerinin hafifletilmesine yardımcı olur (Baltaş ve Baltaş, 2000: 170).

- **İbadet ve Dua:** Dua etmek kişinin iyimser ve ümitli olmasını sağlamaktadır. Dua, yüzyıllardır gerilimi azaltmak için kullanılmıştır (Schafer, 1987: 324).
- **Zaman Yönetimi:** Yapılması gereken işlerin son anda aceleyle yapılması, zaman baskısının altında kalmak ve zamanı iyi kullanamamak bireyler için önem taşıyan stres kaynaklarıdır. Dolayısıyla zamanı etkili kullanmayı sağlayacak davranışlarda bulunmak ve yapılması gereken işlere göre bir plan yapmak, bireyin zaman baskısından dolayı strese girmesini önleyecektir. Böylelikle zaman baskısından oluşacak olan stresle başa çıkılmış olur (Pehlivan, 2000: 56).

#### 2.1.3.8.2.2. Stresle Başa Çıkma Örgütsel Stratejiler

Günümüzde zorluklarla dolu çalışma hayatının küçülme, değişim, yeniden yapılanma gibi durumlara maruz kalması, en başta yöneticilerin stres düzeylerini arttırmaktadır. Stres durumuyla başa çıkarken uygulanan örgütsel stratejiler; görevlerin zenginleştirilmesi, destek veren bir örgüt izlenimi oluşturmak, örgüt içindeki rollerin belirlenmesi, meslekte gelişmenin yollarına planlama yapılması, fiziksel çalışma koşullarında iyileşmeye gidilmesi, stres danışmanlığı ve örgüt içi çatışmaların azaltılması vb. stratejilerdir (Luthans, 1989: 211).

Çalışma ortamından dolayı ortaya çıkan stresle başa çıkma tarzları, çalışanların iş stresini önlemek veya azaltmak için örgüt seviyesindeki stres kaynaklarını kontrol etmek ve azaltmak için uygulanan yönetsel düzenlemeler olarak da nitelendirilebilirler. Örgütsel stresi azaltmak için uygulanabilecek genel stratejiler aşağıda belirtilmiştir (Ertekin, 1993: 46; Erdoğan, 1999: 142; Pehlivan, 2000: 60; Aydın, 2002: 90; Güçlü, 2001: 95).

- **Destekleyici Nitelikte Örgütsel Hava Yaratmak:** Hiyerarşik yapı veya bürokratik yapılanma, çalışanların karşılaştıkları iş streslerindedir. Örgüt içinde alt kademedeki çalışanların üstleriyle olan iletişimlerini kolaylaştıracak düzenlemelerin yapılması ve onların da alınan kararlara katılımlarına müsaade etmek stresi azaltıcı etki yaratacaktır.
- **İşin Zenginleştirilmesi:** İşin zenginleştirilmesi; hem görevin kimliği, işle alakalı farklı beceriler, işin anlamlılığı ve özerklik gibi işin özünü ilgili

niteliklerin, hem de işe karşı sorumluluk, işi tanıma ve başarı fırsatı gibi etmenlerin geliştirilmesini içermektedir. Zenginleştirilmiş olan görevler, yapılandırılmış ve rutin işlere kıyasla stres kaynaklarını azaltacaktır.

- **Örgütsel Rollerin Belirlenmesi ve Çatışmaların Azaltılması:** Rol belirsizlikleri ve rol çatışması, kişisel stres kaynaklarının en önemli unsurlarıdır. Yeterli derecede verilen hizmet içi eğitim ve iş esnasında verilen bilgi, güzel bir organizasyon, bireylerin yapacakları iş hakkında bilgi veren görev tarifleri gibi düzenlemeler kişilerarası çatışmaları ve rol belirsizliklerini önemli ölçüde azaltmaktadır. Kişilerin rollerinin belli olduğu bir örgüt içerisinde çatışmalarda azami seviyeye indirgenmiş olur. Dolayısıyla bu duruma bağlı olarak iş stresi de azalır veya ortadan tamamen kalkar (İmamoğlu, 2009: 50).
- **Mesleki Gelişim Yollarının Planlanması ve Danışmanlık:** Genellikle örgütlerde, çalışanların mesleki gelişimlerinin planlanmasıyla alakalı yükselmeler ve geçişler geleneksel yollarla uygulanmaktadır. Kişilerin ilerlemeleri ve yükselmeleri, genelde yönetici tarafından yapılır. Çalışanların yükselmesinin mümkün olduğu bir örgütte çalışanlar, üst kademelere ilerlemek isteyeceklerdir. Çalışanların bu talepleri doğrultusunda onların ilerlemelerini kolaylaştıracak düzenlemelerin yapılması örgütteki motivasyonu olumlu yönde etkileyecektir. Böylelikle stresin yaşanması engellenmiş olacaktır.
- **İşyerinde Neşeli Bir Ortam Oluşturmak:** Büyük işletmelerin geneli, işyerindeki ortamı neşeli hale dönüştürmenin önemini bildikleri için, çalışanları arasındaki mizah anlayışının gelişmesini istemektedirler. Etkili yöneticiler, istedikleri verimliliğin kısa ömürlü olmasını istemezler. İş doyum düzeyi yüksek ve sağlıklı olan çalışanların uzun vadede örgüt için ne kadar önemli olduklarını bilirler. Dolayısıyla bu yöneticiler iş stresini en az düzeyde tutarak verimin artacağına inanırlar.

Örgüt içerisinde yöneticilerin sorumlulukları çok büyüktür. Yöneticilerin, çalışanların stresle başa çıkabilmelerini sağlayacak ve çok fazla stres altında kalmalarına neden olan hususları ortadan kaldıracak birtakım görevler şunlardır (Schafer, 1987: 323);

- Örgütte çalışabilmek için ortamı çekici bir hale getirmek,

- Rol belirsizliğini ve rol çatışmalarını en alt düzeyde tutabilmek için oldukça uyumlu ve açık rol beklentilerini karşılamak,
- Örgütte süreklilik ve değişme arasındaki dengeyi kurabilmek,
- İş görenleri daima destekleyerek, onların gereksinimlerini karşılamak, teşvik etmek, olumlu veya olumsuz şekilde onları değerlendirmek, iş görenler arasında grup çalışmaları düzenleyerek örgüt içindeki gruba bağlılığı arttırmak,
- Örgüt içerisindeki stresin düzeyine ve gereksiz yere stres yaratacak iş koşullarına karşı dikkat göstermek,
- Stres içerisindeki çalışanlar için stresle başa çıkma tarzlarının hizmetlerini vermek,
- Olabildiğince her çalışana kendilerini ifade etmelerine olanak sağlayarak, örgüt içerisindeki ilerleme ve yöntemin gerçekleşmesi için onlara esneklik göstermektir.

Kişi, sosyal bir canlı olduğu için kendisini toplumdaki veya ailesinden soyutlamaz. Dolayısıyla yöneticilere düşen görev, personellerini iyi tanıyıp hangi koşul ve durumların personelini strese sokacağını tahmin etmektir. Tahminleri sonucunda hangi stres türüne hangi stres yönetiminin uygulanması gerektiğini bilmek yöneticinin sorumluluklarındandır.

#### **2.1.4. Atılmanlık**

Davranış şekillerinin önemli bir parçası olarak kabul edilen ve sosyal gelişim durumunun temelini oluşturan atılmanlık, insanların ilişkilerindeki davranışsal özelliklerin temelidir. 1960'lerden itibaren kültürel değişimin oluşmasıyla birlikte bireyler arasındaki ilişkiler daha çok önem kazanmış, bireysel ilişkilerde kişinin gereksinimlerinin tatmini ve öz benliğinin değeri gibi unsurlar öne çıkmış ve sosyal anlamda kabullenme sınırları genişlemiştir. Sonuç olarak ortaya 'atılmanlık' kavramı çıkmıştır (Buzlu, 1999: 338).

##### **2.1.4.1. Atılman Davranış**

20. yüzyılın ortalarından sonra ABD' de assertiveness ismiyle atılmanlık kavramı bir davranış örüntüsü, bir kişilik özelliği olarak ortaya çıkarak yaygınlaşmıştır. 1970'lerin sonunda doğru Türkçede 'assertiveness' kavramına

karşılık olarak ‘atılganlık’ kavramı kabul edilmiştir. 1980’lerin sonunda doğru geldiğinde ise, ‘assertiveness’ kavramının karşılığı olarak, Türkçedeki “-gan, -gen, -kan, -ken “ eklerinden türetilen isimler uygun görülerek, güvenmekten gelen ‘güvengen’ kavramının da olabileceği kararına varılmıştır (Voltan, 2008: 342).

Assertiveness kavramı, girişkenlik (Buzlu, 1999: 339), güvengenlik (Voltan, 2003: 193), atılganlık (Voltan, 1980b: 62; Voltan, 1981: 52) ve etkili davranma kavramları şeklinde Türkçede kullanılmaktadır (Korkut, 2004: 135).

Atılgan davranış kavramı; saldırgan, dolaylı ve çekingen davranışlara alternatif olarak kullanılmaktadır. Bu durumun yanı sıra “Atılganlık” kelimesinin birçok şeyi çağrıştırabilir. Lakin atılganlık kavramı bilim dünyasının diliyle “kendini ifade edebilmek” olarak kısaca tanımlanmıştır (Yıldız, 2006: 50; Tanığ, 1993a: 71). Atılganlık kavramı, Webster sözlüğünde; yapıcı ve bilinçli iletişim kurabilmek, düşünce, inanç ve duygularını uygun dille ifade edebilmek, diğer bireylerin haklarının çiğnenmemesi koşuluyla kendi haklarını savunup koruyabilmek olarak açıklanmıştır (Özcan, 2006: 229). Oxford’a göre assertivite kavramı, bireyin kendi haklarını savunurken kullandığı davranış biçiminin ısrar etme eyleminin olması ve güçlü bir ifade olmasıdır (Tanığ, 1993a: 72). Bir kişinin atılgan olması demek; kendisini sakın ve açıkça ifade edebilmesi ve kişinin duyulması demektir. Kısacası kişi omuzlarındaki yükü hissettiği zaman ve hissetmiş olduğu yükün altında ezilmeye başladığını ve acı duymaya başladığını anladığı zaman girişimde bulunacağına hakkının olduğunu bilmesidir (Aştı, 1995: 55; Tanığ, 1993a: 72; Yıldız, 2006: 51).

Özcan (2006: 231)’a göre ise atılganlık kavramı; bireyin onuruna, benliğine ve haklarına sahip çıkması, düşünce, görüş ve duygularını saldırgan ve pasif olmadan, kendi inançlarına duyduğu saygıyı başkalarının inançlarına da saygı duyarak doğrudan ve dürüstçe ifade etmesidir.

Bazı kuramcıların atılganlık kavramı için yapmış oldukları tanımlar şu şekildedir:

Bireyin merak ve ilgisini araştırmasında, kendini dürüstçe açıklamasında, diğer bireylerin haklarını göz ardı etmeden kendini hakkını savunabilmesinde ve anksiyete rahatsızlığını yaşamadan kendini ifade edebilmesinde, bireylerin yeterliliğini ve eşitliğini geliştiren bireylerarası davranış şekli atılganlıktır (Alberti ve Emmons, 2002a: 22; Alberti ve Emmons, 2002b: 43).

Angel ve Petronko'ya göre, bireyin kendi haklarına gösterdiği saygıyı diğer bireylerin haklarına da gösterdiği dürüst, dolaysız ve açık bir iletişimidir (Kilkus, 1993: 1324; Aştı, 1995: 56; Buzlu, 1999: 340).

Back ve Back'e göre, atılganlık başka bir kimsenin haklarına saldırmadan kendi haklarımız için direndiğimiz ve ihtiyaçlarımızı, fikirlerimizi, isteklerimizi, inançlarımızı ve duygularımızı dürüst, uygun yollarla ve doğrudan ifade ettiğimiz bir iletişim yoludur (Tanığ, 1993a: 73).

Balzer-Riely (1996), diğer kişilere saygı göstermesinin yanında kendisine de saygı gösteren açık, hoş ve olumlu bir şekilde güvenli ve rahat olarak duygu ve düşüncelerini ifade etme yeteneğini atılganlık olarak tanımlamıştır (Fortinash and Holoday-Worret, 2000: 64).

Bandura, bireyin kendini ifade edebilme yeteneğini atılganlık olarak tanımlamıştır (Kilkus, 1993: 1325; Aştı, 1995: 57; Buzlu, 1999: 341).

Fensterheim ve Beam (1978), bireyin kendini ifade edebilme, ne düşünüp, ne hissettiğini anlatabilme ve kendini bilmesi gibi davranış ve özellikleri atılganlık olarak tanımlamışlardır (Uğur, 1996: 68).

Gilligan, gelişim psikolojinden bahsederken, geleneksel erkeğin bağımsızlığı, otonomisi, çalışması ve kimliği vb. unsurlara odaklanmakta ve kişilerarası iletişim üzerinde pek durmamaktadır. Gilligan, olumsuz duygularını dile getirirken, erkeklerin içinde oldukları pozisyonlardan bahsederken üstün olma arzusunun yanında atılganlığı da kullandıklarını söylemektedir. Gilligan ve Schaefer'e göre, kadınların gelişimi ilişkilerde çok önemli bir faktördür (Kilkus, 1993: 1326; Aştı, 1995: 58; Buzlu, 1999: 341).

Jakubowski-Spector (1973), kişilerin başkalarına gösterdikleri saygılı davranışların yanında, inanç, fikir ve duygularını içten ve doğrudan ifade edebilmelerini atılganlık olarak tanımlamıştır (Voltan, 1980b: 63).

Lazarus, kişinin kendi duygu ve düşüncelerini özgür iradesiyle söyleyebilmesini atılganlık olarak tanımlamıştır (Kilkus, 1993: 1326; Aştı, 1995: 58; Buzlu, 1999: 342).

Lieberman (1970), atılganlığın tanımını yaparken, kişinin kendini ifade edebilme yeteneği olarak tanımlamıştır (Uğur, 1996: 70).

Smith (1998), bireyin sosyal çevresinde güvengen olması ve başka birisine ne yaptığını, yaşamdan ne beklediğini, ne istediğini ve kim olduğunu iletmesidir (Voltan, 2008: 344).

Wolpe (1958), sosyal bağlamda kabul görmüş bütün ifade biçimlerini atılganlık olarak tanımlamıştır (Uğur, 1996: 70).

Bultler, bireyin sahip olduğu bir şeyi “bu benim” diye ifade ederken en yalın ve en dolaysız bir şekilde ifade etmesini atılganlık olarak tanımlamıştır. Erkekler kadınlara kıyasla, olumlu duygularını daha zor ifade edebilmektedirler. Kadınlar atılgan davranıştaki nezaket, saygı ve incelik özelliklerine daha çok sahiplerdir (Aştı, 1995: 57).

#### **2.1.4.1.1. Atılgan Davranışın Özellikleri**

Atılgan davranışlara sahip olan, atılgan bir birey üzerinden atılgan davranışın özellikleri aşağıda sıralanmıştır (Voltan, 1980b: 64; Çulha ve Dereli, 1987: 124; Tanıç, 1993a: 75; Kasatura, 1998: 102; Terakye, 1998: 134; Benton, 1999: 48; Akın ve diğerleri, 2001: 121; Sullivan and Decker, 2001: 87; Alberti ve Emmons, 2002a: 24; Öksüz, 2004: 147; Özcan, 2006: 234; Yıldız, 2006: 53; Dinçer ve Öztunç, 2009: 22);

- Assertivitenin ilkesi, bireyin hem kendisinin hem de diğer bireyin bütünlüğünü aynı anda sürdürmesidir.
- Atılgan birey, saldırganlık ve pasiflik gibi iki uç noktanın arasındadır.
- Atılgan bireyler ne çekingen kişiler gibi kendisini küçük görür ne de saldırgan kişiler gibi çevresindeki kişileri küçük düşürüp onları kırar. Atılgan bireyin davranışları yerinde ve ölçülüdür.
- Bireyler istek, fikir ve inançlarını ortaya koyarken; diğer bireylerin haklarını ve inançlarını çiğnememeye, etkisi altına almamaya, tehdit etmemeye, onları kullanmamaya ve onları küçümsememeye özen göstermelidirler.
- Atılganlık; başka insanları istekli bir şekilde dinlemek, kendisinin ve insanların şahsına saygı gösterilmesine inanmak ve insanları anlamaya çalışmaktır.
- Söyleyeceklerini anlaşılır ve açık bir şekilde ifade etmektir.
- Cümleye ‘ben’ diye başlayan, duyguların dürüstçe anlatıldığı nesnel cümleler kurulur.
- Sözleriyle mimikleri ve yüz ifadesi uyum içerisindedir, rahatsız edici ses tonuna sahip değildir.

- Atılgan iletişim kurulurken, iki tarafta isteklerini, endişelerini ve gereksinimlerini dile getirerek, birbirlerini dinlerler ve savunmaya geçmeden önce tepki verebilirler.
- Atılgan birey, kendisinin zayıf noktalarını bildiği için gelen eleştiriler karşısında çok fazla tepki göstermez.
- Karar verme aşamasında farklı seçeneklerin var olmasından dolayı çatışma çıkabileceğinin farkındadır.
- Farklı fikirlere karşı kapalı değildir, baskı altında kalmadan veya sindirilme korkusuna kapılmadan diğer kişilerin fikirlerini dinler.
- Atılgan davranışlara sahip olan bir birey; gerektiği yerde evet gerektiği yerde hayır demekten çekinmez, isteklerini rahat bir şekilde ister, yani kendine güveni tamdır.
- Kişiler arası ilişkiler içerisinde etkin ve uyumludurlar, kendileri kararlarını kendileri verirler.
- Kendilerini savunurken çocuksu değil, gerçek bir yetişkin gibi savunurlar.
- Karşısındakinin konuşmalarına önem vererek dinler ve dikkatli bir dinleyicidir.
- İnsanların gözüne bakmaktan çekinmez, uygun mimiklerle, yetişkin bir ses tonu ile ve doğal konuşma ifadeleriyle birlikte duruma uygun yüz ifadesini gösterir.
- Diğer kişilerin davranışlarıyla kendisini korkutmalarına veya tehdit etmelerine müsaade etmez, kendine özgüveni yeteri kadar vardır.
- Başkalarını tehdit etmez, etki altına almak için uğraşmaz ve onları asla küçümsemez.
- Herhangi bir durumun yanlış olduğunu düşünürse, o durum ile alakalı sorular sorarak açıklama yapılmasını bekler.
- Kendisini kullanmaya çalışan kişilere fırsat vermez, onlara gereken tepkiyi gösterir.
- Anksiyete rahatsızlığını yaşamadan düşüncelerini ve duygularını açıklayabilir, stres kaynaklarıyla etkili bir şekilde baş edebilir.
- Kendisini sürekli geliştirmeye çalışır, iş doyumunu ve performansı yüksektir.
- Birey bir yönetici konumunda bulunuyor ise, sorumluluk almaktan kaçınmaz.
- İhtiyaçları, fikirleri ve hisleri hakkında açık ve dürüsttür.

- Bir kişi ya da konu ile ilgili eleştiride bulunurken, savunduğu kararı net biçimde dile getirir.
- Olumsuz bir cevap verecek ise bu cevabını karşıdakini reddetmeden, kırmadan ve sakın bir üslupla verir.
- Sahip olduğu haklarının farkındadır, olumsuz veya olumlu düşünce ve duygularını dürüstçe ve açıkça ifade eder, kendi düşünce, duygu ve davranışlarının sorumluluklarını alarak arkasında durur.
- Bir konu hakkındaki olumsuz veya olumlu düşüncelerini dolaylı yoldan değil doğrudan kendinden emin bir şekilde dile getirir.
- Birisiyle önemli bir konu hakkında konuşacaksa ayaküstü ve herkesin içinde konuşmaz. Konu özel ve önemli bir konuya, bu konuyu konuşmak için doğru yeri ve doğru zamanı seçer.
- Bir işte başarı elde etmişler ise, başarılarından konuşmaktan ve kendilerini övmekten kaçınmazlar.
- Belirlemiş oldukları amaçlara genellikle ulaşırlar ve ilişkilerinden gerekli doyumunu alırlar.
- Atılgan bir kişi kendisini yükseltebilendir ve pozitif birisidir. Bunun sonucunda ise başkalarını veya kendisini amacına yönelik kullanır.

Atılgan bir birey, başkalarıyla iletişim kurarken çekingen, içine kapanık veya saldırgan bir tavır kullanmaz. Fakat iletişimi etkilidir. Bireylerin ilgilendikleri amaçlarına daha kısa sürede ulaşmaları, becerilerini geliştirmeleri, duygusal anlamda çevreye daha fazla adapte olmalarını ve fırsatları değerlendirmelerini gerçekleştirirken atılgan davranışlarından yararlanırlar. Atılganlık, kişilerin toplumdaki yaşantılarında daha etkili iletişim kazanmalarına ve başarılı olmalarına aracılık eder. Çünkü etkili iletişim yetenekleri kişiyi başarıya götürür (Voltan, 1980a: 23).

Atılgan olan bir kişinin beden dili, kendisine olan güvenini aşağıdaki durumlardaki gibi yansıtır (Terakye, 1998: 135). Atılgan bir bireyin davranışları (Buzlu, 1999: 343; Ker-Dinçer, 2005: 25);

- Vücudu ayakta veya otururken dik duruşa sahiptir fakat konuşma sırasında karşısındaki kişiye eğilim gösterir vaziyettedir,



- İletişim içinde olduğu kişiyle düzenli bir göz teması kurar ama karşısındakinin gözlerine direkt olarak değil daha çok burun kemerine ve alınına odaklanır,
- İletişim sırasında kullandığı jest ve mimikleri kendinden emin bir şekilde birbirini takip eder,
- Kendini karşısındakine kabul ettiren ve güvenli bir görünüme sahiptir,
- İnsanların seviyesine göre kendi seviyesini ayarlar,
- Başka bir kişinin kişisel alanına girmez ve başka bir kişinin de kendi kişisel alanına girmesine fırsat vermez,
- Yüz ifadesi samimi, sakin, arkadaşça ve dostçadır,
- Düşünce ve duygularını; uygun bir ses tonu ile doğrudan, açık ve dürüstçe, uygun kelimeleri seçerek ifade eder,
- Davranışları konuşmayı vurgulayıcıdır ve içinde olduğu durumun etkisini yansıtır.

Alberti ve Emmons için atılgan davranışın en önemli 10 özelliği şunlardır (Alberti ve Emmons, 2002a: 25; Alberti ve Emmons, 2002b: 45);

1. Kendini ifade edebilmeye dayalıdır,
2. Başka kişilerin haklarına saygı duymaktır,
3. Dürüstlüktür,
4. Kesin ve dolaysızdır,
5. İletişim içerisindeki her iki tarafa da yarar ve eşitlik sağlar,
6. Hakların, görüşlerin, duyguların, gerçeklerin, sınırların ve ricaların söze dökülmesidir,
7. Karşı tarafa istenen mesajı iletirken; ses, vücut duruşu, göz teması, vücut ve el hareketleri, yüz ifadesi, zamanlama, dinleme, mesafe ve akıcılık gibi dilin dışındaki öğelerden de yararlanmaktadır,
8. Evrensel olamaz, kişiye göre değişir,
9. Toplumsal anlamda sorumluluk üstlenir,
10. İnsanın doğasında mevcut değildir, insan sonradan öğrenir.

#### **2.1.4.1.2. Atılgan Davranış Tarzının Öğeleri**

Atılgan davranışın tarzını, davranış bilimciler sistematik olarak incelediklerinde, atılgan bir olaya katkısı olan birkaç önemli öge olduğunu

sonucunu bulmuşlardır (Alberti ve Emmons, 2002a: 25; Özcan, 2006: 235). Atılğan davranışta ses tonu ile sözler birbiriyle uyum içindedir. Ses tonu ile sözler birbirine uymuyor ise, bu sözleri dinleyen kişi sözlere mi yoksa ses tonuna mı inanacağını şaşırır (Özcan, 2006: 235).

Atılğan davranışın sözlü ve sözsüz iletişim öğeleri olarak iki ögesi vardır. Bu iki öge birbirini tamamlamaktadır, Raskin (1983), bu iki ögeyi aşağıdaki başlıklar olarak tanımlamıştır (Özcan, 2006: 236).

#### **2.1.4.1.2.1. Atılğanlıkta Sözel Olan Öğeler**

Alanyazında kullanılan atılğanlıkta sözel olan öğelerin en belirginleri şöyledir;

**Onaylama, Tasdik:** Dinleyici pozisyonunda olan bir bireyin, karşı tarafa “hı hı”, “evet” veya “mmm” gibi ifadeler yardımıyla geribildirimde bulunmasıdır (Galassi ve Galassi, 1975).

**Övgü, Takdir:** Wells ve diğerleri (1991), atılğanlığın sözel olan öğelerinden birisi olan övgünün; atılğanlığı yüksek veya düşük olan bireylerde farklılık göstermediğini, ancak konuşan bir kadın ile bir erkek arasında önemli boyutta farklılık gösterdiğini bulmuşlardır.

Eisler ve diğerleri (1975), bireylerin atılğanlığın artması gereken durumlarda, kadınlara erkeklerden daha fazla hayranlık ve övgü belirtisinde bulduklarını tespit etmişlerdir. Ayrıca tanımadıkları birisine tanıdıklarından daha fazla hayranlık ve övgü belirtisinde bulduklarını ifade etmişlerdir. Atılğanlık düzeyleri yüksek olan bireylerin, atılğanlık düzeyleri düşük olan bireylere kıyasla karşısındaki kişiye daha fazla övgüde buldukları saptanmıştır.

**İtaat Etme, Boyun Eğme:** Karşı tarafın belirttiği, nedeni belli olmayan isteklere sorgusuz bir şekilde razı olmaktır. Atılğanlık düzeyleri düşük olan bireylerin, atılğanlık düzeyleri yüksek olan bireylere kıyasla daha uysal davrandıkları bulunmuştur. Bireylerin, erkeklerden aldıkları emirlere kadınlardan aldıkları emirlerden daha fazla boyun eğip, itaat ettikleri tespit edilmiştir (Eisler ve diğerleri, 1975).

**Değişme İçin Rica:** Kendisinden istenilen bir durum için davranışını değiştirmek zorunda kalmak, itaat etmekten daha zor bir olgudur. Birey kendisinden istenilen davranış için belli bir değişim içerisine girmek zorundadır. Bu değişim sürecine giren atılğanlığı düşük ve yüksek olan bireyler arasında anlamlı bir farklılık

bulunmuştur (Fray ve diğeri, 1987). Bireylerin davranışını değiştirmesi konusunda, kadınlara erkeklerden daha fazla rica ettikleri saptanmıştır (Eisler ve diğeri, 1975).

**Olumlu Benlik Durumları:** Bir benliği tanımlamak veya herhangi olumlu bir özelliği belirtmek için kullanılan methetme niteliğine sahip sıfatlardır. Bu sıfatlara bağlı bir ölçünün kullanılmasının yanı sıra kendini övme durumlarının her ifadesi bir olumlu benlik ifadesine örnektir (Hollandsworth ve diğeri, 1977).

**Kendiliğinden (Spontane) Olumlu Davranış:** Bireyin, karşısındaki kişi hakkında spontane bir şekilde olumlu hareketler sergilemesidir. Bu hareketlerden birisi olan değerlendirme hareketini ele alacak olursak; bir oluş karşısında geribildirim olarak sergilenen söz veya hareketlerdir. Değerlendirme ögesi, atılganlığı yüksek ve düşük olan bireyleri doğru bir şekilde ayırt edebilmektedir (St. Lawrence, 1973).

**Baştanbaşa Atılganlık:** Bu öge, araştırmaların kaynaklarında en yaygın kullanılan ölçüttür. Sıkıntılı bir olay karşısında bireyin baştan başa etkili olabilmesini ölçmektedir (Galassi ve Galassi, 1975; Wells ve diğeri, 1991). Bireylerin, tanımadıkları kişilere karşı gösterdikleri ifadeler, baştan başa atılganlık ölçütü ile daha yüksek değerlerde ölçülmüştür (Eisler ve diğeri, 1975). Ayrıca bireylerin, pozitif duygularını ifade ederken gösterdikleri baştan başa atılganlık eğilimlerinin negatif duygularını ifade ederken gösterdikleri baştan başa atılganlık eğilimlerinden daha yüksek olduğu bulunmuştur.

#### 2.1.4.1.2.2. Atılganlıkta Sözel Olmayan Öğeler

Atılganlıkta sözel olmayan öğeler, mesajı alan bireyin üzerinde sözel öğelerden daha fazla etkiye sahiplerdir (St. Lawrence, 1973). Atılgan olan ve olmayan bireylerin, sözel olan ve sözel olmayan öğelere karşı verdikleri tepkilerde anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir (Eisler ve diğeri, 1975; Hersen ve diğeri, 1973; Hollandsworth ve diğeri, 1977).

Duruma göre farklılık gösteren değişkenlerin, atılgan davranışın sözel olmayan yapısını etkiledikleri belirlenmiştir (Eisler ve diğeri, 1975). Rich ve Schroeder (1976), bireylerin göz kontağını sürdürdükleri sürece daha fazla gülümsediklerini bildirmişlerdir, ancak bazı durumlarda çok uzun süren göz temaslarının sosyal açıdan uygunsuz olduğunu düşünmüşlerdir.

**Ses Tonu, İniş ve Çıkış, Yükseklik:** İnsanlarla olan iletişimimizde, sesimizi kullandığımız tarz önemli olan bir unsurdur. Birisine aynı cümleleri neşeyle söylersek pozitif, öfkeyle söylersek negatif mesaj vermiş oluruz. Ses tonumuzu iyi ayarlırsak karşımızdakini ikna etme ihtimalimiz artar. Aksine inişsiz, çıkışsız bir şekilde fısıltıyla konuşursak ciddiye alınmayabiliriz. Bağırarak konuştuğumuz zaman ise karşıdaki kişi kendisini savunmaya geçer ve iletişimimiz sekteye uğrar. Kendimizi ortaya koyabilmemiz açısından bunlara dikkat etmemiz önemlidir (Alberti ve Emmons, 2002b: 47; Özcan, 2006: 236). Atılgan bireyin ses tonu çok yüksek veya çok alçak değildir (Özcan, 2006: 236). Ses etkili bir şekilde kullanıldığı zaman, birey kendine güvendiğinin ve üstünlük kurmadığının mesajını karşısındakine aktarmış olur. Kullanılan cümlelere değil cümleleri kurarken kullanılan ses tonuna dikkat edilir. Ses tonu ve cümleler birbiriyle uyum içerisinde değilse, bu durum dinleyicide huzursuzluk ve kaygının oluşmasına neden olur. Eğer ses tonu ve cümleler birbiriyle uyum içerisinde kullanılırsa, dinleyicideki kaygı azalır. İyi ayarlanabilmiş bir ses tonu ile ikna etmek daha kolaydır (Alberti ve Emmons, 2002a: 27; Alberti ve Emmons, 2002b: 48).

**Akılcılık:** Birisiyle iletişime girdiğimizde anlatmak istediğimiz konunun, karşımızdakinin açısından açıkça anlaşılabilmesi için akıcı şekilde konuşmamız çok etkili olacaktır. Telaşsız ve açık bir şekilde söylenen şeyler daha kolay anlaşılır ve daha çok etkili olurlar (Alberti ve Emmons, 2002a: 27; Özcan, 2006: 238). Mesajın içeriği, konuşmadaki akıcılıkla bağlantılı değildir. Boşlukları “eee”, “ıııı”, “biliyorsunuz....” vb. sözcük ve seslerle dolduran, duraklayarak konuşan bireylerin çekingen olduğu, durmadan ve hızlı konuşan bireylerin de boğucu olduğu bir gerçektir. Konuşma atılgan tavırda yapılıyorsa, insanları rahatsız etmeyecek düzeyde akıcı olarak iletilir (Özcan, 2006: 238).

**Göz Teması:** Birisiyle bakışların nerede olduğu çok önemlidir. Karşıdaki kişiye bakmak söylenenlerin etkisini artırır ve içten olunduğunun mesajını verir (Özcan, 2006: 239). Göz teması kültürlere göre değişkenlik gösterir (Alberti ve Emmons, 2002a: 28; Alberti ve Emmons, 2002b: 49). Verilmek istenen mesajın niyeti genellikle karşısındakine bakışlarla aktarılır. Gözün karşısındakine dikilip uzun uzun bakılması saldırganlığı, bakışların kaçırılması ise pasifliği ifade eder. Atılgan olan bir kişi ise karşısındakinin yüzüne belli bir süre boyunca, onu rahatsız etmeden bakabilir (Özcan, 2006: 239). Karşıdaki bireye sakin bir şekilde bakmak; onunla ilgilendiğini hissettirir, ona saygı duyulduğunu ifade eder ve konuşmayı özel kılar. Söylenmek

istenen konunun etkisi artar (Alberti ve Emmons, 2002a: 28; Alberti ve Emmons, 2002b: 49).

**Yüz İfadesi:** Yüz ifadesinin ölçülmesi zordur (Özcan, 2006: 240). Yüz ifadesi mesaja ne kadar uygun şekilde kullanılırsa, mesaj da karşı tarafa etkili biçimde iletilir. Öfkeli bir insanın yüzünde gülümseme ifadesinin olmaması, mesajın karşı tarafa daha iyi bir şekilde iletilmesini kolaylaştırır. Ya da dişlerini sıkkan bir insanın sevdiğini söylemesi karşı tarafı inandıramaz (Erol, 2006: 35). Halbuki atılgan olan bir insanın sözel olmayan mesajı ile sözel olan mesajı, anlatımı ile duygularının uyum içerisinde olması gerekmektedir (Whirter ve Acar, 2000: 143; Özcan, 2006: 240).

**Beden Duruşu:** Düşünce ve duyguların kelimelere aktarılamadığı zaman, başın dönüş şekli, savunma anlamı taşıyan bir mimik veya bir bakış binlerce kelimenin ifade edemeyeceği anlam taşır. Gerçek düşünce ve duygularımızı kelimelerle saklayabiliriz ama beden duruşumuzun ne ifade ettiğini saklamamız mümkün değildir (Buzlu, 1999: 344). Bedenimizin duruşu da, iletmek istediğimiz mesajları iletmemizde bize yardımcı olur. Yayılarak oturmuş bir kişi; konuyla ilgisinin olmadığını ve karşısındakini hiçe saydığını izlenim olarak verir. Elini beline dayamış olan bir kişi; kavgaya hazır olduğunu ve karşısındaki bireye üstünlük tasladığını izlenim olarak verir. Kollarını göğüs üzerinde bağlamış olan bir kişi; güvensiz olduğu ve savunmaya geçtiğini izlenim olarak verir. Hareketsiz bir şekilde donmuş gibi duran bir kişi; etrafına korkmuş olduğu izlenimi verir. Halbuki atılgan olan bir insanın beden duruşu; ne kendini aşırı sıkkan ne de aşırı salarak değil kendinden emin ve rahat bir şekilde duruş sergiler. Dik bir şekilde duruş sergiler ama gergin izlenimi vermez, konuştuğu sırada el kol hareketlerini abartılı bir şekilde hareket ettirmez (Özcan, 2006: 241).

**Mesafe / Fiziksel Temas:** Bireyler arasındaki mesafe olgusu kültürlere göre değişkenlik gösterir (Özcan, 2006: 241). Bir kişiyle aramıza koyduğumuz mesafe, o kişiyle olan iletişimimizi ciddi ölçüde etkilemektedir. Mesela bir kişiye yakın durmak veya ona çok yakın oturmak, elimizi sırtına veya omzuna koymak, eline veya koluna değmek; o kişi ile aramızdaki ilişkiye sıcaklık ve yakınlık katar. Bu durum aksi bir duruma da neden olabilir. Bir kişiye çok fazla yaklaşmak; o kişinin saldırganlaşmasına ve o kişinin çok kızmasına sebep olabilir ya da aramızdaki ilişkiye mahrem anlamını yükleyebilir. Halbuki atılgan olan bir insan karşısındaki

kişiyi rahatsız etmeyecek şekilde bir mesafeden konuşur (Alberti ve Emmons, 2002b: 50; Özcan, 2006: 241).

**El ve Vücut Hareketleri:** El ve vücut hareketlerinin uygun bir şekilde kullanılması konuşulan konuyu destekleyerek iletmek istediğiniz mesaja sıcaklık ve açıklık katmaktadır. El ve vücut hareketlerinin doğal olması (anlamsız ve sınırlı olmaması şartıyla) kişinin; kendine güvenli, spontane ve açık olduğunun izlenimini verir (Whirter ve Acar, 2000: 145; Alberti ve Emmons, 2002a: 29).

**Zamanlama:** Kendisini spontane bir şekilde ifade eden bir kişi, duygularına daha çok yoğunlaşabilir ve hayatının daha berrak olmasını sağlayabilir. Fakat bazı zamanlarda, kuvvetli bir duyguyu tartışabilmesi için özellikle fırsat yaratması gerekebilir. Bu durumu gerçekleştirebilmesi için rahatsız edilmeyeceğinden emin olduğu bir zaman dilimi ve bir mekan seçmesi gerekir. Diğer insanların içinde tartışmaya girmesi başka sorunları da beraberinde getirebilir (Alberti ve Emmons, 2002b: 50; Özcan, 2006: 241).

**Dinlenme:** Diğer insanların, kendisi hakkında sahip olduğu izlenimin bilincine ve aktif olarak dinleme bilincine ilk olarak sahip olabilmek; atılgan birey olabilmek için gerekmektedir. Seçici, duyarsız, yalancı, tuzak kurucu, savunucu, ayırıcı vb. biçimlerde dinleme şekilleri bireyler arasındaki iletişimi bozar (Tanıç, 1993a: 76). Atılgan dinleme; meşgul eden diğer unsurları bir kenara bırakarak, dikkati konuşan birey üzerine vermek, onunla göz temasını kurmak, kendini karşıdaki bireye ayarlamak, ilgiyi belirtmek için konuşan kişiye dokunmak, başını sallayarak karşıdakini dinlediğini belirtmek, dile getirilen şeylerin ardındaki gizli olan duyguları ve mesajı hemen yanıt vermeden ya da yorumlama yapmadan anlamaya çalışmaktır. Diğer insanların duygularına ve haklarına saygılı olmak gerekir. Bu durum, hem kişi kendisini ifade ettiği sırada hem de başkalarının kendisini ifade ettiği sırada, diğer insanları gözetebildiği anlamını taşımaktadır (Alberti ve Emmons, 2002a: 29; Özcan, 2006: 242).

Atılgan davranışların sonradan öğrenilebilir diğer öğeleri gibi dinleme öğesi de sonradan öğrenilebilir. İyi dinleyici olan bir insan, kendisini daha etkili bir biçimde ifade eder ve bunun sonucunda ilişkilerinin kalitesi de yükselir (Alberti ve Emmons, 2002a: 29; Alberti ve Emmons, 2002b: 51).

**Düşünceler:** Doğrudan gözlenebilmesi mümkün olmayan düşünce unsuru, atılgan davranışın bir öğesidir. Atılganlık ile ilgili geliştirilen düşüncelerin doğru bir şekilde geliştirilmesi önemlidir. İnanışlar, duygular, yaklaşımlar ve düşünceler,

davranış biçimlerinin alt yapısını oluştururlar (Alberti ve Emmons, 2002b: 51; Özcan, 2006: 242). Atılğan davranışa gereksinim duyan her yeni olaya tepki gösterebilmek için aklın özgür bir biçimde çalışabilmesi gerekmektedir. İnanışlar, düşünceler ve yanlış yaklaşımlar kişinin doğal hareket etmesini kısıtlar ve eli, kolu bağlar. İnsan düşünebildiği kadarıyla var olmaktadır. Atılğanlığın geliştirilebilmesi için düşüncelerden yararlanılabilir (Alberti ve Emmons, 2002a: 30; Alberti ve Emmons, 2002b: 52).

**İçerik:** Bu unsurun önemli olan tarafı; bir kişinin kendisine uygun biçimde tavır ve hal içerisinde, kendini spontane ve dürüstçe ifade edebilmesidir. Atılğan bir birey olabilmek için iyi ve doğru seçilen sözcüklerin kesinlikle kullanılması gerekir diye bir şart yoktur. Lakin bazı bireyler de iyi ve doğru sözcükleri bulmaya çalışırken zorluk yaşarlar. Söylenenden çok söylenen şeyin ne şekilde söylendiği daha önemlidir (Whirter ve Acar, 2000: 147; Albert ve Emmons, 2002a: 30).

#### **2.1.4.1.3. Atılğan Davranış Biçimleri**

Atılğanlık konusu üzerine birçok çalışma yapan bilim insanları atılğan davranış tarzlarının farklı farklı olduğundan bahsetmektedirler. Lakin bazı bilim insanları atılğan davranış tarzlarının üç farklı biçimi olduğunu savunsalar da, Lange ve Jakubowki (1976) atılğan davranış tarzlarının beş farklı biçimi olduğu hakkında görüşlerini belirtmişlerdir. Bu görüşleri, atılğanlık üzerine çalışma yapan araştırmacı insanlar tarafından kabul edilmiştir ve atılğanlık konusu üzerine yapılacak olan çalışmalara ışık tutarak bir ayırım olarak benimsenmiştir. Atılğanlık davranış tarzlarının beş çeşidi; temel atılğanlık, empatik atılğanlık, artan atılğanlık, ben dilini kullanarak atılğan davranma, yüzleştirme veya karşılaştırma olarak incelenmektedir (Ker-Dinçer, 2005: 26).

##### **2.1.4.1.3.1. Temel Atılğanlık**

Atılğanlığın bu biçiminde, düşüncelerin, duyguların ve inançların net ve basit bir şekilde dile getirilmesi söz konusudur. Bunun için herhangi bir özel iletişim becerisine gerek yoktur. Temel atılğanlığın gereksinim duyduğu şeyler sadece “Hayır” ya da “Evet” olabilir (Adana, 2009: 51). Daha basit bir şekilde, “ben istemiyorum” ya da “ben istiyorum” diyebilmektir (Rugancı, 2001: 79; Ayaz, 2002: 87; Bal, 2003: 95). Mesela, konuşmasının kesilmesinden rahatsız olan atılğan bir birey: “Kusura bakmayın, ama müsaadenizle konuşmama devam edip bitirmek

istiyorum” şeklinde cümle kurup, konuşmasını kesen bireyi kibarca uyarabilir (Dinçer ve Öztunç, 2009: 26).

#### **2.1.4.1.3.2. Empatik Atılganlık**

Empatik atılganlık biçiminde, etkileşim içerisinde olunan kişiye karşı duyarlı davranmak söz konusudur. Birisi, diğer bireylerin durumu ve duygularını düşünerek, kendi durum ve duyguları hakkında bahsedebilir (Adana, 2009: 51). Empati kelimesi, bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak o kişinin istek, duygu ve ihtiyaçlarını anlamaya çalışması demektir. Empatinin iki aşamasından birincisi; karşısındaki kişinin duygularını ve içinde olduğu durumu anlamaya çalışmak, ikincisi ise; bireyin kendi haklarını da gözeterek bu anlayışını dile getirmesidir (Terakye, 1998: 138; Rugancı, 2001: 80; Bal, 2003: 96).

#### **2.1.4.1.3.3. Artan Atılganlık**

Artan atılganlık biçiminde, iletişimde bulunduğumuz bireyin, bizim temel atılganlık davranışımıza karşı tepki vermemesi ve haklarımızı çiğnemeyi sürdürmesi söz konusudur. Bu aşamadaki sergilenen atılganlık davranışının dozu artırılır ve ilişki resmileşir. Kişinin atılganlık düzeyinin artmasıyla birlikte kişi, istek ve duygularını birkaç defa net ve açık bir şekilde dile getirir. Sonrasında son sözünü söyleyerek o andaki ilişkiyi sonlandırır. Bu konuyu örneklendirmek istersek (Rugancı, 2001: 81; Ker-Dinçer, 2005: 26);

**1. Aşama:** Ürünlerinizin hiç birini istemediğimi fark ettim ve almamaya karar verdim.

**2. Aşama:** Hayır, demin de belirtmiş olduğum gibi ürünlerinizi almayı hala düşünmüyorum.

**3. Aşama:** “Bakın daha önce size iki kere ürününüzü almayacağımı söyledim. Bu kararım kesindir. Lütfen burayı terk ederek beni rahat bırakmanızı rica ediyorum!” şeklinde örneklendirebiliriz.

Başka bir örnek verecek olursak (Rugancı, 2001: 81; Yılmaz, 2005: 100);

“Eğer otomobilimi yarın sabaha kadar tamir edemezseniz, işini daha iyi ve hızlı yapan bir tamirci ile anlaşacağım” örneğini verebiliriz.



#### **2.1.4.1.3.4. Ben-Dili’ni Kullanarak Atılgan Davranma**

Ben dilini kullanarak gösterilen atılganlık davranış biçiminde, bireyin konuşmasına “ben” kelimesiyle başlaması ve düşünce, istek ve duygularının kendine ait olduğunu vurgulaması söz konusudur (Adana, 2009: 55). Ben diliyle kurulan cümleler dört bölümden oluşmaktadır;

- 1. Bölüm:** Karşıdaki bireyin, belli bir davranışının işaret edilebilmesi için kullanılır,
- 2. Bölüm:** Söz konusu olan hareketin, diğer bireyin üzerinde yaratmış olduğu etkiyi, bu hareketin ona nasıl bir his verdiğini belirtebilmek için kullanılır,
- 3. Bölüm:** Karşılaşılan davranışı yorumlayabilmek için kullanılır,
- 4. Bölüm:** Bu davranış yerine hangi davranışın daha uygun olacağını anlatabilmek için kullanılır.

Mesela, “Bu davranışı bana karşı yaptığın zaman kendimi dışlanmış hissediyorum. Çünkü bu davranışın beni insanların içinde rencide ettiğini düşünüyorum. Hâlbuki bu davranışı sadece ikimizin olduğu bir ortamda sergilersen daha çok memnun olurum” şeklinde bir konuşmayı örnek verebiliriz. Bu konuşma sayesinde; kişinin istemediği bir davranış karşısında hissettiği duygu ve düşünceleri, bu davranış yerine uygun gördüğü istekleri vurgulanmış olur. Ayrıca, bu konuşma yapıldığı vakit, hem olumsuz duyguların bastırılması gerçekleşir hem de karşı tarafın savunmaya geçerek saldırgan davranışta bulunması engellenmiş olur (Rugancı, 2001: 83; Ker-Dinçer, 2005: 26).

#### **2.1.4.1.3.5. Karşılaştırma ya da Yüzleştirme**

Karşılaştırma ya da yüzleştirme yaparak sergilenen atılgan davranış biçimi, karşıdaki bireyin sözleri ve hareketleri arasındaki tutarsızlık sonucu kullanılması söz konusudur. Bu atılganlık biçimi dâhilinde yapılması gerekenler; çelişkili cümleler kuran bir kişiye objektif şekilde yaklaşarak kişinin ne yapmaya çalıştığını fark etmesini sağlamak, gerçekten nasıl davranışta bulunduğunu saptamasına yardımcı olmak ve yaptığı davranışı kendisine uygun bir yolla belirtmektir. Sonrasında ise fikirlerini sunan bireye, şu anda neleri yapması gerektiğini söylemek gerekir. Mesela, “Bu akşam için sinemaya gitmek için bana söz verdin ama şimdi başka bir işinin olduğunu söylüyorsun. Lütfen bir daha içinde ikimizin olduğu bir program yapma” şeklinde bir konuşma karşılaştırma veya yüzleştirme atılganlık davranış biçimine verilebilecek bir örnektir (Ker-Dinçer, 2005: 26; Adana, 2009: 55).

#### **2.1.4.1.4. Atılgan Davranışın Faydaları ve Atılganlığı Etkileyen Faktörler**

Bir kişinin atılgan davranışlara sahip olması, o kişiye birtakım faydalar sağlamaktadır. Yine sahip olunan bu atılgan davranışları etkileyen birtakım faktörler mevcuttur. Atılgan davranışların faydalarını ve atılganlığı etkilemekte olan faktörleri iki başlıkta açıklayabiliriz.

##### **2.1.4.1.4.1. Atılgan Davranışın Kişiyi Kazandırdıkları**

Atılgan davranışın tercih edilmesi iki nedene bağlanabilir (Özcan, 2006: 247);

1. Birey duygu ve düşüncelerini başkalarına rahatça anlatabilir. Bu sayede bireyin benlik saygısı yükselir.
2. Saldırgan veya pasif olan davranışlardan daha etkilidir ve benlik olgusu için daha ekonomik bir davranış biçimidir.

Atılgan davranış biçimi; aşağılık duygusunun azalmasını sağlar, duyarlı olunması gereken konular hakkında tartışılmasını sağlar, güven duygusunu oluşturur, kişisel etkinlikleri artmasını sağlar (Terakye, 1998: 139). Bireyler atılgan davranış biçimini kabullenip uyguladıkları zaman; düşünceleri, davranışları ve duyguları arasındaki uyum artar, diğer bireylerle ilişki kurmaları kolaylaşır, sergiledikleri davranışların sorumluluğunu daha rahat ve kolay üstlenirler. Bir bireyin diğer bireylerden istekte bulunması, yapmak istemediği isteklere karşı hayır demesi, duygularını ifade edebilmesi, övgüleri kabul edebilmesi kolaylaşır ve birey, benlik saygısı artmaya başladığı için istenilen doyuma ulaşır (Özcan, 2006: 247). Atılgan olan bir birey; duygu ve düşüncelerini açık bir şekilde dışa vurabilir, kendini istediği her konuda geliştirebilir, özgüveni yerinde olduğu için amacına daha rahat ulaşabilir ve kendisini daha sağlam geliştirebilir (Voltan, 1981: 55). Atılgan olma yöntemi, kişisel stres unsurların tüm etkileriyle başa çıkmayı öğrenebilmek için etkili olan bir yöntemdir. Diğer kişilerle uğraşabilmek için genelde daha etkili olan bir yaklaşımdır. Atılgan birey, diğer bireylere mantıklı bir şekilde ne çok kaba ne de çok çocukça davranışları sergilemeden davranabilen bir yetişkin olarak nitelendirilebilir (Tanıg, 1993a: 77). Güvengenlik düzeyi fazla olan bir bireyin, sosyal yetkinlik beklentilerinin düzeyi de fazladır. Birey böylelikle insanlarla etkileşime girebilme ve sosyal ilişkilerinde girişimci bir yaklaşım göstererek sosyal grupların içine katılabilme becerilerini kolay bir şekilde sergileyebilir (Karahana, 2005: 218). Atılgan davranış biçimi, açık bir çevrenin oluşmasını sağlar ve bu çevrenin içerisinde herkesin büyüme karşısında cesaret kazanmasını sağlar. Atılgan teknikler, sosyal

doyumuna ulaşabilmeyi ve üretkenliğin profesyonelleşmesini kolaylaştırır. Atılğan teknikler uygulandıkça ve öğrenildikçe, bireyin içindeki hümanizm (insancılık) duygusu gün yüzüne çıkar ve birey baş edilmesi zor durumlarla baş etmeyi öğrenir (Taniğ, 1993b: 80). İlaveten atılğan bireylerin atılğan olmayan bireylere göre; psikolojik ve fiziksel olarak daha sağlıklı oldukları, gruplarla girdikleri etkileşimlerinin daha sağlam olduğu, yarışmaya ve öğrenmeye daha açık yapıda oldukları, hayatı daha anlamı kıldıkları ve başarıya ulaşma arzularının daha fazla olduğu kabul edilmektedir (Akın ve diğerleri, 2001: 124).

Atılğan davranışlar sergileyen bir kişi kendini kabullenen, tanıyan ve güvenilir bir kişi olarak (Üstün, 1995: 110; Terakye, 1998: 140);

- Hem başkasına hem de kendisine değer verir ve saygı duyar,
- Kendini tanımayı sürekli geliştirir,
- Stres unsurlarına karşı daha etkili şekilde baş edebilme gücü kazanır,
- Bağımsız karar verebilmeyi, otonomiye ve kişisel gücünü artırır,
- Anksiyete rahatsızlığını yaşamadan düşünce ve duygularını ifade edebilir,
- Çevresine karşı eşit ilişkiler geliştirir ve kişilerle olan ilişkilerindeki doyumunu artırır,
- İş doyumunu ve performansını artırır.

#### **2.1.4.1.4.2. Atılğanlığı Etkileyen Faktörler**

Atılğanlık unsurunun bağlı olduğu birçok faktör vardır. Bu konuda yapılmış olan çalışmalara bakıldığında kültürel farklılık faktörünün, atılğanlığı etkileyen önemli bir faktör olduğu görülmektedir. Furnham (1979), atılğanlık unsurunun tam anlamıyla kültürel özelliklere bağlı olduğunu savunmuştur. Yarışmaya ve bireyciliğe teşvik eden kültürlerin içinde yetişen bireyler, itaat etmeye koşullanan ve kolektivist kültürlerin içinde yetişen bireylere kıyasla daha atılğandırılar. Batı kültüründeki bireylerin atılğan, Asya kültüründeki bireylerin çekingen olduğu belirtilmektedir (Voltan, 2008: 346). Kendini ifade edebilme yeteneğinin, insanın temel gereksinimlerinden biri olduğu bir gerçektir. Ama atılğan davranış batı kültüründe yetişen bireylerde bulunan bir özellik olarak nitelendirilmektedir. Türk toplumundaki yapı genel itibariyle incelendiğinde: söz dinleme, tepki vermeme, saygı gösterme, sessizlik ve uysallık ödüllendirilirken; konuşma, kişisel girişim ve merak cezalandırılmakta olduğu görülmektedir (Voltan, 1980b: 65; Üstün, 1995: 111). Açık

bir şekilde görülen kültürel farklılığın, cinsiyet açısından da farklılık gösterdiği ve erkeklerin atılgan olmasının daha çok istendiği bilinmektedir. Alberti ve Emmons (2002a: 32), Kaya (2001: 65) yaptıkları araştırmalarda, erkeklerin kızlara kıyasla daha atılgan olduklarını ortaya koymuşlardır. Yaptıkları çalışmaların sonucunda; ebeveynlerinin gösterdiği tutumu demokratik olarak algılayabilen bireylerin ve demokratik tutum sergileyen ebeveynlere sahip olan bireylerin, diğer bireylere kıyasla daha fazla atılgan oldukları belirlenmiştir. Atılganlık bakımından üst ve alt sınırdaki bireylerin sahip oldukları ebeveynlerin otoriter olduğu belirlenmiştir (Tataker, 2003: 121). Araştırmaların sonucunda, çocukların atılgan olabilmesi için ebeveynlerin çocukları yetiştirirken demokratik tutum sergilemesi gerekmektedir (Voltan, 2008: 347).

Strese karşılık verilmekte olan tepkiler, benlik değerinin yetersiz olması, rol – model eksikliği, hiyerarşik değerler, heyecanların bastırılması, tedbirli seçim yapılması, atılganlığı öğrenebilme fırsatlarının yetersizliği ve olumlu güçlendirmenin eksikliği bireylerin atılgan davranış sergileyememelerine neden olabilir (Bernhard and Walsh, 1990: 76; Dinçer ve Öztunç, 2009: 28; Tanıç, 1993a: 78).

Atılgan olmak demek, bazı engelleri aşabilmek demektir. Woodcock ve Francis (1982), aşağıda yazılan atılganlık engellerini belirtmişlerdir:

- **Uygulamanın olmaması:** Sınırlarınızı yeteri kadar test edemezseniz, hangi düzeyde atılgan olabileceğinizi öğrenemezsiniz.
- **Şekilce eğitim:** Çocukluğunuzda, başkaları ve ebeveynlerinizin verdiği eğitimin şekli, kendinizi savunurken cesaretsiz olmanıza neden olabilir.
- **Açık olamama:** Ne istediğiniz ile ilgili emin olamazsınız ve standartlarınız açık bir şekilde belirgin değildir.
- **Düşmanlık korkusu:** Olumsuz yanıtlardan ve öfkelenmekten korkarsınız ve mantıklı birisi olarak anılmak istersiniz.
- **Kendi değerini düşürme:** Başkalarından istekte bulunmaya hakkınızın olmadığını düşünürsünüz.
- **Zayıf tanıtım:** Kendinizi iyi bir şekilde ifade edemiyorsunuz, kendinizi duygusal veya karışık hissediyorsunuz.

Atılgan bir şekilde davranmayı engelleyici birtakım geleneksel doğru olmayan inançlar vardır. Bu inançlar şunlardır (Üstün, 1995: 113; Ayaz, 2002: 91);

- Kendi ihtiyaçlarını diğer insanların ihtiyaçlarından daha fazla önemsemek bencilliktir,
- Hata yapmak utanılacak bir olaydır. Her şeye bir cevabın olmak zorundadır,
- Tutarlı olabilmek için düşüncelerinizi hiçbir şekilde değiştirmemelisiniz,
- Uyumlu ve esnek olmalısınız. Diğer insanların sergiledikleri her davranışın geçerli ve makul bir sebebi mutlaka vardır. Onlara neden öyle davrandığını sormak, davranışı için bir açıklama beklemek uygun bir tavır sayılmaz,
- Farklı farklı sorunlarla diğer insanları rahatsız edemezsiniz,
- Problemlerinizi yüzünden diğer insanların değerli vaktini çalamazsınız,

İnsanlar sizin kötü olduğunuzu duymak istemedikleri için kötü durumda olduğunuzu kendinize saklamalısınız Atılganlığı etkilemekte olan irrasyonel üç inanç ise şunlardır (Terakye, 1998: 141);

- Reddedilmek kötü bir durumdur (Sevilmeliyim),
- Kusursuz biri olmalıyım (Eleştirilmemeliyim),
- Hata yapanlar cezalandırılmalı.

İnsanların üç temel davranış şekli bir arada görülebilmektedir. Özel hayatında kendi haklarına sahip çıkan (girişken) bir kişi, iş hayatında üstlerine karşı pasif davranışlar sergileyebilir, kendini yeteri kadar savunamayabilir. Aksine iş hayatında girişken olmasına rağmen, özel hayatında saldırgan, sosyal hayatında pasif olabilir. Özel hayatında ara ara manipüle olan birisi iş hayatında atılgan olabilir. Fakat bu aşamada atılgan iletişimin sahip olduğu bütün olumlu ifadeleri, iletişimle ilgili ortaya çıkan her sorunu çözebilecek bir sihirli değnek olarak görmemek gerekir. Atılgan olan birisine her daim iyi davranılacak diye bir kalıp yoktur. Kişisel sorunların tümünü çözemez. Ek olarak, atılgan bir kişinin iletişimde bulunduğu başka bir kişi, atılgan olmak zorunda değildir. Birisi atılgan diğeri ise saldırgan iletişim biçimini sergileyebilir (Alberti ve Emmons, 2002a: 33; Terakye, 1998: 141; Ker-Dinçer, 2005: 26).

## **2.2. İlgili Araştırmalar**

Stresle başa çıkma tarzları ve atılganlık ile ilgili yapılmış olan ulusal ve uluslararası çalışmalar aşağıda verilmiştir.

### **2.2.1. Stresle Başa Çıkma Tarzları İle İlgili Yapılmış Olan Çalışmalar**

Stres ile ilgili yapılmış olan ulusal ve uluslararası çalışmalar aşağıda verilmiştir.

#### **2.2.1.1. Stresle Başa Çıkma Tarzları İle İlgili Yapılmış Olan Ulusal Çalışmalar**

Arslan (2010), öfke ve öfkenin ifade ediliş biçimlerinin, kişiler arası sorun çözme ve stresle başa çıkma tarzları açısından incelendiği bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmada stresle başa çıkma tarzları bakımından kaçınma stratejisinin öfkenin dışarıya yansıtılması davranışının, problem odaklı stresle başa çıkma bakımından ise öfkenin içeriye yansıtılması davranışının ve öfke kontrol düzeyinin anlamlı bir şekilde açıklandığı sonucuna varılmıştır. Ayrıca yapılan araştırmanın sonucuna göre problem odaklı başa çıkmanın; öfkeyi içe yansıtma, öfkeyi dışa yansıtma ve sürekli öfkeli durumları ile olumsuz, öfke kontrolü durumu ile olumlu yönde anlamlı ilişkisi olduğu saptanmıştır.

Dinç-Sever (1997), askeri hastane, devlet hastanesi, üniversite hastanesi, sigorta hastanesi ve özel hastanelerde çalışmakta olan hemşirelerin iş stresiyle başa çıkma tarzlarını, tükenmişlik düzeylerini ve iş doyumlarını belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada; bireylerin çalıştıkları kurumun genel olarak iş stresi düzeyini, duygusal destek arayışını, kaçınmayı, duygusal tükenmeyi, genel iş tatminini, duygusal anlamda duyarsızlaşmayı ve tükenmeyi etkilediğini tespit etmiştir. Ek olarak sigorta hastanesinde çalışmakta olan hemşirelerde iş doyumunu unsurunun en az olduğu, tükenmişlik ve iş stresi düzeylerinin en fazla olduğu, stresle başa çıkma tarzları olarak duygusal destek arayışı içinde en fazla olan ve kaçınma / kaçma stratejisini en fazla kullandıkları bulunmuştur.

Dolu'nun yapmış olduğu çalışmada (1997); onkoloji bölümünde çalışan hekimlerin stresle başa çıkarken “planlama” ve “aktif başa çıkma” gibi başa çıkma stratejilerini kullandıklarını belirlenmiştir. Bu grup içerisinde olan hekimlerin tükenmişlik sendromlarının düşük ölçülmesinin nedeni bu iki stratejiyi kullandıkları için olduğu tespit edilmiştir.

Gündüz (2000), yaptığı çalışmasında kullanılan ‘Stresle Başa Çıkma Ölçeği’ aracılığı ile hemşirelerden toplamış olduğu veriler doğrultusunda yürüttüğü çalışmada ulaştığı sonuçları şu şekilde özetleyebiliriz. Çoğu hemşirenin stresle başa çıkma tarzlarından ilk olarak sosyal destek arayışı stratejisini %44 oranında

kullandıkları, ikinci olarak kendine güvenli yaklaşım stratejisini %33 oranında kullandıkları, üçüncü olarak iyimserlik yaklaşım stratejisini %15 oranında kullandıkları, devamında ise kendine güvensiz şekilde yaklaşım stratejisinin %7 oranında ve boyun eğici yaklaşım stratejisinin %1 oranında kullandıkları tespit edilmiştir. Çalışmaya katkısı olan hemşire bireylerinin stresle başa çıkma tarzlarından kullandıkları tarzlar arasındaki ilişki incelendiğinde; iyimser yaklaşım ve kendine güvenli yaklaşım stratejilerinin arasında güçlü ve pozitif bir ilişki olduğu, boyun eğici yaklaşım ile kendine güvenli yaklaşım stratejilerinin arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir.

Aysan (1988), aile kapsamındaki sorgulamaların arasında; lise öğrencilerinin eğitimini etkileyen sorunların çevredeki başka bir yetişkin bireyle, ebeveynle veya öğretmen ile konuşulması ve stres yaşantılarındaki sorun çözme yöntemlerinin kullanılması arasındaki ilişkinin doğrusal olup olmadığını ortaya koymayı amaçlamıştır. Ayrıca yapmış olduğu çalışmada, öğrencilerin cinsiyetine göre ebeveynlerinin tavırlarını algılama şekilleri farklı olduğu için stresle başa çıkma tarzlarının da farklılık gösterdiğini bildirmektedir. Çalışmada öğrencilerin kişisel niteliklerine yönelik bulunan bulgular; benlik düzeyi, olaylar ve cinsiyet üzerinde kontrollerinin hangi düzeyde olduğuna bağlı olarak inanç kavramının, ergen bireylerin stresli durumlarında stresle başa çıkma tarzlarından hangisini kullanmalarına etki ettiğini belirlemektedir. Çalışmada ulaşılan diğer bir sonuç ise; akademik anlamda başarı düzeyleri yüksek olan bireylerin, başarı düzeyleri düşük olan bireylere göre sorun çözme stratejisini daha fazla kullandıklarıdır. Başarı düzeyi yüksek olan bireylerin; hayal etme, kaçınma ve kendini suçlama stratejilerini kullanma düzeylerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Son olarak kendisine verilen desteği içeriden alan öğrenciler, verilen desteği dışarıdan alan öğrencilere göre sorun çözme stratejisini daha fazla kullanmışlardır.

Barut (1989), ortaokulda öğrenim gören öğrenciler üzerindeki stres faktörleri hakkında araştırma yapmıştır. Yaptığı çalışmada ulaştığı sonuca göre ortaokulda öğrenim gören öğrencilerin üzerindeki stres faktörleri öğrencilerin bütün yaşam alanlarını negatif yönde etkilemektedir. Ek olarak, öğrencinin aile yaşamı, stresle başa çıkabilmesi konusunda çok büyük önem taşımaktadır. Öğrencinin sürekli öğretmenin değişmesi, ebeveynleri arasında yaşanan anlaşmazlıklar ve tartışmalar onu negatif olarak etkileyen stres faktörlerindedir.

Ercan (2002), ilköğretim okulu düzeyindeki öğrencilerin öğrenilmiş çaresizlik düzeylerini, stresle başa çıkma tarzlarını ve aile özelliklerini araştırmasında incelemiştir. Bu çalışmada, öğrencilerin hatalı davranışlarının karşısında ebeveynlerinin gösterdikleri tavır ile öğrencilerin öğrenilmiş çaresizlik düzeylerinin arasındaki farkın anlamlı olduğu belirlenmiştir. Anneleri tarafından cezalandırılan öğrencilerin öğrenilmiş çaresizlik düzeylerinin en yüksek olduğu öğrenciler olduğu tespit edilmiştir. Anneleri tarafından verilen cezanın fiziksel boyutta gerçekleşmesi, öğrencilerin stresle başa çıkma tarzlarından; hayal etme, kaçınma ve kendini suçlama tarzlarını kullanmalarına sebebiyet vermektedir.

Güçüyeter (2003), çalışmasında lise düzeyindeki öğrencilerin kullanmış oldukları stresle başa çıkma tarzları ile kendini kabullenme düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bu çalışmada kendini kabullenme düzeyi ile sosyal destek arama ve problem çözme stratejileri arasındaki ilişkinin anlamı ve pozitif olduğunu bulmuştur. İlaveten, erkek öğrencilerin kendini kabullenme düzeylerinin, kız öğrencilerin kendini kabullenme düzeylerinden daha düşük olduğu bulunmuştur.

Sav (2007), psikolojik danışmanların şahsi özellikleri ile bu danışmanların stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmayı yapmıştır. Danışmanların stresle başa çıkma tarzları ile bireysel özellikleri arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu sonucunu belirlemiştir. Ulaştığı bulgulara göre kişinin bireysel özelliklerindeki genel uyumun düzeyi artış gösterdikçe, kişinin stresle başa çıkma tarzlarında da olumlu yaklaşımları seçme düzeyi artış göstermektedir.

Terzi (2008) içsel olan faktörlerin (öz yeterlilik, problem çözme odaklı stresle başa çıkma tarzı, iyimserlik), bireyin kendisini toparlama gücüne nasıl bir etki sağladığını belirlemek için çalışma yapmıştır. Bu çalışmada öğrencilerin, kendisini toparlama gücü düzeylerinin; cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği, öz yeterlilik, problem çözme odaklı stresle başa çıkma tarzları ve iyimserlik faktörlerine göre ise anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Hamarta, Saygın, Özyeşil ve Arslan (2009), bireyin akıl dışı inançlarının ve sahip olduğu benlik saygısının, stresle başa çıkma tarzları arasındaki ilişkiyi araştırdıkları bir çalışma yapmışlardır. Bu çalışmaya göre; problem odaklı stresle başa çıkma tarzının benlik saygısıyla anlamlı ve pozitif yönde, akıl dışı inançların ise anlamlı ve negatif yönde bir ilişkinin olduğunu belirtmektedirler. Ayrıca kaçınmanın; akıl dışı inançlar ile negatif bir ilişkiye sahip olduğu, benlik saygısı ve stresle başa çıkma tarzı ile anlamsız bir ilişkiye sahip olduğu çalışmada vurgulanmıştır.



### **2.2.1.2. Stresle Başa Çıkma Tarzları İle İlgili Yapılmış Olan Uluslararası Çalışmalar**

Lazarus ve Folkman (1986), 85 tane evli çiftte altı ay süresince, yaşadıkları anın bir hafta öncesinde yaşanan çok stresli olayları ve bu olaylara karşı uyguladıkları stresle başa çıkma tarzlarını Kaliforniya’da uyguladıkları çalışmada incelemişlerdir. Yaptıkları çalışmanın sonucunda sekiz farklı stresle başa çıkma stratejisi ortaya çıkmıştır. Bunlar: Stresle karşılaşma, sosyal destek arama, problem çözme planlama, kendini kontrol etme, sorumluluk alma, geride bırakma, yeniden pozitif değerlendirme ve sakınma/kaçınma stratejileridir.

Bu sekiz strateji, duygu odaklı ve problem çözme olarak iki grupta toparlanmıştır. Stresle duygu odaklı baş etme tarzında kişi, stres durumlarına olduğu gibi boyun eğer ve durumu kontrol altına alamayacağına inanır. Dolayısıyla stresle duygu odaklı baş etme tarzı pasif bir stratejidir. Problem çözme yönteminde ise kişi, stres olaylarını kontrol altına alabileceğine inanarak hareket eder. Dolayısıyla strese karşı problem çözme yöntemi aktif bir strateji olarak nitelendirilir (Aktaran: Aydın, 2003).

Magaya, Schreiber ve Asner-Self (2005), Zimbabwe’deki ergenleri etkileyen stresör çeşitlerini ve onların stresle başa çıkma tarzlarını yaptıkları çalışmada incelemişlerdir. Ergen bireylerin hafif olarak yaşadıkları stres ve bu strese neden olan unsurların okul ortamında gelişen ilişkilerin, sosyal yaşamın ve maddi konuların olduğu saptanmıştır. Erkek öğrencilerin, kız öğrencilere kıyasla daha düşük oranda stresi algıladıkları ortaya çıkmıştır. Stresle başa çıkma tarzları ölçeği sonucunda Zimbabwe’deki ergen bireyler daha çok duygu odaklı stratejileri kullanmaktadırlar.

Seiffge-Krenke, Fentner, Poebblam, Weidemann ve Aegentmeister (2001), psikiyatrik yardım almak için sevk edilen ve sağlıklı olan, büyük ve küçük yaştaki ergenlerin aile ve okul ortamlarındaki stres unsurlarıyla başa çıkma tarzlarını yaptıkları çalışmada incelemişlerdir. Bu çalışmada, aile ve okul ortamında oluşan stresin yapısal anlamda birbirine benzer oldukları sonucuna varılmıştır. Küçük yaş grubu ve büyük yaş grubu arasında stresle başa çıkma tarzının ve stres algısının farklılık olduğu tespit edilmiştir. Psikiyatrik yardım almaları için yönlendirilen ergenler okul ortamında daha fazla stres yaşamışlardır. Ayrıca aile ve okul ortamındaki stres yaşantısına karşı işlevselliği düşük olanların stresle başa çıkma tarzlarını kullandıkları tespit edilmiştir.

MacCann, Lipnevichi Roberts ve Burrus (2012), 354 adet lise öğrencisiyle yapmış oldukları çalışmada; öğrencilerin, yaşam doyumlarına, okul hayatlarına ve akademik başarılarına yönelik olumsuz ve olumlu olan duygularını tahmin edebilme ve stresle başa çıkma tarzlarından en çok hangisinin, hangi cinsiyet tarafından kullanıldığı gibi durumları incelemişlerdir. Olumsuz duyguları %15,9 oranında tahmin edebildiklerini, olumlu duyguları ise %17,4 oranında tahmin edebildiklerini saptamışlardır. Ayrıca hem kaçınma ağırlıklı stresle başa çıkma tarzlarının hem de problem odaklı stresle başa çıkma tarzlarının kullanımında cinsiyete bağlı olarak anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Greenberger ve McLaughlin (1998), geç ergenlik dönemi boyunca yaşanan stresle başa çıkma tarzlarını, açıklama tarzlarını ve bağlanma durumunu inceledikleri bir çalışma yapmışlardır. Bu çalışmada bağlanmaların genelde daha güvenilir olmasının nedenini; stresle başa çıkma tarzlarından sosyal destek arama tarzının, etkin sorun çözme tarzı ile birlikte kullanılmasına bağlamışlardır. İlaveten güvenli bağlanmayı yaşamakta olan kadınlar; hipotetik başarısızlık veya başarıları pozitif yönde yorumlamaya eğilimlidirler. Genç erkeklerde ise destek için başkalarına ihtiyaç duymalarında, babaya olan bağlılıklarının önemli yansımaları tespit edilmiştir.

Williams ve Mc Gillicuddy (2000), erkek ve kız öğrencilerin erenlik (ön ergenlik), orta ve geç ergenlik dönemlerindeki karşılaşmış oldukları iki farklı stres unsuru olan; önemli yaşam olayları ve günlük sıkıntılara (Daily Hassles) karşı kullandıkları stresle başa çıkma tarzlarını inceledikleri bir çalışma yapmışlardır. Bu araştırmada, her yaş dönemindeki ergen bireylerin stresle başa çıkma stratejilerini, stres unsurunun çeşidine göre değiştirdikleri ve bu aşamada erkek ve kız öğrenciler arasındaki farklılığın yok denecek kadar az olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Ergenlerden yaşı büyük olanlarının, stresin verdiği etkiyi azaltabilmek için çok farklı metotlar ve stratejiler (tekrar değerlendirme, planlı problem çözme, sosyal destek arama vb. stratejiler) kullandıklarını belirlemişlerdir.

### **2.2.2. Atılganlık İle İlgili Yapılmış Olan Çalışmalar**

Atılganlık ile ilgili yapılmış olan ulusal ve uluslararası çalışmalar aşağıda verilmiştir.

### 2.2.2.1. Atılganlık İle İlgili Yapılmış Olan Ulusal Çalışmalar

Voltan (1980b), atılganlık konusunda ülkemizde yapılan ilk deneysel çalışmayı yapmıştır. Bu çalışmasında, düşük bir sosyo-ekonomik düzeyi olan ailelerden ve kırsal kesimden üniversiteye gelen öğrenciler üzerinde, grup ile beraber alınan atılganlık eğitimini ve öğrencilerin atılganlık düzeylerinin tespitini araştırmıştır. Atılganlık üzerine verilen eğitimin, kişilerin atılganlık seviyelerine etkisinin de araştırıldığı çalışmanın sonuçlarına göre; düşük bir sosyo-ekonomik düzeyi olan ailelerden ve kırsal kesimden üniversiteye gelen öğrencilerin, yüksek bir sosyo-ekonomik düzeyi olan aileye sahip olan ve ikametleri şehirde olan üniversite öğrencilerine göre; isteklerini elde edebilme, duygularını açığa vurabilme ve kendini anlatabilme durumlarında daha yetersiz kaldıkları tespit edilmiştir. Ayrıca çekingen kişilik özelliğine sahip oldukları fakat verilen atılganlık eğitiminin sonrasında atılganlık düzeylerinin artışa geçtiği de tespit edilmiştir.

Ülkemizde farklı örneklem gruplarına ve özellikle sosyal psikoloji dalında yapılan çalışmalarda; kişilerin grup içerisinde alınan kararlara uyması veya uymaması durumlarının atılganlıkla ilişkilendirildiği tespit edilmiştir (Bozkurt, 1989). Gruba uyan bağımlı deneklerin, gruba uymayan bağımsız deneklere göre; girişkenlik, sosyal ilişkiler açısından olgun olmak, önderlik yeteneği ve entelektüel etkinlik özelliklerine daha az sahip oldukları, diğer bir yandan aşırı benlik kontrolünün ve çekingenliklerinin katılığının da daha az olduğu gözlenmiştir (Kağıtçıbaşı, 1999).

Tataker (2003), ergen bireylerin ailevi ve bireysel özelliklerinin, ebeveynlerinin eğitim seviyelerinin, cinsiyetlerinin ve ana-baba tutumlarının, ruhsal sorun yaşama ve atılganlık seviyeleri ile ilişkisinin araştırıldığı bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmanın sonucuna göre; ruhsal sorun yaşama ve atılganlık seviyeleri arasındaki ilişkinin düzeyinin anlamlı olduğu, algılanabilen ders başarısının, babanın eğitim seviyesinin, algılanan anne-baba tutumunun ve öğrenim görülen sınıfın atılganlık ile arasındaki ilişkinin anlamlı düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Kaya (2001), meslek lisesi öğrencilerine yönelik, kız ve erkek öğrencilerdeki kaygı ve atılganlık düzeylerini araştırdığı bir çalışma yapmıştır. Çalışmasının sonucuna göre; erkek öğrencilerin kız öğrencilere kıyasla yüksek düzeyde atılganlık ve düşük düzeyde kaygıya sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu sonucu, toplum olarak erkek bireylere çocukluklarından itibaren her konuda öncelik verilmesine bağlamıştır.

Saruhan (1996), lise son sınıftaki öğrencilerin anne-baba tutumları ile atılganlıklarının arasındaki ilişkinin incelediği bir çalışma yapmıştır. Yapmış olduğu bu çalışmanın sonucuna göre; alt veya üst atılganlık seviyesine sahip olan öğrencilerin ebeveyn tutumlarının genellikle otoriter olarak algılandığı, atılgan davranış biçimine sahip olan öğrencilerin ise ebeveyn tutumlarının demokratik olarak algılandığı belirlenmiştir. Bu durumun yanı sıra, sosyo-ekonomik seviyesinin de atılganlık üzerinde önemli bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Ekonomik seviye olarak değerlendirilen öğrencilerden atılgan özelliklere sahip olmayanlar ile üst atılganlık düzeyinde olanların geneli üst sosyo-ekonomik seviyeden geldiği, atılgan özelliklere sahip olanların ise alt sosyo-ekonomik seviyeden geldiği belirlenmiştir.

İşgör (2003), herhangi bir işte çalışmayan ya da çalışan ergenler üzerinde bir çalışma yapmıştır. Çalışmanın sonucuna göre; çalışmayan ergenlerin hem çalışıp hem okuyan ergenlere kıyasla, atılganlık seviyelerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bulunan bu sonucu ise; çalışmakta olan ergenlerin akademik başarıları seviyelerinin de düşük olduğunu, benlik imgelerinin de düşebileceğini, bundan dolayı da çalışan ergenlerin atılganlık düzeylerinin olumsuz yönde etkilenebileceği şeklinde açıklamıştır.

Uğurlu (1994), ailelerinin yanında kalan ergenler ile yetiştirme yurdunda kalan ergenler arasındaki atılganlık seviyelerini araştıran bir çalışma yapmıştır. Çalışmaya göre; ailelerinin yanında kalan ergenlerin atılganlık seviyelerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Sosyalleşme anlamındaki ortama sahip olan ailelerinin çocuklarının davranış şekillerinin oluşmasındaki etkisi de bu sonucu ispatlamaktadır.

Arı (1989), üniversitedeki kız ve erkek öğrencilerinin atılganlık puan ortalamaları üzerine bir çalışma yapmıştır. Çalışmaya göre; kız öğrencilerin sahip oldukları atılganlık puan ortalamalarının, erkek öğrencilere kıyasla daha düşük olduğu belirlenmiş olup belirlenen bulgunun Türk toplumundaki kültürel yapıyla ilişkilendirilmiştir. Furham (1979), atılganlık unsurunun kültürel özelliklere bağlı olduğu görüşüne ve doğu kesimdeki kültüre göre yaşayan kadın bireylerin boyun eğme ve tam anlamıyla itaat etme zorunluluğu taşıdıkları görüşüne sahiptir. Bu görüş, yapılan araştırmanın sonucunu desteklemektedir.

Tegin (1990), üniversite öğrencilerindeki iletişim becerisi sayılan atılganlık unsurunun fakülte ve cinsiyet düzeyindeki değişimini inceleyen bir araştırma yapmıştır. Ayrıca atılganlığın depresyon düzeyi ile arasındaki ilişkiyi incelediği bir araştırma daha yapmıştır. Yapmış olduğu çalışmanın sonucunda, atılgan davranışın

cinsiyet ile arasında anlamsız bir farklılığın olduğu, depresyon ile arasında ters yönlü bir korelasyonun olduğu saptanmıştır. Şahiner'in (1994) bu konuyla ilgili yaptığı çalışmasının sonuçları da, depresyon ile atılganlık arasındaki ters yöndeki ilişkiyi desteklemektedir.

Yeşilyaprak ve Kısaç (1999), öğretmen adayı konumundaki üniversite öğrencilerine yönelik atılganlık eğitimini inceleyen bir çalışma yapmışlardır. Yaptıkları çalışmada, öğretmen adayları üzerinde uygulanan atılgan davranış eğitiminin empatik eğilim seviyeleri ve benlik tasarımları üzerindeki etkisinin anlamlı olup olmadığını incelemiştirlerdir. Buldukları sonuç; atılganlık eğitim programının on hafta uygulamasından sonra, öğrencilerin atılganlık seviyelerinin benlik tasarım puanlarının üzerinde anlamı bir artış sağladığı, atılganlık puanları üzerinde de anlamlı bir artış sağladığı şeklindedir. Lakin bu eğitim programı öğrencilerin empatik eğilim seviyesini etkilememiştir.

Araştırmalar genel anlamda değerlendirilirse; gerek üniversite öğrencileri gerekse ergen grupları üzerinde yapılmış çalışmaların sonuçlarına göre; atılganlık davranış biçimleri ile kişinin kendisini ifade edebilmesinin bir sonucu olarak özsaygı seviyelerinin yüksek olduğu, endişe duygusunun az olması sonucunda ruhsal problem yaşama seviyelerinin düştüğü, benlik tasarım puanlarının olumlu olarak arttığı, hayatlarını etkileyecek hedeflerine ulaşma konusunda daha başarılı olabildikleri, kendilerini daha net anlayabildikleri ve diğer bireylerle daha etkin bir şekilde iletişim kurabildikleri görülebilmektedir (Şahin ve Durak, 1995; Uğuroğlu, 1996; Aksakal, 1997).

#### **2.2.2.2. Atılganlık İle İlgili Yapılmış Olan Uluslararası Çalışmalar**

Chitenden (1942), atılganlık ile ilgili yurtdışındaki ilk çalışmayı yapan kişidir. Çalışmasını çocuklarda atılgan davranışların geliştirilmesi ve bu davranışların ölçülmesi ile ilgili yapmıştır. Çocuklarda gözlenebilen üstün olma, çekingen olma ve işbirliği yapma güdülerinden ortaya çıkan saldırgan davranışlar oyun tekniği sayesinde azaltılmaya çalışılmıştır. Sonuç olarak, verilen eğitim sonrasında çocuklar daha az başarılı olmuşlardır (Akt: Voltan, 1980b).

Lazarus (1966), atılganlık eğitimi konusundaki deney yoluyla yapılan çalışmaların öncüsüdür. Yaptığı çalışmada, atılganlık seviyesi düşük olan, çekingen olduğu belirlenen deneklere atılganlık seviyelerini yükseltebilmek için, telkin, güdümlü terapi ve davranışın önceden denenmesi yöntemlerini üç farklı grup

şeklinde uygulamıştır. Bu gruplardan davranışın önceden denendiği grupta, diğer gruplara göre değişme oranı çok daha yüksek olarak gözlemlenmiştir (Akt: Bozkurt, 1989).

Rathus (1973), atılganlık seviyesi düşük olan kişilere verilen atılgan olma eğitiminden sonra kişinin kazanabildiği atılgan davranış şeklinin öğelerini incelemiş; duruş biçimi, ses tonu, gözle iletişim, yüz ifadeleri ve konuşmalarının açıklığında pozitif yönde farklılık olduğu gözlemlenmiştir.

Wolpe (1976), çalışmalarında atılganlık eğitimini temel alıp, tanışma sırasında gösterilen atılgan davranış biçiminin davranış teknikleriyle geliştirilebilmesi için iki örnek üstünde araştırma yapmıştır. Araştırmaya göre; aşırı duyarlı olmanın sonucunda reddedilmekten korkma duygusu “sistematik duyarsızlaştırma tekniği” sayesinde tedavi edilip, bu duygunun yerine atılgan davranış biçiminin nasıl geliştirilebileceğini göstermiştir (Akt: Saruhan, 1996).

Furnham (1979), atılganlık unsurunun kültürel faktörlerle olan ilişkisi üzerine araştırma yapmıştır. Avrupalı, Hindistanlı ve Güney Afrikalı grupların atılganlık puanlarının aralarında anlamlı farklılık olduğunu bulmuştur. Avrupalı grubun atılganlık puanı en yüksek, Hindistanlı grubun atılganlık puanı ise en düşük bulunmuştur.

Kimble, Mars ve Kiska (1984), atılganlığın cinsiyet açısından çeşitli gruplarda incelendiği çalışmayı yapmışlardır. Amerikalı ve Meksikalı üniversite öğrencileri; cinsiyet, kültürel durum, etnik yapı ve yaş bakımından değerlendirildiğinde, her iki ülke içerisinde cinsiyet anlamında erkeklerin yararına farklılık olduğu tespit edilmiştir. Meksika’daki kültürde Amerika’daki kültüre göre, erkeklerin aile reisi olması ve erkek çocuklarının erkeksi yetiştirilmesi, daha baskın olmaları dikkat çekmiştir (Akt: Aksakal, 1997).

Stubbins ve arkadaşları (1977), atılganlığın cinsiyet anlamında farklılık gösterdiğine yönelik bulguların bulunduğu ve üniversite öğrencileri üzerinden bir araştırma yapmışlardır. Bu araştırmanın sonucuna göre; kız bireylerin erkeklere oranla daha atılgan oldukları belirlenmiştir. Bazı araştırmaların sonucuna göre erkek bireyler kızlara oranla daha atılgan çıkmasına rağmen, bu araştırmalarda kullanılmış ölçü araçlarının bazı maddeleri incelenirse; kız bireylerin bazı durumlarda erkeklerden daha atılgan oldukları gözlemlenebilir. Örnek olarak; kız bireylerin bazıları kişisel zayıflık belirtisi olarak kabul edilebilecek “özür dilemek” gibi durumları işaretledikleri, erkek bireylerin ise kendisine iyilikte bulunulmasını

istemek, daha fazla talep etmek vb. durumları işaretledikleri tespit edilmiştir (Akt: Erkal, 1990).

### 3. YÖNTEM

Otel işletmelerinde çalışanların atılgnlık düzeylerinin ve stresle başa çıkma tarzlarını kullanma eğilimlerinin saptanması amacıyla yapılan çalışmanın bu bölümünde sırasıyla; araştırmanın modeli ve hipotezleri, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmada kullanılan verilerin hangi araç ve teknikler aracılığı ile toplandığı, veri toplama süreci ve son olarak verilerin nasıl analiz edildiği konuları hakkında bilgilere yer verilmiştir.

#### 3.1. Araştırmanın Modeli

Otel işletmelerinde çalışanların atılgnlık düzeyleri ve stresle başa çıkma tarzları ile alt boyutları arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi sonucunda ortaya çıkan bu araştırmanın modeli ilişkiisel tarama modeli olarak belirlenmiştir. İki ya da ikiden daha fazla değişkenin arasında olan ilişkinin derecesini ve varlığını belirlemek amacıyla kullanılan araştırma modeli ilişkiisel tarama modelidir (Karasar, 2014: 81).

Araştırmaya başlamadan önce araştırmanın probleminde belirtilen değişkenler arasındaki ilişkinin türünü, tahminlerini, beklentilerini ve yargılarını ifade eden önsözlerle hipotez denir (Coşkun, Altunışık, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2015: 20). Bu bilgilerden hareketle, ilgili alanyazın taraması aracılığı ile oluşturulmuş olan hipotezler aşağıda verilmiştir:

**H1:** Atılgnlık düzeyi cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H2:** Atılgnlık düzeyi yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H3:** Atılgnlık düzeyi medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H4:** Atılgnlık düzeyi gelire göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H5:** Atılgnlık düzeyi eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H6:** Atılgnlık düzeyi turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.



**H7:** Atılganlık düzeyi turizm eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H8:** Atılganlık düzeyi işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H9:** Atılganlık düzeyi sektördeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H10:** Atılganlık düzeyi işletmedeki statüye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H11:** Atılganlık düzeyi çalışılan departmana göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H12:** Stresle başa çıkma tarzları cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H13:** Stresle başa çıkma tarzları yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H14:** Stresle başa çıkma tarzları medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H15:** Stresle başa çıkma tarzları gelire göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H16:** Stresle başa çıkma tarzları eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H17:** Stresle başa çıkma tarzları turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H18:** Stresle başa çıkma tarzları turizm eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H19:** Stresle başa çıkma tarzları işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H20:** Stresle başa çıkma tarzları sektördeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H21:** Stresle başa çıkma tarzları işletmedeki statüye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H22:** Stresle başa çıkma tarzları çalışılan departmana göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

**H23:** Atılgnlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarının genelinin kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H24:** Atılgnlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarından kendine güvenli yaklaşımın kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H25:** Atılgnlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarından iyimser yaklaşımın kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H26:** Atılgnlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarından çaresiz yaklaşımın kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H27:** Atılgnlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarından boyun eğici yaklaşımın kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H28:** Atılgnlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarından sosyal desteğe başvurma tarzının kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

### **3.2. Evren ve Örneklem**

Araştırma sonuçlarının olgu, obje, birey ve olay gibi canlı ya da cansız varlıklar kapsamında genellemek istenilen birimler bütününe evren denir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2011: 69). Araştırmanın amacı doğrultusunda ve evreni temsil edebilen birimler kümesine ise örneklem denir (Ural ve Kılıç, 2013: 32-33).

Bu çalışmanın evrenini, Antalya'daki otel işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Örneklemine ise, bünyesinde araştırma yapılmasına müsaade eden, beş yıldızlı otellerin (Amara Dolce Vita, Phaselis Rose, Papillon Ayscha, Papillon Belvil, Papillon Zeugma) çalışanları oluşturmaktadır.

Araştırma kapsamındaki Antalya ilinde, 785 adet işletme belgeli ve 107 adet yatırım belgeli tesis olmak üzere toplamda 892 adet tesisin olduğu saptanmıştır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2017).

İşletme belgeli olan tesislerden, beş yıldızla sahip 5 adet otelin çalışanlarından toplam 513 tanesi örnekleme oluşturmuştur. Çalışanlar, araştırma için hazırlanan anket formlarını doldurmayı baskı altında kalmadan ve gönüllü olarak kabul etmişlerdir. Ayrıca araştırmaya katılan çalışanlar kolayda örnekleme yöntemi ile seçilmiştir. Evrenin içerisinde seçilecek olan örneklem kümesini, araştırmacının kendi deneyimi ve bilgisi ile belirlediği tesadüfe dayanmayan yöntemle kolayda örnekleme yöntemi denir (Haşiloğlu, Baran ve Aydın, 2015: 20). Araştırmaya katılan çalışanlardan toplanan 513 anket formundan 113 tanesi, doğruluğu şüpheli olduğu için analiz sürecinde değerlendirilmemiş ve kayıp veri olarak belirlenmiştir. Analiz sürecinde sağlıklı veri elde edilen 400 adet anket formu değerlendirilmiştir. Analiz sürecinde değerlendirilen bu örneklem kümesinin evreni temsil edebileceği ve araştırmanın sonuçlarının evrene genelleme yapabilmesi açısından yeterli düzeyde olduğu düşünülmektedir.

### **3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri**

Araştırmanın ilgili alanyazını oluşturulan konaklama işletmeleri, otel işletmeleri, stres ve atılgnlık konularıyla ilgili alanyazın taraması yapılmıştır. Elde edilen veriler ile çalışmanın kuramsal çerçevesi oluşturulduktan sonra veri toplama araçlarından biri olan anket formu ile veriler toplanmıştır. Birincil verilerden direkt olarak bilgi toplamak amacı ile hazırlanan sistematik soru formuna anket denir. Amacı ise, araştırmanın problemine çözüm getirebilecek bilgileri ve oluşturulan hipotezlerin test edilmesini sağlayabilecek bilgileri sistematik şekilde toplayarak saklamaktır (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014: 131).

Araştırmacı tarafından hazırlanan demografik bilgi formunda; yaşları 18 yaş ve üstünde olan çalışanların cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, aylık gelirleri, eğitim durumları, turizm eğitimi alma durumları, turizm eğitim düzeyleri, işletmede çalışma süreleri, sektördeki çalışma süreleri, statüleri ve departmanlarını içeren toplam 11 soru bulunmaktadır. Bunun yanı sıra çalışanların kimlik bilgileri istenmemiştir.

Çalışanlardan cevaplamaları istenilen; demografik bilgi formu, stresle başa çıkma tarzları ölçeği ve Rathus atılganlık envanterinin olduğu anket formu Ek-1’de verilmiştir.

### 3.3.1. Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği (SBTÖ)

Lazarus ve Falkman tarafından geliştirilmiş olan “Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği”, Şahin ve Durak (1995) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Stresle başa çıkma ölçeği 30 maddeden oluşup 4’lü likert sistemi (0-3 puan aralığında) ile puanlandırılmaktadır. Ölçeğin puanlaması ise; %0 seçeneği 0 puan ile, %30 seçeneği 1 puan ile, %70 seçeneği 2 puan ile, %100 seçeneği ise 3 puan ile yapılmıştır. Ölçekteki 1. ve 9. maddeler ters puanlanmaktadır. Ölçekteki her alt boyut ayrı ayrı puanlanmakta ve toplam puana bakılmamaktadır (Şahin ve Durak, 1995: 61).

Stresle başa çıkarken kullanılan tarzlar beş faktör olarak gruplandırılmıştır. Bunlar; kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal desteğe başvurma faktörleridir. Bu faktörlerden “Kendine Güvenli Yaklaşım”, “İyimser Yaklaşım” ve “Sosyal Desteğe Başvurma” faktörleri stresle başa çıkmada “Etkili Yöntem” olarak kabul edilirken, “Çaresiz Yaklaşım” ile “Boyun Eğici Yaklaşım” faktörleri ise stresle başa çıkmada “Etkisiz Yöntem” olarak kabul edilmiştir. Ölçekteki maddelerden: s20., s23., s14., s16., s8., s10. ve s26. maddelerin kendine güvenli yaklaşım boyutu; s4., s6., s2., s12. ve s18. maddelerin iyimser yaklaşım boyutu; s11., s19., s27., s22., s25., s28., s3. ve s7. maddelerin çaresiz yaklaşım boyutu; s13., s15., s17., s5., s24. ve s21. maddelerin boyun eğici yaklaşım boyutu; s1., s9., s29. ve s30. maddelerin ise sosyal desteğe başvurma boyutu altında toplandığı görülmüştür (Şahin ve Durak, 1995: 62).

Alt boyutlar ise şu şekilde tanımlanmaktadır (Şahin ve Durak, 1995: 62):

1. **Kendine Güvenli Yaklaşım:** Problemin öneminin farkındalığı, çözüm ve çözüm seçeneklerini değerlendirmek, çözüme yaklaşırken dikkatli ve planlı olmak; saptanan sorunu değiştirmeye yönelik aktif, mantıklı ve bilinçli bir şekilde çaba göstermektir.
2. **İyimser Yaklaşım:** Yaşanan problemlere karşı daha sakin bir tavır sergileyip yaklaşmak, sorun karşısında hoşgörülü ve iyimser olmaktır. Ayrıca değerlendirmeyi sakin ve mantıklı bir şekilde yapmaktır.

3. **Çaresiz Yaklaşım:** Herhangi bir durum veya problem karşısında yaşanan sorunu çözme yerine kendini güçsüz ve suçlu bulmaktır.
4. **Boyun Eğici Yaklaşım:** Kişinin kendisini çaresiz hissetmesi, olaylara karşı doğüstü güçlerde çözüm aramaktır.
5. **Sosyal Desteğe Başvurma Yaklaşımı:** Sorunları diğer kişilerle paylaşmak ve oluşan bu sorunu çözümlmek için başkalarından yardım almaktır.

### 3.3.2. Rathus Atılganlık Envanteri (RAE)

“Rathus Atılganlık Envanteri Ölçeği” Rathus tarafından 1973 yılında ABD’de geliştirilmiş olan bir envanterdir. Türkçeye ise Voltan (1980) tarafından uyarlanmıştır (Çağatay, 2010: 33). Rathus atılganlık envanteri 30 maddeden oluşup 6’lı likert sistemi (-3-+3 puan aralığında) ile puanlanmaktadır. Ölçeğin puanlanması ise; *Bana Hiç Uymuyor* seçeneği -3 puan ile, *Bana Oldukça Uymuyor* seçeneği -2 puan ile, *Bana Pek Uymuyor* seçeneği -1 puan ile, *Bana Biraz Uyuyor* seçeneği +1 puan ile, *Bana Oldukça Uyuyor* seçeneği +2 puan ile, *Bana Çok İyi Uyuyor* seçeneği +3 puan ile yapılmıştır. Ölçekteki 1., 2., 4., 5., 9., 11., 12., 13., 14., 15., 16., 17., 19., 23., 24., 26., 30. maddeler ters puanlanmaktadır. Bu maddeler -3 veya +3 olarak işaretlenmişse, -3’ler +3, +3’ler -3 durumuna getirilerek hesaplama yapılır. Diğer maddeler olduğu gibi puanlanmaktadır. Ölçeği kendi özelliklerine göre cevaplandırılan bir kişi her bir maddeden sadece – ve + değer alabilir. Bu değerlerin orta noktası yoktur (Voltan, 1980a: 25).

Rathus atılganlık envanterinin ifadeleri -3 ile +3 arasında puanlandığı için, 30 maddeden oluşan ölçekten alınan puanlar -90 ile +90 arasında değişmektedir. Ölçekteki seçenekler -3 ile +3 arasındadır ve 6 dereceli bir ölçektir. Puanlamaya göre; -90 uç noktası en yüksek düzeydeki çekingenliği, +90 uç noktası ise en yüksek düzeydeki atılganlığı ifade etmektedir. Ölçeği kendi özelliklerine göre cevaplandırılan bir kişi her bir maddeden sadece – ve + değer alabilir. Bu değerlerin orta noktası (0) yoktur (Voltan, 1980a: 24).

### 3.4. Veri Toplama Süreci

Çalışmanın anket formu, 01.06.2017 – 31.08.2017 tarihleri arasında önceden örneklem olarak belirlenmiş Antalya ilinde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerindeki

çalışanlara elden verilerek uygulanmıştır. Uygulamadan önce otel işletmelerinin yönetim kadrosuna ulaşılarak, araştırma konusu ile anket formu hakkında bilgi verilmiş ve gerekli izinler alınmıştır. Amara Dolce Vita yönetimi verdiği izini yazıya dökerek resmileştirmiştir (Ek-2). Uygulama sırasında ise anket formları çalışanlara, bilgilerinin gizli tutulacağı ve araştırma dışında farklı bir amaç için kullanılmayacağı belirtilerek dağıtılmıştır. Çalışanlardan anket formlarını herhangi bir baskı veya zorlama olmadan gönüllülük esasına dayalı doldurulması istenmiştir.

### 3.5. Verilerin Analizi

Araştırma doğrultusunda Antalya ilindeki otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan anket formu sayesinde toplanan veriler bilgisayar ortamında “*SPSS 23.0 (Statistical Package for Social Science - Version 23.0)*” programına aktararak analiz edilmiştir. Analiz sonucunda, ilk olarak çalışmaya katılım gösteren çalışanların demografik özellikleri belirlenmiştir. Analizlerin devamında ise, atılganlık envanteri ve stresle başa çıkma tarzları ölçeği ile alt boyutlarına güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Sonrasında, ölçeklerin aritmetik ortalamalarına, standart sapma değerlerine, tanımlayıcı istatistiklerine ve normal dağılım testinin sonuçlarına ulaşılmıştır. Ölçeklere uygulanan normal dağılım testinin sonucunda verilerin normal dağılıma uygun oldukları saptanmış, parametrik yöntemlerin kullanılabileceği belirlenmiştir. Buna bağlı olarak atılganlık envanterinin ve stresle başa çıkma tarzlarının cinsiyet, medeni durum ve turizm eğitimi alma durumu değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermedikleri “*Bağımsız Örneklemeler İçin T-Testi*” ile; atılganlık envanterinin ve stresle başa çıkma tarzlarının yaş grupları, gelir, eğitim durumu, turizm eğitim düzeyi, işletmedeki çalışma süresi, sektördeki çalışma süresi, statü ve departman değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermedikleri “*Tek Yönlü Varyans Analizi (One - Way Anova)*” ile test edilmiştir. Tek yönlü varyans analizinin sonucuna göre çıkan anlamlı farklılıkların, hangi grup ya da gruplardan kaynaklandığının tespiti için yapılacak olan analizin belirlenmesi amacıyla “*Levene’s Test*” uygulaması yapılmıştır. Bu uygulama sonucunda “*Tek Yönlü Varyans Analizi (One - Way Anova)*” ile test edilmiş gruplar arasında “*TUKEY Testi*” yapılması uygun bulunmuştur. Son olarak; atılganlık envanteri ölçeği ve stresle başa çıkma tarzları

ölçeği ile alt boyutları arasındaki ilişki “*Korelasyon Analizi*” ile ve atılganlık envanteri ölçeğinin stresle başa çıkma tarzları ile alt boyutlarına etkisi “*Basit Doğrusal Regresyon Analizi*” ile incelenmiştir.

#### 4. BULGULAR VE YORUMLAR

Yapılmış olan bu araştırmada, Antalya ilindeki otel işletmelerinde çalışanların stresle başa çıkma tarzlarını ve atılganlık düzeylerini belirlemek amaçlanmıştır. Araştırmanın bu bölümünde ise; Antalya ilindeki otel işletmelerinde çalışanlara uygulanan anketlerin analizleri, analizler sonucunda ulaşılan bulgular ve bulguların yorumları mevcuttur.

##### 4.1. Araştırmaya Katılan alışanlara Ait Demografik Bilgilerin Dağılımı

Antalya ilindeki otel işletmelerinde çalışanların demografik bilgilerinin elde edilebilmesi için, araştırmaya katılan çalışanların; cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, gelirleri, eğitim durumları, turizm eğitimi alma durumları, turizm eğitimi almışlarsa turizm eğitim düzeyleri, işletmedeki ve sektördeki çalışma süreleri, işletmedeki statüleri ve çalıştıkları departmanlarıyla alakalı soruları cevaplamaları istenmiştir. Katılımcılara ait bu bilgilerin, dağılımının belirlenebilmesi amacıyla frekans analizinden yararlanılmıştır. Araştırmaya katılım gösteren 400 çalışana ait demografik bilgilerin dağılımları, izelge 7’de verilmiştir.

**Çizelge 7.** Araştırmaya Katılan alışanlara Ait Demografik Bilgilerin Dağılımı

Demografik zellikler		N	%
Cinsiyet	Kadın	162	40,5
	Erkek	238	59,5
	Toplam	400	100,0
Yaş	18-25	171	42,7
	26-35	105	26,3
	36-45	86	21,5
	46-55	38	9,5
	Toplam	400	100,0
Medeni Durum	Evli	129	32,3
	Bekâr	271	67,7
	Toplam	400	100,0
Gelir	1400 TL ve altı	104	26,0
	1401-2500 TL arası	234	58,5
	2501-3500 TL arası	62	15,5
	Toplam	400	100,0



**Çizelge 7 (Devam).** Araştırmaya Katılan Çalışanlara Ait Demografik Bilgilerin Dağılımı

Demografik Özellikler		N	%
Eğitim Durumu	Lise	165	41,3
	Ön Lisans	142	35,5
	Lisans	93	23,2
	Toplam	400	100,0
Turizm Eğitimi Alma Durumu	Evet	245	61,3
	Hayır	155	38,7
	Toplam	400	100,0
Turizm Eğitim Düzeyi	Lise	73	29,8
	Ön Lisans	102	41,6
	Lisans	70	28,6
	Toplam	245	100,0
İşletmedeki Çalışma Süresi	1 yıldan az	157	39,3
	1-5 yıl	145	36,3
	6-10 yıl	98	24,4
	Toplam	400	100,0
Sektördeki Çalışma Süresi	1 yıldan az	81	20,3
	1-5 yıl	105	26,2
	6-10 yıl	80	20,0
	11-15 yıl	73	18,3
	16 ve üzeri	61	15,2
	Toplam	400	100,0
İşletmedeki Statü	Daimi Personel	150	37,5
	Sezonluk Personel	174	43,5
	Stajyer	76	19,0
	Toplam	400	100,0
Çalışılan Departman	Ön Büro	53	13,2
	Yiyecek ve İçecek	126	31,4
	Kat Hizmetleri	75	18,8
	Mutfak	95	23,8
	Diğer	51	12,8
	Toplam	400	100,0

- Cinsiyete göre dağılım incelendiğinde; kadınların oranı %40,5, erkeklerin oranı ise %59,5'tir.
- Yaş gruplarına göre dağılım incelendiğinde; 18-25 yaş grubu kişilerin oranı %42,7, 26-35 yaş grubu kişilerin oranı %26,3, 36-45 yaş grubu kişilerin oranı %21,5, 46-55 yaş grubu kişilerin oranı ise %9,5'tir.

- Medeni duruma göre dağılım incelendiğinde ise; evlilerin oranı %32,3, bekar olanların oranı ise %67,7'dir.
- Araştırmaya katılan çalışanların %26'sı 1400 TL ve altında bir gelir, %58,5'i 1401-2500 TL arasında bir gelir ve %15,5'i 2501-3500 TL arasında bir gelir sağlamaktadır.
- Katılımcıların %41,3'ü lise, %35,5'i ön lisans, %23,2'si lisans mezunudur.
- Turizm eğitimi alma durumu incelendiğinde; katılımcıların %61,3'ü turizm eğitimi aldığını belirtirken, %38,7'si turizm eğitimi almadığını belirtmiştir.
- Alınan turizm eğitiminin düzeyi incelendiğinde; lise %29,8, ön lisans %41,6, lisans düzeyi ise %28,6'dır.
- İşletmedeki çalışma süresinin dağılımı incelendiğinde; 1 yıldan az süreyle çalışanların oranı %39,3, 1-5 yıl süre ile çalışanların oranı %36,3 iken 6-10 yıl süre ile çalışanların oranı %24,4'tür.
- Sektördeki çalışma süresinin dağılımı incelendiğinde; 1 yıldan az süre ile çalışanların oranı %20,3, 1-5 yıl süre ile çalışanların oranı %26,2, 6-10 yıl süre ile çalışanların oranı %20, 11-15 yıl süre ile çalışanların oranı %18,3, 16 yıl ve üzeri süre ile çalışanların oranı %15,2'dir.
- İşletmede çalışanların %37,5'i daimi personel, %43,5'i sezonluk personelken, %19'u stajyerdir.
- Çalışılan departmanlara göre dağılım incelendiğinde; ön büroda çalışanların oranı %13,2, yiyecek ve içecek departmanında çalışanların oranı %31,4, kat hizmetlerinde çalışanların oranı %18,8'dir. Mutfakta çalışanların oranı %23,8 iken diğer departmanlarda çalışanların oranı %12,8'dir.

#### **4.2. Güvenilirlik Analizi ve Sonuçları**

Herhangi bir konu için belirlenmiş olan birimler aracılığıyla veri toplayabilmek amacı ile hazırlanmış olan ölçeklerdeki maddelerin aralarındaki tutarlılık düzeyini analiz edebilmek için, o ölçeğe güvenilirlik analizi yapılır (Ural ve Kılıç, 2013: 280). Bir ölçeğin benzer girdi ve koşullarla yapılan farklı analizlerde aynı sonucu vermesine güvenilirlik denir (İslamoğlu ve Alınçık, 2014: 282-283). Coşkun ve diğerleri (2015) güvenilirliğin tanımını; “bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesidir” olarak yapmışlardır.

Ölçeklerin güvenilirlik analizleri yapılırken kullanılan en yaygın yöntem Cronbach'ın Alfa Katsayısıdır. Bu yöntemde kullanılan katsayı ifadelerin aralarındaki tutarlılığı ölçer ve katsayı 0-1 arasında olur. Analiz sonucu ortaya çıkan değer 1'e ne kadar yakın olursa o kadar ifadeler arası tutarlılık da yüksektir denilir (İslamoğlu ve Alnaçık, 2014: 283). Ölçeklerin, cronbach alfa katsayılarına göre güvenilirliğin yorumlanması Çizelge 8'de verilmiştir.

**Çizelge 8.** Cronbach'ın Alfa Değerleri ve Güvenilirlik Durumları

Cronbach'ın Alfa Değerleri	Güvenilirlik Durumları
$0,00 \leq \alpha < 0,40$	Ölçek güvenilir değildir.
$0,40 \leq \alpha < 0,60$	Ölçek düşük güvenilirliktedir.
$0,60 \leq \alpha < 0,80$	Ölçek oldukça güvenilirdir.
$0,80 \leq \alpha < 1,00$	Ölçek yüksek derecede güvenilirdir

**Kaynak:** Kayış, A. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. (5. Baskı). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.

Atılganlık envanteri ölçeği ve stresle başa çıkma ölçeği ile alt boyutlarının güvenilirlik analizlerinin Cronbach'ın alfa katsayısı yöntemine göre sonuçları Çizelge 9'da verilmiştir.

**Çizelge 9.** Atılganlık Envanteri Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Ölçeği İle Alt Boyutlarının Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	Chronbach Alfa
Atılganlık Envanteri	0,805
Stresle Başa Çıkma	0,869
<i>Kendine Güvenli Yaklaşım</i>	0,702
<i>İyimser Yaklaşım</i>	0,699
<i>Çaresiz Yaklaşım</i>	0,836
<i>Boyun Eğici Yaklaşım</i>	0,722
<i>Sosyal Desteğe Başvurma</i>	0,769

Atılganlık envanteri ölçeği ve stresle başa çıkma ölçeği ile alt boyutlarının güvenilirlik analizi sonuçlarını Çizelge 9'a göre yorumlarsak;

- Atılganlık envanteri ölçeğinin güvenilirlik analizinin sonucunda ortaya çıkan cronbach alfa katsayısı  $\alpha=0,805$  olduğu için ölçek yüksek derecede güvenilirdir,

- Stresle başa çıkma ölçeğinin güvenilirlik analizinin sonucunda ortaya çıkan cronbach alfa katsayısı  $\alpha=0,869$  olduğu için ölçek yüksek derecede güvenilirlikte, güvenilirlikte,
- Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutu olan “*Kendine Güvenli Yaklaşım*” boyutunun güvenilirlik analizinin sonucunda ortaya çıkan cronbach alfa katsayısı  $\alpha=0,702$  olduğu için boyut oldukça güvenilirlikte,
- Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutu olan “*İyimser Yaklaşım*” boyutunun güvenilirlik analizinin sonucunda ortaya çıkan cronbach alfa katsayısı  $\alpha=0,699$  olduğu için boyut oldukça güvenilirlikte,
- Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutu olan “*Çaresiz Yaklaşım*” boyutunun güvenilirlik analizinin sonucunda ortaya çıkan cronbach alfa katsayısı  $\alpha=0,836$  olduğu için boyut yüksek derecede güvenilirlikte,
- Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutu olan “*Boyun Eğici Yaklaşım*” boyutunun güvenilirlik analizinin sonucunda ortaya çıkan cronbach alfa katsayısı  $\alpha=0,722$  olduğu için boyut oldukça güvenilirlikte,
- Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutu olan “*Sosyal Desteğe Başvurma*” boyutunun güvenilirlik analizinin sonucunda ortaya çıkan cronbach alfa katsayısı  $\alpha=0,769$  olduğu için boyut oldukça güvenilirlikte diyebiliriz.

### 4.3. Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Bir veri setinde bulunan bütün değerlerin toplam değerinin, veri setindeki değerlerin sayısının toplamına bölünmesiyle elde edilen değer aritmetik ortalamadır (Çiçek, 2010: 51). Veri setindeki değerlerin, aritmetik ortalama üzerinden farklarının karelerinin ortalamasına ise standart sapma denir (Güriş ve Astar, 2014: 51).

#### 4.3.1. Katılımcıların Atılganlık Envanteri Sorularına Verdikleri Cevaplara Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının atılganlık düzeylerine ilişkin sorulara verdikleri yanıtlar Çizelge 10’da verilmiştir. Otel işletmesinde çalışanlardan, atılganlıkla ilgili belirlenen 30 ifadeye (-3) Bana Hiç Uymuyor, (-2) Bana Oldukça Uymuyor, (-1) Bana Pek Uymuyor, (1) Bana Biraz Uyuyor, (2) Bana Oldukça Uyuyor, (3) Bana Çok İyi Uyuyor şeklinde puanlamaları istenmiştir. Çalışanların; bir ifadeye verdikleri puan derecelerinin aritmetik ortalaması “ $\bar{X}$ ”, bir ifadeye verdikleri

puan derecelerinin standart sapmaları “S.S.” ifadeleriyle Çizelge 10’da açık bir şekilde gösterilmiştir.

**Çizelge 10.** Katılımcıların Atılganlık Envanteri Sorularına Verdikleri Cevaplara Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

İFADELER	$\bar{X}$	S.S.
Bence insanların çoğu benden daha atılgan, girişkendir.	-1,03	1,62
Sıkılganlığım yüzünden karşıt cinse herhangi bir öneride bulunamıyor ya da onların önerilerini kabul edemiyorum.	-1,22	1,62
Bir lokantada isteğime göre hazırlanmamış bir yemek getirince garsona şikâyetle bulunuyorum.	1,00	1,82
Başkalarının beni kırdıklarını fark ettiğim halde onları incitmemeye dikkat ederim.	0,42	1,75
İstemediğim bir malı almam için ısrar edilirse “hayır” demekte zorluk çekerim.	-1,26	1,97
Benden bir şey yapmam istendiğinde nedenini öğrenmekte ısrar ederim.	1,12	1,49
İnsanı geliştirici ve sert tartışmalara katılmak istediğim zamanlar olmuştur.	0,39	1,71
Benim durumumdaki herkes gibi ben de yükselmek için çabalarım.	2,05	1,29
Doğrusunu isterseniz insanlar beni kullanır.	-1,99	1,61
Yeni tanıştığım insanlarla ya da yabancılarla rahatlıkla konuşurum.	1,46	1,45
Karşıt cinsten çekici birine ne söyleyeceğimi çoğu kez bilemem.	-0,97	1,72
Resmi telefon konuşmaları yapmaktan çekinirim.	-1,24	1,73
Bir işe mektup yazarak başvurmayı yüz yüze görüşmeye tercih ederim.	-0,61	2,15
Satın aldığım şeyleri geri vermekten sıkılırım.	-0,79	2,18
Beni rahatsız eden saygıdeğer bir yakınıma, rahatsızlığımı ifade etmek yerine duygularımı ondan saklamayı yeğlerim.	-0,45	1,84
Aptalca görünürüm korkusu ile soru sormaktan kaçırım.	-1,30	1,55
Bir tartışma sırasında kızdığım, hırslandığım belli olacak diye korkarım.	-1,16	1,57
Tanınmış ve saygı duyulan bir kimsenin yanlış bir şey söylediğini duyduğumda dinleyenlere kendi görüşümü de duyurmaya çalışırım.	-0,84	1,62
Satıcılarla pazarlık yapmaktan kaçınırım.	-1,39	1,98
Önemli ve değerli bir iş yaptığımda başkalarının bunu öğrenmesinde sakınca görmem.	1,42	1,39
Duygularımı ifade ederken açık ve samimiyimdir.	1,92	1,03
Biri benim hakkımda yanlış ve kötü şeyler söylerse, hemen o kişiyle konuşurum.	1,42	1,39
Çoğunlukla “hayır” demekte güçlük çekerim.	-1,09	2,06
Duygularımı anında açığa çıkarmaktansa biriktirmeyi yeğlerim.	-0,49	1,83
Kötü bir hizmetten şikayetçi olurum.	1,21	1,70
Övüldüğümde bazen ne diyeceğimi bilemem.	-0,26	1,89
Tiyatro, konferans gibi topluluklarda iki kişi yüksek sesle konuşursa, onlara susmalarını ya da konuşmalarına başka yerde devam etmelerini söylerim.	1,02	1,60
Kuyrukta öne geçen birine yaptığının yanlış olduğunu söylerim.	1,19	1,59
Fikrimi ifade etmekte güçlük çekmem.	1,28	1,50
Hiçbir şey söylemediğim zamanlar olur.	0,44	1,78
<b>Genel Aritmetik Ortalama: 0,008</b>		
<b>Genel Standart Sapma: 1,681</b>		

Çizelge 10'daki sonuçlara göre, araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının atılganlık ile ilgili verdikleri cevaplara bakıldığında en yüksek aritmetik ortalamaya sahip olan ifadeler aşağıda verilmiştir.

- “Benim durumumdaki herkes gibi ben de yükselmek için çabalarım.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=2,05$  değeridir.
- “Duygularımı ifade ederken açık ve samimiyimdir.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=1,92$  değeridir.
- “Yeni tanıştığım insanlarla ya da yabancılarla rahatlıkla konuşurum.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=1,46$  değeridir.
- “Önemli ve değerli bir iş yaptığımda başkalarının bunu öğrenmesinde sakınca görmem.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=1,42$  değeridir.
- “Biri benim hakkımda yanlış ve kötü şeyler söylerse, hemen o kişiyle konuşurum.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=1,42$  değeridir.

Çizelge 10'daki sonuçlara göre araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının atılganlık ile ilgili verdikleri cevaplara bakıldığında en düşük aritmetik ortalamaya sahip olan ifadeler aşağıda verilmiştir.

- “Doğrusunu isterseniz insanlar beni kullanır.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=-1,99$  değeridir.
- “Satıcılarla pazarlık yapmaktan kaçınırım.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=-1,39$  değeridir.
- “Aptalca görünürüm korkusu ile soru sormaktan kaçırım.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=-1,30$  değeridir.
- “İstemediğim bir malı almam için ısrar edilirse “hayır” demekte zorluk çekerim.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=-1,26$  değeridir.
- “Resmi telefon konuşmaları yapmaktan çekinirim.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=-1,24$  değeridir.

Ayrıca araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının atılganlık ile ilgili verdikleri cevaplara göre; atılganlık envanterinin genel aritmetik ortalama değeri “0,008” ve genel standart sapma değeri “1,681” olarak tespit edilmiştir.

#### 4.3.2. Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Sorularına Verdikleri Cevaplara Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının stresle başa çıkma tarzları ölçeğine ilişkin sorulara verdikleri yanıtlar Çizelge 11’de verilmiştir. Otel işletmesinde çalışanlardan, stresle başa çıkma tarzlarıyla ilgili belirlenen 30 ifadeye 0 (%0), 1 (%30), 2 (%70), 3 (%100) şeklinde puanlamaları istenmiştir. Çalışanların; bir ifadeye verdikleri puan derecelerinin aritmetik ortalaması “ $\bar{X}$ ”, bir ifadeye verdikleri puan derecelerinin standart sapmaları “S.S.” ifadeleriyle Çizelge 11’de açık bir şekilde gösterilmiştir.

**Çizelge 11.** Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Sorularına Verdikleri Cevaplara Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

İFADELER	$\bar{X}$	S.S.
Kimsenin bilmesini istemem.	1,11	0,99
İyimser olmaya çalışırım.	2,06	0,84
Bir mucize olmasını beklerim.	1,33	0,99
Olayı/olayları büyütmeyip, üzerinde durmamaya çalışırım.	1,94	0,93
“Başa gelen çekilir” diye düşünürüm.	1,05	0,93
Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım.	2,17	0,88
Kendimi kapana sıkışmış gibi hissederim.	0,93	0,81
Olayın/olayların değerlendirilmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım.	2,41	0,76
İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem.	1,16	1,05
Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum.	2,37	0,77
Olayları kafama takıp, sürekli düşünmekten kendimi alamam.	1,18	1,06
Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım.	2,24	0,78
“İş olacağına varır” diye düşünürüm.	1,21	0,92
Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunun için uğraşırım.	2,27	0,78
Problemin çözümü için adak adarım.	1,40	1,13
Her şeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum.	2,27	0,82
Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım.	0,51	0,72
Olaydan/olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım.	2,18	0,79
Her şeyin isteğim gibi olamayacağına inanırım.	1,07	0,90
Problemi/problemleri adım adım çözmeye çalışırım.	2,35	0,77
Mücadeleden vazgeçerim.	0,39	0,74
Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.	0,90	0,79
Hakkımı savunabileceğime inanırım.	2,60	0,69
Olaylar karşısında “kaderim buymuş” derim.	1,00	0,88
“Keşke daha güçlü bir insan olsaydım” diye düşünürüm.	0,72	0,94

**Çizelge 11 (Devam).** Katılımcıların Stresle Başa Çıkma Ölçeği Sorularına Verdikleri Cevaplara Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

İFADELER	$\bar{X}$	S.S.
Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissederim.	2,16	0,74
“Benim suçum ne?” diye düşünürüm.	1,08	0,89
“Hep benim yüzümden oldu” diye düşünürüm.	0,55	0,76
Sorumun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım.	2,05	0,92
Bana destek olabilecek kişilerin varlığı beni rahatlatır.	2,42	0,82
<b>Genel Aritmetik Ortalama: 1,569</b> <b>Genel Standart Sapma: 0,859</b>		

Çizelge 11’deki sonuçlara göre araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının stresle başa çıkma tarzları ölçeğine verdikleri cevaplara bakıldığında en yüksek aritmetik ortalamaya sahip olan ifadeler aşağıda verilmiştir.

- “Hakkımı savunabileceğime inanırım.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=2,60$  değeridir.
- “Bana destek olabilecek kişilerin varlığı beni rahatlatır.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=2,42$  değeridir.
- “Olayın/olayların değerlendirilmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=2,41$  değeridir.
- “Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=2,37$  değeridir.
- “Problemi/problemleri adım adım çözmeye çalışırım.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=2,35$  değeridir.

Çizelge 11’deki sonuçlara göre araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının stresle başa çıkma tarzları ölçeğine verdikleri cevaplara bakıldığında en düşük aritmetik ortalamaya sahip olan ifadeler aşağıda verilmiştir.

- “Mücadeleden vazgeçerim.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=0,39$  değeridir.
- “Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=0,51$  değeridir.
- ““Hep benim yüzümden oldu” diye düşünürüm.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=0,55$  değeridir.



- ““Keşke daha güçlü bir insan olsaydım” diye düşünürüm.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=0,72$  değeridir.
- “Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}=0,90$  değeridir.

Ayrıca araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının stresle başa çıkma tarzları ölçeğine verdikleri cevaplara göre; stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin genel aritmetik ortalama değeri “1,569” ve genel standart sapma değeri “0,859” olarak tespit edilmiştir.

#### 4.4. Atılganlık Envanteri Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Ölçeği İle Alt Boyutlarının Tanımlayıcı İstatistikleri

Atılganlık envanteri ve stresle başa çıkma ölçeği geneli ile alt boyutlarının skorları, ölçek yönergelerine göre hesaplanmış ve bu ölçeklere ilişkin minimum, maksimum, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Çizelge 12’de verilmiştir.

**Çizelge 12.** Atılganlık Envanteri Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Ölçeği İle Alt Boyutlarının Tanımlayıcı İstatistikleri

Ölçekler	N	Minimum	Maximum	$\bar{X}$	S.S.
Atılganlık Envanteri	400	-74,00	84,00	30,81	28,29
Stresle Başa Çıkma	400	22,00	73,00	48,64	7,39
<i>Kendine Güvenli Yaklaşım</i>	400	1,00	21,00	16,46	3,73
<i>İyimser Yaklaşım</i>	400	1,00	15,00	10,21	2,78
<i>Çaresiz Yaklaşım</i>	400	0,00	23,00	7,79	4,50
<i>Boyun Eğici Yaklaşım</i>	400	0,00	16,00	5,58	3,27
<i>Sosyal Desteğe Başvurma</i>	400	0,00	12,00	8,20	2,98

Çizelge 12’deki istatistikleri incelersek; ifadelerin puanlanmasına bağlı olarak hesaplanan atılganlık envanteri ölçeğinin geneli için minimum değer (Min=-74), maksimum değer (Max=84), aritmetik ortalama değeri ( $\bar{X}=30,81$ ), standart sapma değeri ise (S.S.=28,29) değeridir.

- Stresle başa çıkma ölçeğinin geneli için minimum değer (Min=22), maksimum değer (Max=73), aritmetik ortalama değeri ( $\bar{X}=48,64$ ), standart sapma değeri ise (S.S.=7,39) değeridir.

- Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından birisi olan kendine güvenli yaklaşım boyutunun geneli için minimum değer (Min=1), maksimum değer (Max=21), aritmetik ortalama değeri ( $\bar{X}$ =16,46), standart sapma değeri ise (S.S.=3,73) değeridir.
- Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından birisi olan iyimser yaklaşım boyutunun geneli için minimum değer (Min=1), maksimum değer (Max=15), aritmetik ortalama değeri ( $\bar{X}$ =10,21), standart sapma değeri ise (S.S.=2,78) değeridir.
- Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından birisi olan sosyal desteğe başvurma boyutunun geneli için minimum değer (Min=0), maksimum değer (Max=12), aritmetik ortalama değeri ( $\bar{X}$ =8,20), standart sapma değeri ise (S.S.=2,98) değeridir.
- Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından birisi olan çaresiz yaklaşım boyutunun geneli için minimum değer (Min=0), maksimum değer (Max=23), aritmetik ortalama değeri ( $\bar{X}$ =7,79), standart sapma değeri ise (S.S.=4,50) değeridir.
- Stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından birisi olan boyun eğici yaklaşım boyutunun geneli için minimum değer (Min=0), maksimum değer (Max=16), aritmetik ortalama değeri ( $\bar{X}$ =5,58), standart sapma değeri ise (S.S.=3,27) değeridir.

Atılganlık envanterinin ifadeleri -3 ile +3 arasında puanlandığı için, 30 maddeden oluşan ölçekten alınan puanlar -90 ile +90 arasında değişmektedir. En çok çekingenlik -90'ı, en çok atılganlık ise +90'ı göstermektedir. Ölçekten elde edilen puana göre -90 ile +10 puan arası kişilerin çekingen olduğunu, +10 ile +90 puan arası kişilerin atılgan olduklarını göstermektedir (Voltan, 1980a). Ölçekten elde edilen ortalama puan  $\bar{X}$ =30,81 olduğu için, otel işletmesinde çalışanların atılgan oldukları saptanmıştır.

#### **4.5. Atılganlık Envanteri Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Normal Dağılım Testleri**

Normal dağılım testi, parametrik testlerin varsayımdır ve sürekli değişkenler ile alakalı dağılımların içinde en önemli olanıdır. Sürekli değişkenler ile ilgili

verilerin normal bir dağılım göstermesi demek; verilerin aritmetik ortalamalarının ortanca (medyan) değerinin ve tepe (mod) değerinin birbirine eşit olması demektir (Ural ve Kılıç, 2013: 285). Bir değişkenin normal dağılıma sahip olup olmadığını saptayabilmek için Kolmogorov-Smirnov testi ya da Shapiro-Wilk testi kullanılmaktadır. Bu iki testin anlamlılık düzey değeri “0,05” değerinin üzerinde ise veriler normal dağılıma uygundur denir (İslamoğlu ve Alınçık, 2014: 267-268). Atılgnlık envanteri ölçeğinin ve stresle başa çıkma tarzlarının Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testlerine ait sonuçları Çizelge 13’de verilmiştir.

**Çizelge 13.** Atılgnlık Envanteri Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk Testlerine Ait Sonuçları

Ölçekler	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Değer	Sd	p	Değer	Sd	p
Atılgnlık Envanteri	0,091	400	0,200	0,951	400	0,210
<i>Kendine Güvenli Yaklaşım</i>	0,148	400	0,181	0,910	400	0,200
<i>İyimser Yaklaşım</i>	0,130	400	0,326	0,964	400	0,300
<i>Çaresiz Yaklaşım</i>	0,104	400	0,241	0,964	400	0,255
<i>Boyun Eğici Yaklaşım</i>	0,121	400	0,200	0,958	400	0,233
<i>Sosyal Desteğe Başvurma</i>	0,116	400	0,215	0,930	400	0,199

**\*p>0,05**

Atılgnlık ve stresle başa çıkma tarzlarına ilişkin Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk test sonuçlarının verildiği Çizelge 13 incelendiğinde; ortaya çıkan anlamlılık düzeylerinin hepsi  $p>0,05$  değerinin üzerinde bir değer aldıkları için mevcut veriler normal dağılıma uygunlardır. Bu nedenle ölçeklerin demografik bilgilere göre karşılaştırılması için parametrik testlerden yararlanılmıştır.

#### 4.6. T Testi Analizi ve Sonuçları

İki grubun aralarındaki istatistiksel bağlamda anlamlı bir farklılığın olup olmadığını saptamak amacıyla T testi kullanılır (Coşkun ve diğerleri, 2015: 183).

Kurtuluş (2010)'a göre, karşılaştırma yapılan iki ortalama değerinin aralarında istatistiksel farkın olup olmadığını ölçen analiz yöntemidir.

#### 4.6.1. Cinsiyet Değişkenine İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Analizleri

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılgnlık ölçeğinin cinsiyete göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını tespiti için yapılan bağımsız gruplarda t testi sonuçları Çizelge 14'de verilmiştir.

**Çizelge 14.** Atılgnlık Envanteri Ölçeğinin Cinsiyet Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi

Ölçek	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	t	p
Atılgnlık Envanteri	Kadın	162	29,8	29,8	-0,594	0,553
	Erkek	238	31,5	27,3		

\* $p < 0,05$

Çizelge 14'deki sonuçlara göre; bağımsız örneklem olan t testi analizinin sonucunda atılgnlık envanteri cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ( $t = -0,594$ ;  $p = 0,553 > 0,05$ ).

Bu tespitten hareketle “*Atılgnlık düzeyi cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 1 desteklenmemiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan stresle başa çıkma tarzlarının cinsiyete göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını tespiti için yapılan bağımsız gruplarda t testi sonuçları Çizelge 15'de verilmiştir.

**Çizelge 15.** Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Cinsiyet Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi

Stresle Başa Çıkma Tarzları	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	t	p
<i>Kendine Güvenli Yaklaşım</i>	Kadın	162	15,8	4,0	-3,095	0,002*
	Erkek	238	16,9	3,5		

**Çizelge 15 (Devam).** Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Cinsiyet Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi

Stresle Başa Çıkma Tarzları	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	t	p
<i>İyimser Yaklaşım</i>	Kadın	162	10,5	3,0	1,907	0,057
	Erkek	238	10,0	2,6		
<i>Çaresiz Yaklaşım</i>	Kadın	162	8,9	4,5	3,977	0,000*
	Erkek	238	7,1	4,4		
<i>Boyun Eğici Yaklaşım</i>	Kadın	162	6,0	3,3	2,353	0,019*
	Erkek	238	5,3	3,2		
<i>Sosyal Desteğe Başvurma</i>	Kadın	162	8,8	3,4	3,496	0,001*
	Erkek	238	7,8	2,6		

**\*p<0,05**

Çizelge 15’deki sonuçlara göre; bağımsız örneklem olan t testi analizinin sonucunda kendine güvenli yaklaşım ( $t=-3,095$ ;  $p=0,002<0,05$ ), çaresiz yaklaşım ( $t=3,977$ ;  $p=0,000<0,05$ ), boyun eğici yaklaşım ( $t=2,353$ ;  $p=0,019<0,05$ ) ve sosyal desteğe başvurma ( $t=3,496$ ;  $p=0,001<0,05$ ) boyutları cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken; iyimser yaklaşım ( $t=1,907$ ;  $p=0,057>0,05$ ) boyutu cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir.

Sonuçlar incelendiğinde;

- Kendine güvenli yaklaşım boyutunu çalışan erkeklerin ( $\bar{X}=16,9$ ), çalışan kadınlara ( $\bar{X}=15,8$ ) kıyasla kullanma düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir,
- Çaresiz yaklaşım boyutunu çalışan kadınların ( $\bar{X}=8,9$ ), çalışan erkeklere ( $\bar{X}=7,1$ ) kıyasla kullanma düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir,
- Boyun eğici yaklaşım boyutunu çalışan kadınların ( $\bar{X}=6$ ), çalışan erkeklere ( $\bar{X}=5,3$ ) kıyasla kullanma düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir,
- Sosyal desteğe başvurma boyutunu çalışan kadınların ( $\bar{X}=8,8$ ), çalışan erkeklere ( $\bar{X}=7,8$ ) kıyasla kullanma düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Bu tespitlerden hareketle genel anlamda “*Stresle başa çıkma tarzları cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 12 kısmen desteklenmiştir.

#### 4.6.2. Medeni Durum Değişkenine İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Analizleri

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılganlık ölçeğinin medeni duruma göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan bağımsız gruplarda t testi sonuçları Çizelge 16’da verilmiştir.

**Çizelge 16.** Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Medeni Durum Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi

Ölçek	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	t	p
Atılganlık Envanteri	Evli	129	37,3	30,5	3,222	0,001*
	Bekar	271	27,7	26,7		

\* $p < 0,05$

Çizelge 16’daki sonuçlara göre; bağımsız örneklem olan t testi analizinin sonucunda atılganlık envanteri medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ( $t = -3,222$ ;  $p = 0,001 < 0,05$ ). Sonuçlar incelendiğinde; çalışanlardan evli olanların ( $\bar{X} = 37,3$ ), bekar olanlara ( $\bar{X} = 27,7$ ) kıyasla atılganlık düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Bu tespitten hareketle “*Atılganlık düzeyi medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 3 desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan stresle başa çıkma tarzlarının medeni duruma göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan bağımsız gruplarda t testi sonuçları Çizelge 17’de verilmiştir.

**Çizelge 17.** Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Medeni Durum Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi

Stresle Başa Çıkma Tarzları	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	t	p
<i>Kendine Güvenli Yaklaşım</i>	Evli	129	17,3	3,3	3,131	0,002*
	Bekar	271	16,1	3,9		
<i>İyimser Yaklaşım</i>	Evli	129	11,0	2,8	3,864	0,000*
	Bekar	271	9,8	2,7		

**Çizelge 17 (Devam).** Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Medeni Durum Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi

Stresle Başa Çıkma Tarzları	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	t	p
Çaresiz Yaklaşım	Evli	129	6,3	3,9	-4,546	0,000*
	Bekar	271	8,5	4,6		
Boyun Eğici Yaklaşım	Evli	129	5,3	3,1	-1,239	0,216
	Bekar	271	5,7	3,3		
Sosyal Desteğe Başvurma	Evli	129	8,6	3,2	1,785	0,075
	Bekar	271	8,0	2,8		

\* $p < 0,05$

Çizelge 17'deki sonuçlara göre; bağımsız örneklem olan t testi analizinin sonucunda boyun eğici yaklaşım ( $t = -1,239$ ;  $p = 0,216 > 0,05$ ) ve sosyal desteğe başvurma ( $t = 1,785$ ;  $p = 0,075 > 0,05$ ) boyutları medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılık göstermez iken; kendine güvenli yaklaşım ( $t = 3,131$ ;  $p = 0,002 < 0,05$ ), iyimser yaklaşım ( $t = 3,864$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) ve çaresiz yaklaşım ( $t = -4,546$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) boyutları medeni duruma göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

Sonuçlar incelendiğinde;

- Kendine güvenli yaklaşım boyutunu çalışanlardan evli olanların ( $\bar{X} = 17,3$ ), bekar olanlara ( $\bar{X} = 16,1$ ) kıyasla kullanma düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir,
- İyimser yaklaşım boyutunu çalışanlardan evli olanların ( $\bar{X} = 11$ ), bekar olanlara ( $\bar{X} = 9,8$ ) kıyasla kullanma düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir,
- Çaresiz yaklaşım boyutunu çalışanlardan bekar olanların ( $\bar{X} = 8,5$ ), evli olanlara ( $\bar{X} = 6,3$ ) kıyasla kullanma düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir,

Bu tespitlerden hareketle genel anlamda “Stresle başa çıkma tarzları medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.” şeklindeki Hipotez 14 kısmen desteklenmiştir.

#### 4.6.3. Turizm Eğitimi Alma Durumu Değişkenine İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi Analizleri

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılganlık ölçeğinin turizm eğitimi alma durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan bağımsız gruplarda t testi sonuçları Çizelge 18’de verilmiştir.

**Çizelge 18.** Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Turizm Eğitimi Alma Durumu Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi

Ölçek	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	t	p
Atılganlık Envanteri	Evet	245	34,2	25,5	3,070	0,002*
	Hayır	155	25,4	31,6		

\* $p < 0,05$

Çizelge 18’deki sonuçlara göre, bağımsız örneklem olan t testi analizinin sonucunda atılganlık envanteri turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ( $t=3,070$ ;  $p=0,002 < 0,05$ ). Sonuçlar incelendiğinde; çalışanlardan turizm eğitimi alanların ( $\bar{X}=34,2$ ), turizm eğitimi almayanlara ( $\bar{X}=25,4$ ) kıyasla atılganlık düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Bu tespitten hareketle “*Atılganlık düzeyi turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 6 desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan stresle başa çıkma tarzlarının turizm eğitimi alma durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan bağımsız gruplarda t testi sonuçları Çizelge 19’da verilmiştir.

**Çizelge 19.** Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Turizm Eğitimi Alma Durumu Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi

Stresle Başa Çıkma Tarzları	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	t	p
<i>Kendine Güvenli Yaklaşım</i>	Evet	245	16,6	3,7	0,988	0,324
	Hayır	155	16,2	3,8		
<i>İyimser Yaklaşım</i>	Evet	245	10,0	2,7	-1,527	0,128
	Hayır	155	10,5	2,9		



**Çizelge 19 (Devam).** Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Turizm Eğitimi Alma Durumu Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Bağımsız Örneklem T Testi

Stresle Başa Çıkma Tarzları	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	t	p
Çaresiz Yaklaşım	Evet	245	7,3	4,4	-2,736	0,006*
	Hayır	155	8,6	4,5		
Boyun Eğici Yaklaşım	Evet	245	4,9	3,0	-5,088	0,000*
	Hayır	155	6,6	3,4		
Sosyal Desteğe Başvurma	Evet	245	8,3	2,7	0,923	0,357
	Hayır	155	8,0	3,3		

\* $p < 0,05$

Çizelge 19'daki sonuçlara göre; bağımsız örneklem olan t testi analizinin sonucunda çaresiz yaklaşım ( $t = -2,736$ ;  $p = 0,006 < 0,05$ ) ve boyun eğici yaklaşım ( $t = -5,088$ ;  $p = 0,000 < 0,05$ ) boyutları turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken; kendine güvenli yaklaşım ( $t = 0,988$ ;  $p = 0,324 > 0,05$ ), iyimser yaklaşım ( $t = -1,527$ ;  $p = 0,128 > 0,05$ ) ve sosyal desteğe başvurma ( $t = 0,923$ ;  $p = 0,357 > 0,05$ ) boyutları turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir.

Sonuçlar incelendiğinde;

- Çaresiz yaklaşım boyutunu çalışanlardan turizm eğitimi almayanların ( $\bar{X} = 8,6$ ), turizm eğitimi alanlara ( $\bar{X} = 7,3$ ) kıyasla kullanma düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir,
- Boyun eğici yaklaşım boyutunu çalışanlardan turizm eğitimi almayanların ( $\bar{X} = 6,6$ ), turizm eğitimi alanlara ( $\bar{X} = 4,9$ ) kıyasla kullanma düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir,

Bu tespitlerden hareketle genel anlamda “*Stresle başa çıkma tarzları turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 17 kısmen desteklenmiştir.

#### 4.7. Varyans Analizi ve Sonuçları

İki ya da ikiden daha fazla örneklem ortalamasının veya grup ortalamasının arasındaki farkın belirli bir güven düzeyine göre anlamlı olup olmadığını test etmek

amacıyla varyans analizi kullanılır (İslamoğlu ve Alınacı, 2014: 308). İki ya da ikiden daha fazla örneklem ortalamasının veya grup ortalamasının bağımlı bir değişkene göre ortalamalarının karşılaştırılarak, ortalamalar arasındaki farkın belirli bir güven düzeyine göre anlamlı olup olmadığını test etmek amacıyla da tek yönlü varyans analizi kullanılır (Ural ve Kılıç, 2013: 209). En yaygın anlamı “iki ya da ikiden daha fazla grup ortalamalarının karşılaştırılmasında kullanılan analiz yöntemidir” şeklindedir (Kurtuluş, 2010: 186).

#### 4.7.1. Yaş Grupları Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey Testi

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılganlık ölçeğinin, yaş gruplarına göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Çizelge 20’de verilmiştir.

**Çizelge 20.** Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Yaş Grupları Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
Atılganlık Envanteri	18-25	171	18,7	25,5	23,082	0,000*	18-25< 26-35, 36-45, 46-55
	26-35	105	42,2	18,8			
	36-45	86	41,0	32,0			
	46-55	38	31,0	31,9			
	Toplam	400	30,8	28,3			

\* $p < 0,05$

Tek yönlü varyans analizinin sonucunda atılganlık envanteri ölçeği ( $F=23,082$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ) yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre; 18-25 yaş grubu kişilerin atılganlık düzeyinin diğer tüm yaş gruplarından anlamlı derecede daha düşük olduğu ve diğer yaş grupları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

Bu tespitten hareketle “*Atılganlık düzeyi yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 2 desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan stresle başa çıkma tarzlarının, yaş gruplarına göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Çizelge 21’de verilmiştir.

**Çizelge 21.** Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Yaş Grupları Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Stresle Başa Çıkma Tarzları	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
<i>Kendine Güvenli Yaklaşım</i>	18-25	171	14,9	4,1	20,305	0,000*	18-25< 26-35, 36-45, 46-55
	26-35	105	17,9	2,4			
	36-45	86	17,4	3,2			
	46-55	38	17,4	3,5			
	Toplam	400	16,5	3,7			
<i>İyimser Yaklaşım</i>	18-25	171	9,4	2,8	10,564	0,000*	18-25< 26-35, 36-45, 46-55
	26-35	105	10,6	2,3			
	36-45	86	11,0	2,7			
	46-55	38	11,1	3,0			
	Toplam	400	10,2	2,8			
<i>Çaresiz Yaklaşım</i>	18-25	171	9,8	4,3	23,329	0,000*	18-25> 26-35, 36-45, 46-55
	26-35	105	6,4	4,0			
	36-45	86	6,0	4,4			
	46-55	38	6,4	3,1			
	Toplam	400	7,8	4,5			
<i>Boyun Eğici Yaklaşım</i>	18-25	171	6,2	3,6	4,972	0,002*	18-25> 26-35, 36-45, 46-55
	26-35	105	4,8	2,5			
	36-45	86	5,1	3,4			
	46-55	38	5,9	2,8			
	Toplam	400	5,6	3,3			
<i>Sosyal Desteğe Başvurma</i>	18-25	171	7,6	2,8	3,821	0,010*	18-25< 26-35, 36-45, 46-55
	26-35	105	8,7	2,8			
	36-45	86	8,6	3,4			
	46-55	38	8,4	2,9			
	Toplam	400	8,2	3,0			

\*p<0,05

Tek yönlü varyans analizinin sonucunda kendine güvenli yaklaşım (F=20,305; p=0,000<0,05), iyimser yaklaşım (F=10,564; p=0,000<0,05), çaresiz yaklaşım (F=23,329; p=0,000<0,05), boyun eğici yaklaşım (F=4,972; p=0,002<0,05) ve sosyal desteğe başvurma (F=3,821; p=0,010<0,05) boyutları yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın hangi

gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre;

- Kendine güvenli yaklaşım alt boyutu için, 18-25 yaş grubu kişilerin ortalaması, diğer yaş gruplarının hepsinden anlamlı derecede daha küçüktür. Diğer yaş grupları arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.
- İyimser yaklaşım alt boyutu için; 18-25 yaş grubu kişilerin ortalaması, diğer yaş gruplarının hepsinden anlamlı derecede daha küçüktür. Diğer yaş grupları arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.
- Çaresiz yaklaşım alt boyutu için; 18-25 yaş grubu kişilerin ortalaması, diğer yaş grupları ortalamasından anlamlı derecede daha büyüktür. Diğer yaş grupları arasında anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır.
- Boyun eğici yaklaşım alt boyutu için; 18-25 yaş grubu kişilerin ortalaması, 36-45 yaş grubu kişilerin ortalamasından anlamlı derecede daha büyüktür. Diğer yaş grupları arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.
- Sosyal desteğe başvurma alt boyutu için; 18-25 yaş grubu kişilerin ortalaması, diğer yaş grupları ortalamasından anlamlı derecede daha küçüktür. Diğer yaş gruplarının arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Bu tespitten hareketle genel anlamda “*Stresle başa çıkma tarzları yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 13 desteklenmiştir.

#### **4.7.2. Gelir Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey Testi**

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılganlık ölçeğinin, gelire göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Çizelge 22’de verilmiştir.

**Çizelge 22.** Atılgnlık Envanteri Ölçeğinin Gelir Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
Atılgnlık Envanteri	1400 TL ve altı	104	15,4	21,8	45,196	0,000*	1400 TL ve altı< 1401-2500 TL arası, 2501-3500 TL arası
	1401-2500 TL arası	234	31,4	29,3			
	2501-3500 TL arası	62	54,4	13,7			
	Toplam	400	30,8	28,3			

\*p<0,05

Tek yönlü varyans analizinin sonucunda atılgnlık envanteri ölçeği (F=45,196; p=0,000<0,05) gelire göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre; geliri 2501-3500 TL olanların atılgnlık düzeyi geliri 1401-2500 TL olanlardan anlamlı derecede daha yüksek olduğu, geliri 1401-2500 TL olanların atılgnlık düzeyi de geliri 1400 TL ve altı olanlardan anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Bu tespitten hareketle “*Atılgnlık düzeyi gelire göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 4 desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan stresle başa çıkma tarzlarının, gelire göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Çizelge 23’de verilmiştir.

**Çizelge 23.** Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Gelir Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Stresle Başa Çıkma Tarzları	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
<i>Kendine Güvenli Yaklaşım</i>	1400 TL ve altı	104	14,9	3,8	28,957	0,000*	1400 TL ve altı< 1401-2500 TL arası, 2501-3500 TL arası
	1401-2500 TL arası	234	16,4	3,7			
	2501-3500 TL arası	62	19,2	1,5			
	Toplam	400	16,5	3,7			

**Çizelge 23 (Devam).** Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Gelir Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Stresle Başa Çıkma Tarzları	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
<i>İyimser Yaklaşım</i>	1400 TL ve altı	104	9,6	2,8	7,638	0,001*	1400 TL ve altı< 1401-2500 TL arası, 2501-3500 TL arası
	1401-2500 TL arası	234	10,2	2,8			
	2501-3500 TL arası	62	11,3	2,1			
	Toplam	400	10,2	2,8			
<i>Çaresiz Yaklaşım</i>	1400 TL ve altı	104	9,9	4,0	42,200	0,000*	1400 TL ve altı> 1401-2500 TL arası, 2501-3500 TL arası
	1401-2500 TL arası	234	7,9	4,4			
	2501-3500 TL arası	62	3,9	3,0			
	Toplam	400	7,8	4,5			
<i>Boyun Eğici Yaklaşım</i>	1400 TL ve altı	104	6,0	3,4	14,445	0,000*	1400 TL ve altı> 1401-2500 TL arası, 2501-3500 TL arası
	1401-2500 TL arası	234	5,9	3,3			
	2501-3500 TL arası	62	3,6	2,3			
	Toplam	400	5,6	3,3			
<i>Sosyal Desteğe Başvurma</i>	1400 TL ve altı	104	8,0	2,6	0,793	0,453	-
	1401-2500 TL arası	234	8,2	3,2			
	2501-3500 TL arası	62	8,5	2,6			
	Toplam	400	8,2	3,0			

\* $p < 0,05$

Tek yönlü varyans analizinin sonucunda sosyal desteğe başvurma ( $F=0,793$ ;  $p=0,453 > 0,05$ ) boyutu gelire göre anlamlı düzeyde farklılık göstermez iken; kendine güvenli yaklaşım ( $F=28,957$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), iyimser yaklaşım ( $F=7,638$ ;  $p=0,001 < 0,05$ ), çaresiz yaklaşım ( $F=42,200$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ) ve boyun eğici yaklaşım ( $F=14,445$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ) boyutları gelire göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre;

- Kendine güvenli yaklaşım alt boyutu için; geliri 2501-3500 TL olanların ortalaması, geliri 1401-2500 TL olanlardan, geliri 1401-2500 TL olanların

ortalaması da geliri 1400 TL ve altı olanlardan anlamlı derecede daha yüksektir.

- İyimser yaklaşım alt boyutu için; geliri 2501-3500 TL olanların ortalaması, geliri 1400 TL altı ile geliri 1401-2500 TL olanların ortalamasından anlamlı derecede yüksektir.
- Çaresiz yaklaşım alt boyutu için; geliri 1400 TL altı olanların ortalaması, geliri 1401-2500 TL olanların ortalamasından, geliri 1401-2500 TL olanların ortalaması da geliri 2501-3500 TL olanların ortalamasından anlamlı derecede daha büyüktür. Dolayısıyla anlamlı olarak, çalışanların geliri azaldıkça çaresiz yaklaşım boyutuna başvurmaları artmaktadır.
- Boyun eğici yaklaşım alt boyutu için; geliri 1400 TL altı ve geliri 1401-2500 TL olanların ortalaması, geliri 2501-3500 TL olanların ortalamasından anlamlı derecede daha büyüktür.

Bu tespitten hareketle genel anlamda “*Stresle başa çıkma tarzları gelire göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 15 kısmen desteklenmiştir.

#### 4.7.3. Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey Testi

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılganlık ölçeğinin, eğitim durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Çizelge 24’de verilmiştir.

**Çizelge 24.** Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Eğitim Durumu Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
Atılganlık Envanteri	Lise	165	21,0	29,6	18,574	0,000*	Lise< Ön Lisans, Lisans
	Ön Lisans	142	37,1	25,0			
	Lisans	93	38,7	25,5			
	Toplam	400	30,8	28,3			

\* $p < 0,05$

Tek yönlü varyans analizinin sonucunda atılganlık envanteri ölçeği ( $F=18,574$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ) eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık

göstermektedir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre; lise mezunu kişilerin ortalaması, diğer tüm grup ortalamalarından anlamlı derecede daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Bu tespitten hareketle “*Atılganlık düzeyi eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 5 desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan stresle başa çıkma tarzlarının, eğitim durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Çizelge 25’de verilmiştir.

**Çizelge 25.** Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Eğitim Durumu Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Stresle Başa Çıkma Tarzları	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
<i>Kendine Güvenli Yaklaşım</i>	Lise	165	15,1	4,3	19,949	0,000*	Lise< Ön Lisans, Lisans
	Ön Lisans	142	17,3	3,0			
	Lisans	93	17,6	2,8			
	Toplam	400	16,5	3,7			
<i>İyimser Yaklaşım</i>	Lise	165	10,0	3,0	0,752	0,472	-
	Ön Lisans	142	10,2	2,7			
	Lisans	93	10,5	2,5			
	Toplam	400	10,2	2,8			
<i>Çaresiz Yaklaşım</i>	Lise	165	9,6	4,0	27,415	0,000*	Lise> Ön Lisans, Lisans
	Ön Lisans	142	6,7	4,3			
	Lisans	93	6,2	4,5			
	Toplam	400	7,8	4,5			
<i>Boyun Eğici Yaklaşım</i>	Lise	165	6,6	3,4	15,274	0,000*	Lise> Ön Lisans, Lisans
	Ön Lisans	142	4,9	2,9			
	Lisans	93	4,8	3,2			
	Toplam	400	5,6	3,3			
<i>Sosyal Desteğe Başvurma</i>	Lise	165	7,9	2,8	1,578	0,208	-
	Ön Lisans	142	8,3	3,3			
	Lisans	93	8,6	2,7			
	Toplam	400	8,2	3,0			

\*p<0,05



Tek yönlü varyans analizinin sonucunda kendine güvenli yaklaşım ( $F=19,949$ ;  $p=0,000<0,05$ ), çaresiz yaklaşım ( $F=27,415$ ;  $p=0,000<0,05$ ) ve boyun eğici yaklaşım ( $F=15,274$ ;  $p=0,000<0,05$ ) boyutları eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken; iyimser yaklaşım ( $F=0,752$ ;  $p=0,472>0,05$ ) ve sosyal desteğe başvurma ( $F=1,578$ ;  $p=0,208>0,05$ ) boyutları eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre;

- Kendine güvenli yaklaşım alt boyutu için; ön lisans ve lisans mezunlarının ortalaması, lise mezunlarının ortalamasından anlamlı derecede daha yüksektir. Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.
- Çaresiz yaklaşım alt boyutu için; lise mezunu kişilerin ortalaması, diğer tüm grup ortalamalarından anlamlı derecede daha yüksektir. Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.
- Boyun eğici yaklaşım alt boyutu için; lise mezunu kişilerin boyun eğici yaklaşım düzeyi, diğer tüm gruplardan anlamlı derecede daha yüksektir. Ön lisans ve lisans mezunu kişilerin boyun eğici yaklaşım düzeyi lise mezunu kişilerden anlamlı derecede düşük olduğu görülmektedir.

Bu tespitten hareketle genel anlamda “*Stresle başa çıkma tarzları eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 16 kısmen desteklenmiştir.

#### **4.7.4. Turizm Eğitim Düzeyi Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey Testi**

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılganlık ölçeğinin, turizm eğitim düzeyine göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Çizelge 26’da verilmiştir.

**Çizelge 26.** Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Turizm Eğitim Düzeyi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
Atılganlık Envanteri	Lise	73	17,0	24,8	29,586	0,000*	Lise< Ön Lisans, Lisans
	Ön lisans	102	40,4	20,7			
	Lisans	70	43,2	24,0			
	Toplam	245	34,2	25,5			

\*p<0,05

Tek yönlü varyans analizinin sonucunda atılganlık envanteri ölçeği (F=29,586; p=0,000<0,05) turizm eğitim düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre; ; lise düzeyinde turizm eğitimi alanların atılganlık düzeyi, ön lisans ve lisans düzeyinde turizm eğitimi alanların atılganlık düzeyinden anlamlı derecede düşüktür. Ön lisans ve lisans mezunları atılganlık düzeyleri arasında ise anlamlı bir farklılığın bulunmadığı tespit edilmiştir.

Bu tespitten hareketle “*Atılganlık düzeyi turizm eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 7 desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan stresle başa çıkma tarzlarının, turizm eğitim düzeyine göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Çizelge 27’de verilmiştir.

**Çizelge 27.** Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Turizm Eğitim Düzeyi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Stresle Başa Çıkma Tarzları	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
<i>Kendine Güvenli Yaklaşım</i>	Lise	73	14,2	4,5	25,571	0,000*	Lise< Ön Lisans, Lisans
	Ön Lisans	102	17,6	2,7			
	Lisans	70	17,6	2,8			
	Toplam	245	16,6	3,7			
<i>İyimser Yaklaşım</i>	Lise	73	8,6	2,7	16,371	0,000*	Lise< Ön Lisans, Lisans
	Ön Lisans	102	10,6	2,4			
	Lisans	70	10,6	2,4			
	Toplam	245	10,0	2,7			

**Çizelge 27 (Devam).** Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Turizm Eğitim Düzeyi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Stresle Başa Çıkma Tarzları	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
<i>Çaresiz Yaklaşım</i>	Lise	73	10,2	4,0	29,324	0,000*	Lise> Ön Lisans, Lisans
	Ön Lisans	102	6,4	4,0			
	Lisans	70	5,5	4,0			
	Toplam	245	7,3	4,4			
<i>Boyun Eğici Yaklaşım</i>	Lise	73	5,9	3,4	6,029	0,003*	Lise> Ön Lisans, Lisans
	Ön Lisans	102	4,7	2,8			
	Lisans	70	4,2	2,6			
	Toplam	245	4,9	3,0			
<i>Sosyal Desteğe Başvurma</i>	Lise	73	7,2	2,0	9,378	0,000*	Lise< Ön Lisans, Lisans
	Ön Lisans	102	8,9	3,0			
	Lisans	70	8,7	2,7			
	Toplam	245	8,3	2,7			

\* $p < 0,05$

Tek yönlü varyans analizinin sonucunda kendine güvenli yaklaşım ( $F=25,571$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), iyimser yaklaşım ( $F=16,371$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), çaresiz yaklaşım ( $F=29,324$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), boyun eğici yaklaşım ( $F=6,029$ ;  $p=0,003 < 0,05$ ) ve sosyal desteğe başvurma ( $F=9,378$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ) boyutları turizm eğitim düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre;

- Kendine güvenli yaklaşım alt boyutu için; turizm eğitimini ön lisans ve lisans düzeyinde alanların kendine güvenli yaklaşım düzeyi, turizm eğitimini lise düzeyinde alanların kendine güvenli yaklaşım düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir. Turizm eğitimini ön lisans ve lisans düzeyinde alanların kendine güvenli yaklaşım düzeyleri arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.
- İyimser yaklaşım alt boyutu için; turizm eğitimini lise düzeyinde alanların iyimser yaklaşım düzeyi, turizm eğitimini ön lisans ve lisans düzeyinde alanların iyimser yaklaşım düzeyinden anlamlı derecede daha küçüktür. Turizm eğitimini ön lisans ve lisans düzeyinde alanların iyimser yaklaşım düzeyleri arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.
- Çaresiz yaklaşım alt boyutu için; turizm eğitimini lise düzeyinde alanların çaresiz yaklaşım düzeyi, turizm eğitimini ön lisans ve lisans düzeyinde

alanların çaresiz yaklaşım düzeyinden anlamlı derece daha büyüktür. Turizm eğitimini ön lisans ve lisans düzeyinde alanların çaresiz yaklaşım düzeyleri arasında ise anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

- Boyun eğici yaklaşım alt boyutu için; turizm eğitimini lise düzeyinde alanların boyun eğici yaklaşım düzeyi, turizm eğitimini ön lisans ve lisans düzeyinde alanların boyun eğici yaklaşım düzeyinden anlamlı derece daha büyüktür. Turizm eğitimini ön lisans ve lisans düzeyinde alanların boyun eğici yaklaşım düzeyleri arasında ise anlamlı farklılık bulunmamaktadır.
- Sosyal desteğe başvurma alt boyutu için; turizm eğitimin ön lisans ve lisans düzeyinde alanların sosyal desteğe başvurma düzeyleri, turizm eğitimini lise düzeyinde alanların sosyal desteğe başvurma düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir. Turizm eğitimini ön lisans ve lisans düzeyinde alanların sosyal desteğe başvurma düzeyleri arasında ise anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Bu tespitten hareketle genel anlamda “*Stresle başa çıkma tarzları turizm eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 18 desteklenmiştir.

#### 4.7.5. İşletmedeki Çalışma Süresi Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey Testi

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılgnlık ölçeğinin, işletmedeki çalışma süresine göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Çizelge 28’de verilmiştir.

**Çizelge 28.** Atılgnlık Envanteri Ölçeğinin İşletmedeki Çalışma Süresi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
Atılgnlık Envanteri	1 yıldan az	157	19,9	24,6	22,183	0,000*	1 yıldan az< 1-5 yıl, 6-10 yıl
	1-5 yıl	145	39,6	23,7			
	6-10 yıl	98	35,3	34,0			
	Toplam	400	30,8	28,3			

\* $p < 0,05$

Tek yönlü varyans analizinin sonucunda atılgnlık envanteri ölçeği (F=22,183; p=0,000<0,05) işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre; 1 yıldan az süreyle işletmede çalışanların atılgnlık düzeyi, işletmede 1-5 yıl ve 6-10 yıl süre ile çalışanların atılgnlık düzeyinden anlamlı derecede daha küçüktür. 1-5 yıl çalışanlar ile 6-10 yıl süre ile işletmede çalışanların atılgnlık düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın bulunmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla uzun süre işletmede çalışanların atılgnlık düzeyleri daha yüksektir.

Bu tespitten hareketle “*Atılgnlık düzeyi işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 8 desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan stresle başa çıkma tarzlarının, işletmedeki çalışma süresine göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Çizelge 29’da verilmiştir.

**Çizelge 29.** Stresle Başa Çıkma Tarzlarının İşletmedeki Çalışma Süresi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Stresle Başa Çıkma Tarzları	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S:	F	p	Fark
<i>Kendine Güvenli Yaklaşım</i>	1 yıldan az	157	15,0	4,0	21,856	0,000*	1 yıldan az< 1-5 yıl, 6-10 yıl
	1-5 yıl	145	17,6	2,8			
	6-10 yıl	98	17,1	3,7			
	Toplam	400	16,5	3,7			
<i>İyimser Yaklaşım</i>	1 yıldan az	157	9,2	2,7	18,068	0,000*	1 yıldan az< 1-5 yıl, 6-10 yıl
	1-5 yıl	145	10,9	2,4			
	6-10 yıl	98	10,8	3,0			
	Toplam	400	10,2	2,8			
<i>Çaresiz Yaklaşım</i>	1 yıldan az	157	9,7	4,3	27,826	0,000*	1 yıldan az> 1-5 yıl, 6-10 yıl
	1-5 yıl	145	6,6	3,9			
	6-10 yıl	98	6,4	4,5			
	Toplam	400	7,8	4,5			
<i>Boyun Eğici Yaklaşım</i>	1 yıldan az	157	6,1	3,5	3,797	0,023*	1 yıldan az> 1-5 yıl, 6-10 yıl
	1-5 yıl	145	5,2	2,8			
	6-10 yıl	98	5,3	3,4			
	Toplam	400	5,6	3,3			
<i>Sosyal Desteğe Başvurma</i>	1 yıldan az	157	7,7	2,8	4,174	0,016*	1 yıldan az< 1-5 yıl, 6-10 yıl
	1-5 yıl	145	8,7	3,0			
	6-10 yıl	98	8,3	3,1			
	Toplam	400	8,2	3,0			

\*p<0,05

Tek yönlü varyans analizinin sonucunda kendine güvenli yaklaşım ( $F=21,856$ ;  $p=0,000<0,05$ ), iyimser yaklaşım ( $F=18,068$ ;  $p=0,000<0,05$ ), çaresiz yaklaşım ( $F=27,826$ ;  $p=0,000<0,05$ ), boyun eğici yaklaşım ( $F=3,797$ ;  $p=0,023<0,05$ ) ve sosyal desteğe başvurma ( $F=4,174$ ;  $p=0,016<0,05$ ) boyutları işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre;

- Kendine güvenli yaklaşım alt boyutu için; işletmede 1-5 yıl ve 6-10 yıl süre ile çalışanların kendine güvenli yaklaşım düzeyleri, işletmede 1 yıldan az süre ile çalışanların kendine güvenli yaklaşım düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir. İşletmede 1-5 yıl ve 6-10 yıl süre ile çalışanların kendine güvenli yaklaşım düzeyleri arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.
- İyimser yaklaşım alt boyutu için; işletmede 1-5 yıl ve 6-10 yıl süre ile çalışanların iyimser yaklaşım düzeyleri, işletmede 1 yıldan az süre ile çalışanların iyimser yaklaşım düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir. İşletmede 1-5 yıl ve 6-10 yıl süre ile çalışanların iyimser yaklaşım düzeyleri arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.
- Çaresiz yaklaşım alt boyutu için; işletmede 1 yıldan az süre ile çalışanların çaresiz yaklaşım düzeyleri, işletmede 1-5 yıl ve 6-10 yıl süre ile çalışanların çaresiz yaklaşım düzeylerinden anlamlı derecede daha büyüktür. İşletmede 1-5 yıl ve 6-10 yıl süre ile çalışanların çaresiz yaklaşım düzeyleri arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.
- Boyun eğici yaklaşım alt boyutu için; işletmede 1 yıldan az süre ile çalışanların boyun eğici yaklaşım düzeyi, işletmede 1-5 yıl ve 6-10 yıl süre ile çalışanların boyun eğici yaklaşım düzeyinden anlamlı derecede daha büyüktür. İşletmede 6-10 yıl süre ile çalışanların boyun eğici yaklaşım düzeyi ile diğer gruplar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır.
- Sosyal desteğe başvurma alt boyutu için; işletmede 1-5 yıl süre ile çalışanların sosyal desteğe başvurma düzeyi, işletmede 1 yıldan az süre ile çalışanlardan anlamlı derecede daha yüksektir. İşletmede 6-10 yıl süre ile çalışanların sosyal desteğe başvurma düzeyi ile diğer gruplar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır.

Bu tespitten hareketle genel anlamda “*Stresle başa çıkma tarzları işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 19 desteklenmiştir.

#### 4.7.6. Sektördeki Çalışma Süresi Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey Testi

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılgnlık ölçeğinin, sektördeki çalışma süresine göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Çizelge 30’da verilmiştir.

**Çizelge 30.** Atılgnlık Envanteri Ölçeğinin Sektördeki Çalışma Süresi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
Atılgnlık Envanteri	1 yıldan az	81	14,6	22,1	16,640	0,000*	1 yıldan az< 1-5 yıl, 6-10 yıl
	1-5 yıl	105	23,9	26,0			
	6-10 yıl	80	39,4	27,8			
	11-15 yıl	73	39,7	25,0			
	16 ve üzeri	61	42,2	31,1			
	Toplam	400	30,8	28,3			

\* $p < 0,05$

Tek yönlü varyans analizinin sonucunda atılgnlık envanteri ölçeği ( $F=16,640$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ) sektördeki çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre; sektörde 1 yıldan az ve 1-5 yıl süre ile çalışanların atılgnlık düzeyi, sektörde 6-10, 11-15 ile 16 yıl ve üzeri süre ile çalışanların atılgnlık düzeyinden anlamlı derecede daha küçüktür. Sektörde 16 ve üzeri süre ile çalışanların atılgnlık düzeyi, 1 yıldan az ve 1-5 yıl süre ile çalışanların atılgnlık düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Bu tespitten hareketle “*Atılgnlık düzeyi sektördeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 9 desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan stresle başa çıkma tarzlarının, sektördeki çalışma süresine göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Çizelge 31’de verilmiştir.

**Çizelge 31.** Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Sektördeki Çalışma Süresi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Stresle Başa Çıkma Tarzları	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
<i>Kendine Güvenli Yaklaşım</i>	1 yıldan az	81	14,4	4,0	16,457	0,000*	1 yıldan az< 1-5 yıl, 6-10 yıl
	1-5 yıl	105	15,7	3,7			
	6-10 yıl	80	16,8	3,6			
	11-15 yıl	73	17,7	2,7			
	16 ve üzeri	61	18,6	2,8			
	Toplam	400	16,5	3,7			
<i>İyimser Yaklaşım</i>	1 yıldan az	81	9,1	2,7	7,079	0,000*	1 yıldan az< 1-5 yıl, 6-10 yıl
	1-5 yıl	105	9,9	2,9			
	6-10 yıl	80	10,4	2,7			
	11-15 yıl	73	11,0	2,6			
	16 ve üzeri	61	11,0	2,4			
	Toplam	400	10,2	2,8			
<i>Çaresiz Yaklaşım</i>	1 yıldan az	81	10,9	4,4	30,459	0,000*	1 yıldan az> 1-5 yıl, 6-10 yıl
	1-5 yıl	105	9,2	3,8			
	6-10 yıl	80	6,9	4,1			
	11-15 yıl	73	6,0	4,1			
	16 ve üzeri	61	4,7	3,1			
	Toplam	400	7,8	4,5			
<i>Boyun Eğici Yaklaşım</i>	1 yıldan az	81	6,3	3,8	6,122	0,000*	1 yıldan az> 1-5 yıl, 6-10 yıl
	1-5 yıl	105	6,4	3,1			
	6-10 yıl	80	5,2	3,4			
	11-15 yıl	73	5,1	2,8			
	16 ve üzeri	61	4,2	2,5			
	Toplam	400	5,6	3,3			
<i>Sosyal Desteğe Başvurma</i>	1 yıldan az	81	7,8	2,5	3,862	0,004*	1 yıldan az< 1-5 yıl, 6-10 yıl
	1-5 yıl	105	7,6	3,0			
	6-10 yıl	80	8,6	3,4			
	11-15 yıl	73	9,2	2,7			
	16 ve üzeri	61	8,1	3,0			
	Toplam	400	8,2	3,0			

\* $p < 0,05$

Tek yönlü varyans analizinin sonucunda kendine güvenli yaklaşım ( $F=16,457$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), iyimser yaklaşım ( $F=7,079$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), çaresiz yaklaşım ( $F=30,459$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), boyun eğici yaklaşım ( $F=6,122$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ) ve sosyal desteğe başvurma ( $F=3,862$ ;  $p=0,004 < 0,05$ ) boyutları sektördeki çalışma



süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre;

- Kendine güvenli yaklaşım alt boyutu için; 11-15 yıl ve 16 yıl ve üzeri süre ile çalışanların kendine güvenli yaklaşım düzeyi, 1 yıldan az ve 1-5 yıl süre ile çalışanlardan anlamlı derecede daha yüksektir. Ek olarak 16 yıl ve üzeri süre ile çalışanların kendine güvenli yaklaşım düzeyi, 1 yıldan az ve 1-5 yıl süre ile çalışanların kendine güvenli yaklaşım düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir.
- İyimser yaklaşım alt boyutu için; 1 yıldan az süre ile sektörde çalışanların iyimser yaklaşım düzeyi, 1-5 yıl hariç diğer tüm grupların iyimser yaklaşım düzeyinden küçüktür. Diğer gruplar arasında anlamlı fark bulunmamaktadır.
- Çaresiz yaklaşım alt boyutu için; 1 yıldan az ve 1-5 yıl süre ile sektörde çalışanların çaresiz yaklaşım düzeyi, 11-15 yıl ve 16 ve üzeri süre ile çalışanlardan anlamlı derecede daha yüksektir. Ek olarak 16 yıl ve üzeri süre ile çalışanların çaresiz yaklaşım düzeyi, 1 yıldan az ve 1-5 yıl süre ile çalışanların çaresiz yaklaşım düzeyinden anlamlı derecede daha düşüktür.
- Boyun eğici yaklaşım alt boyutu için; 1 yıldan az ve 1-5 yıl süre ile sektörde çalışanların boyun eğici yaklaşım düzeyleri, 6-10 yıl, 11-15 yıl ve 16 ve üzeri süre ile sektörde çalışanların boyun eğici yaklaşım düzeylerinden anlamlı derecede daha yüksektir.
- Sosyal desteğe başvurma alt boyutu için; 11-15 yıl süre ile sektörde çalışanların ortalaması, 1 yıldan az ve 1-5 yıl süre ile sektörde çalışanların sosyal desteğe başvurma düzeylerinden anlamlı derecede daha yüksektir. Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Bu tespitten hareketle genel anlamda “*Stresle başa çıkma tarzları sektördeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 20 desteklenmiştir.

#### 4.7.7. Statü Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey Testi

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılganlık ölçeğinin, statüye göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Çizelge 32’de verilmiştir.

**Çizelge 32.** Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Statü Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
Atılganlık Envanteri	Daimi Personel	150	38,9	31,6	17,614	0,000*	Stajyer< Sezonluk Personel, Daimi Personel
	Sezonluk Personel	174	30,2	24,2			
	Stajyer	76	16,2	23,9			
	Toplam	400	30,8	28,3			

\* $p < 0,05$

Tek yönlü varyans analizinin sonucunda atılganlık envanteri ölçeği ( $F=17,614$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ) statüye göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre; daimi personelin atılganlık düzeyi, sezonluk personel ve stajyerlerin atılganlık düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir. Ek olarak sezonluk personelin atılganlık düzeyinin, stajyerlerden anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Bu tespitten hareketle “*Atılganlık düzeyi işletmedeki statüye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 10 desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan stresle başa çıkma tarzlarının, statüye göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Çizelge 33’de verilmiştir.

**Çizelge 33.** Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Statü Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Stresle Başa Çıkma Tarzları	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
<i>Kendine Güvenli Yaklaşım</i>	Daimi Personel	150	17,3	3,6	12,966	0,000*	Stajyer< Sezonluk Personel, Daimi Personel
	Sezonluk Personel	174	16,4	3,5			
	Stajyer	76	14,8	3,9			
	Toplam	400	16,5	3,7			
<i>İyimser Yaklaşım</i>	Daimi Personel	150	10,5	2,7	1,695	0,185	-
	Sezonluk Personel	174	10,1	2,9			
	Stajyer	76	9,9	2,7			
	Toplam	400	10,2	2,8			
<i>Çaresiz Yaklaşım</i>	Daimi Personel	150	6,2	4,5	17,654	0,000*	Stajyer> Sezonluk Personel, Daimi Personel
	Sezonluk Personel	174	8,4	4,3			
	Stajyer	76	9,5	4,0			
	Toplam	400	7,8	4,5			
<i>Boyun Eğici Yaklaşım</i>	Daimi Personel	150	4,8	3,3	8,173	0,000*	Stajyer> Sezonluk Personel, Daimi Personel
	Sezonluk Personel	174	6,2	3,1			
	Stajyer	76	5,7	3,3			
	Toplam	400	5,6	3,3			
<i>Sosyal Desteğe Başvurma</i>	Daimi Personel	150	8,3	3,1	0,507	0,603	-
	Sezonluk Personel	174	8,1	2,9			
	Stajyer	76	8,4	2,8			
	Toplam	400	8,2	3,0			

\* $p < 0,05$

Tek yönlü varyans analizinin sonucunda kendine güvenli yaklaşım ( $F=12,966$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), çaresiz yaklaşım ( $F=17,654$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ) ve boyun eğici yaklaşım ( $F=8,173$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ) boyutları statüye göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken; iyimser yaklaşım ( $F=1,695$ ;  $p=0,185 > 0,05$ ) ve sosyal desteğe başvurma ( $F=0,507$ ;  $p=0,603 > 0,05$ ) boyutları statüye göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre;

- Kendine güvenli yaklaşım alt boyutu için; stajyerlerin kendine güvenli yaklaşım düzeyi, daimi ve sezonluk personelin kendine güvenli yaklaşım düzeyinden anlamlı derecede daha düşüktür.
- Çaresiz yaklaşım alt boyutu için; sezonluk personelin ve stajyerlerin çaresiz yaklaşım düzeyi, daimi personelin çaresiz yaklaşımın düzeyinden anlamlı derecede yüksektir.
- Boyun eğici yaklaşım alt boyutu için; sezonluk personelin boyun eğici yaklaşım düzeyi, daimi personelin boyun eğici yaklaşım düzeyinden anlamlı derecede daha büyüktür.

Bu tespitten hareketle genel anlamda “*Stresle başa çıkma tarzları işletmedeki statüye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 21 kısmen desteklenmiştir.

#### 4.7.8. Departman Değişkenine İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi ve Tukey Testi

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılganlık ölçeğinin, departmana göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Çizelge 34’de verilmiştir.

**Çizelge 34.** Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Departman Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
Atılganlık Envanteri	Ön Büro	53	39,8	24,2	5,961	0,000*	Ön Büro> Yiyecek ve İçecek, Kat Hizmetleri, Mutfak, Diğer
	Yiyecek ve İçecek	126	21,4	31,3			
	Kat Hizmetleri	75	32,2	31,6			
	Mutfak	95	35,4	23,8			
	Diğer	51	34,0	20,9			
	Toplam	400	30,8	28,3			

\* $p < 0,05$

Tek yönlü varyans analizinin sonucunda atılganlık envanteri ölçeği ( $F=5,961$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ) departmana göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla

yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre; ön büro departmanında çalışanların atılganlık düzeyinin, diğer departmanlarda çalışanların atılganlık düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Bu tespitten hareketle “*Atılganlık düzeyi çalışılan departmana göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 11 desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan stresle başa çıkma tarzlarının, departmana göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları Çizelge 35’de verilmiştir.

**Çizelge 35.** Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Departman Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Stresle Başa Çıkma Tarzları	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
<i>Kendine Güvenli Yaklaşım</i>	Ön Büro	53	17,4	2,8	9,168	0,000*	Yiyecek ve İçecek< Ön Büro, Kat Hizmetleri, Mutfak, Diğer
	Yiyecek ve İçecek	126	15,3	4,3			
	Kat Hizmetleri	75	15,6	3,8			
	Mutfak	95	17,3	3,4			
	Diğer	51	18,1	2,4			
	Toplam	400	16,5	3,7			
<i>İyimser Yaklaşım</i>	Ön Büro	53	10,5	2,2	11,310	0,000*	Yiyecek ve İçecek< Ön Büro, Kat Hizmetleri, Mutfak, Diğer
	Yiyecek ve İçecek	126	9,1	2,9			
	Kat Hizmetleri	75	11,5	2,8			
	Mutfak	95	10,7	2,3			
	Diğer	51	9,9	2,8			
	Toplam	400	10,2	2,8			

**Çizelge 35 (Devam).** Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Departman Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi

Stresle Başa Çıkma Tarzları	Gruplar	N	$\bar{X}$	S.S.	F	p	Fark
<i>Çaresiz Yaklaşım</i>	Ön Büro	53	6,1	3,9	10,002	0,000*	Yiyecek ve İçecek> Ön Büro, Kat Hizmetleri, Mutfak, Diğer
	Yiyecek ve İçecek	126	9,1	4,5			
	Kat Hizmetleri	75	9,1	3,7			
	Mutfak	95	6,7	4,5			
	Diğer	51	6,3	4,6			
	Toplam	400	7,8	4,5			
<i>Boyun Eğici Yaklaşım</i>	Ön Büro	53	4,5	2,8	6,039	0,000*	Kat Hizmetleri> Ön Büro, Yiyecek ve İçecek, Mutfak, Diğer
	Yiyecek ve İçecek	126	5,9	3,4			
	Kat Hizmetleri	75	6,9	3,5			
	Mutfak	95	5,1	2,7			
	Diğer	51	4,9	3,3			
	Toplam	400	5,6	3,3			
<i>Sosyal Desteğe Başvurma</i>	Ön Büro	53	8,3	3,1	4,892	0,001*	Yiyecek ve İçecek< Ön Büro, Kat Hizmetleri, Mutfak, Diğer
	Yiyecek ve İçecek	126	7,3	2,5			
	Kat Hizmetleri	75	9,0	3,5			
	Mutfak	95	8,4	2,9			
	Diğer	51	8,8	2,7			
	Toplam	400	8,2	3,0			

\* $p < 0,05$

Tek yönlü varyans analizinin sonucunda kendine güvenli yaklaşım ( $F=9,168$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), iyimser yaklaşım ( $F=11,310$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), çaresiz yaklaşım ( $F=10,002$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), boyun eğici yaklaşım ( $F=6,039$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ) ve sosyal desteğe başvurma ( $F=4,892$ ;  $p=0,001 < 0,05$ ) boyutları departmana göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Ortaya çıkan anlamlı farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testinin sonuçlarına göre;

- Kendine güvenli yaklaşım alt boyutu için; ön büro, mutfak ve diğer departmanların personelinin kendine güvenli yaklaşım düzeyi, yiyecek ve içecek ile kat hizmetleri personelinden anlamlı derecede daha yüksektir.
- İyimser yaklaşım alt boyutu için; ön büro, kat hizmetleri ve mutfak personelinin iyimser yaklaşım düzeyi, yiyecek ve içecek departmanında çalışanların iyimser yaklaşım düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir.
- Çaresiz yaklaşım alt boyutu için; yiyecek ve içecek departmanı personelinin çaresiz yaklaşım düzeyi, ön büro, mutfak ve diğer departmanların personellerinin çaresiz yaklaşım düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir.
- Boyun eğici yaklaşım alt boyutu için; yiyecek ve içecek departmanı personelinin boyun eğici yaklaşım düzeyi, ön büro personellerinin çaresiz yaklaşım düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir. Ayrıca kat hizmetleri personelinin ortalaması, diğer tüm birim personelinin ortalamasından anlamlı derecede daha yüksektir.
- Sosyal desteğe başvurma alt boyutu için; yiyecek ve içecek personelinin ortalaması, diğer tüm birim personelin ortalamasından anlamlı derecede daha düşüktür.

Bu tespitten hareketle genel anlamda “*Stresle başa çıkma tarzları çalışılan departmana göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.*” şeklindeki Hipotez 22 desteklenmiştir.

#### **4.8. Korelasyon Analizi ve Sonuçları**

İki ya da ikiden daha fazla değişkenin bağımsız ya da bağımlı olmasına bakılmaksızın aralarındaki ilişkinin yönünü ve derecesini belirleyebilmek için kullanılan analiz yöntemine korelasyon denir (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko, 2010: 143). Korelasyon katsayısı -1 ile +1 aralığında değer alır ve “*r*” ile gösterilir. Rakamların mutlak büyüklüğü değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyini ifade ederken, rakamların işareti ise değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü ifade eder (Ural ve Kılıç, 2013: 243). Korelasyon katsayısının (Büyüköztürk, 2002: 31-32);

- ( $r=-1,00$ ) değeri için; değişkenler arasında mükemmel bir negatif ilişki vardır,
- ( $r=0,00$ ) değeri için; değişkenler arasında ilişki yoktur,
- ( $r=+1,00$ ) değeri için; değişkenler arasında mükemmel bir pozitif ilişki vardır denir.

Korelasyon analizi sonucunda, değişkenler arasındaki ilişkinin kuvvetine yönelik yorum yapılırken Çizelge 58'deki değer aralıkları kullanılmaktadır (Kalaycı, 2009: 116).

**Çizelge 36.** Korelasyon Katsayılarının İlişki Derecelerine Ait İfadeler

Korelasyon Katsayısı (r)	İlişki Derecesi
0,00-0,25	Çok Zayıf
0,26-0,49	Zayıf
0,50-0,69	Orta
0,70-0,89	Yüksek
0,90-1,00	Çok Yüksek

**Kaynak:** Kalaycı, Ş. (2009). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanların; atılganlık düzeyleri, stresle başa çıkma tarzları ve alt boyutlarının birbirleriyle aralarında olan ilişkinin anlamlı olup olmadığını ölçmek ve yorumlayabilmek için korelasyon analizi yöntemine başvurulmuştur. Atılganlık envanteri ölçeği ve stresle başa çıkma ölçeği ile alt boyutlarına ilişkin yapılan korelasyon analizi sonuçları Çizelge 37'de verilmiştir.

**Çizelge 37.** Atılganlık Envanteri Ölçeği ve Stresle Başa Çıkma Ölçeği İle Alt Boyutlarına İlişkin Korelasyon Analizi

Ölçekler	Atılganlık Envanteri	Stresle Başa Çıkma	Kendine Güvenli Yaklaşım	İyimser Yaklaşım	Çaresiz Yaklaşım	Boyun Eğici Yaklaşım	Sosyal Desteğe Başvurma
Atılganlık Envanteri	1						
Stresle Başa Çıkma	-0,108*	1					
Kendine Güvenli Yaklaşım	0,602**	0,213**	1				
İyimser Yaklaşım	0,258**	0,608**	0,463**	1			
Çaresiz Yaklaşım	-0,615**	0,398**	-0,581**	-0,310**	1		
Boyun Eğici Yaklaşım	-0,499**	0,522**	-0,481**	-0,060	0,608**	1	
Sosyal Desteğe Başvurma	0,226**	0,439**	0,194**	0,580**	-0,233**	-0,098	1

(\*p<0,05) – (\*\*p<0,01)



Çizelge 37'deki sonuçlara göre:

Atılganlık envanterinin, stresle başa çıkma ölçeğinin geneli ile arasında ( $r=-0,108^*$ ,  $p<0,05$ ) çok zayıf düzeyde ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Atılganlık envanterinin, stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından; kendine güvenli yaklaşım alt boyutu ile arasında ( $r=0,602^{**}$ ,  $p<0,01$ ) orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu, iyimser yaklaşım alt boyutu ile arasında ( $r=0,258^{**}$ ,  $p<0,01$ ) çok zayıf düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu, çaresiz yaklaşım alt boyutu ile arasında ( $r=-0,615^{**}$ ,  $p<0,01$ ) orta düzeyde ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu, boyun eğici yaklaşım alt boyutu ile arasında ( $r=-0,499^{**}$ ,  $p<0,01$ ) zayıf düzeyde ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu ve sosyal desteğe başvurma alt boyutu ile arasında ( $r=0,226^{**}$ ,  $p<0,01$ ) çok zayıf düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu tespitten hareketle kişilerin atılganlık düzeyleri arttıkça, stresle başa çıkma tarzları ile stresle başa çıkma tarzlarının alt boyutlarından çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım boyutlarını kullanma eğilimlerinde anlamlı bir şekilde azalma görülecektir. Ayrıca kişilerin atılganlık düzeyleri arttıkça, stresle başa çıkma tarzlarının alt boyutlarından kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ve sosyal desteğe başvurma boyutlarını kullanma eğilimlerinde de anlamlı bir şekilde artış görülecektir.

Stresle başa çıkma ölçeğinin genelinin, stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin alt boyutlarından; kendine güvenli yaklaşım alt boyutu ile arasında ( $r=0,213^{**}$ ,  $p<0,01$ ) çok zayıf düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu, iyimser yaklaşım alt boyutu ile arasında ( $r=0,608^{**}$ ,  $p<0,01$ ) orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu, çaresiz yaklaşım alt boyutu ile arasında ( $r=0,398^{**}$ ,  $p<0,01$ ) zayıf düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu, boyun eğici yaklaşım alt boyutu ile arasında ( $r=0,522^{**}$ ,  $p<0,01$ ) orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu ve sosyal desteğe başvurma alt boyutu ile arasında ( $r=0,439^{**}$ ,  $p<0,01$ ) zayıf düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu tespitten hareketle kişilerin stresle başa çıkma tarzlarını kullanma eğilimleri arttıkça, stresle başa çıkma tarzlarının alt boyutlarının hepsini kullanma eğilimlerinde de anlamlı bir şekilde artış görülecektir.

Kendine güvenli yaklaşım alt boyutunun, stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından; iyimser yaklaşım alt boyutu ile arasında ( $r=0,463^{**}$ ,  $p<0,01$ ) zayıf düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu, çaresiz yaklaşım alt boyutu ile arasında

( $r=-0,581^{**}$ ,  $p<0,01$ ) orta düzeyde ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu, boyun eğici yaklaşım alt boyutu ile arasında ( $r=-0,481^{**}$ ,  $p<0,01$ ) zayıf düzeyde ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu ve sosyal desteğe başvurma alt boyutu ile arasında ( $r=0,194^{**}$ ,  $p<0,01$ ) çok zayıf düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu tespitten hareketle kişilerin kendine güvenli yaklaşım alt boyutunu kullanma eğilimleri arttıkça, stresle başa çıkma tarzlarının alt boyutlarından çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım boyutlarını kullanma eğilimlerinde anlamlı bir şekilde azalma görülecektir. Ayrıca kişilerin kendine güvenli yaklaşım alt boyutunu kullanma eğilimleri arttıkça, stresle başa çıkma tarzlarının alt boyutlarından iyimser yaklaşım ve sosyal desteğe başvurma boyutlarını kullanma eğilimlerinde de anlamlı bir şekilde artış görülecektir.

İyimser yaklaşım alt boyutunun, stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından; çaresiz yaklaşım alt boyutu ile arasında ( $r=-0,310^{**}$ ,  $p<0,01$ ) zayıf düzeyde ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu, boyun eğici yaklaşım alt boyutu ile arasında ( $r=-0,060$ ) herhangi bir ilişkinin olmadığı ve sosyal desteğe başvurma alt boyutu ile arasında ( $r=0,580^{**}$ ,  $p<0,01$ ) orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu tespitten hareketle kişilerin iyimser yaklaşım alt boyutunu kullanma eğilimleri arttıkça, stresle başa çıkma tarzlarının alt boyutlarından olan çaresiz yaklaşım boyutunu kullanma eğilimlerinde anlamlı bir şekilde azalma; sosyal desteğe başvurma boyutunu kullanma eğilimlerinde ise anlamlı bir şekilde artış görülecektir.

Çaresiz yaklaşım alt boyutunun, stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından; boyun eğici yaklaşım alt boyutu ile arasında ( $r=0,608^{**}$ ,  $p<0,01$ ) orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu ve sosyal desteğe başvurma alt boyutu ile arasında ( $r=-0,233^{**}$ ,  $p<0,01$ ) çok zayıf düzeyde ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu tespitten hareketle kişilerin çaresiz yaklaşım alt boyutunu kullanma eğilimleri arttıkça, stresle başa çıkma tarzlarının alt boyutlarından olan sosyal desteğe başvurma boyutunu kullanma eğilimlerinde anlamlı bir şekilde azalma; boyun eğici yaklaşım boyutunu kullanma eğilimlerinde ise anlamlı bir şekilde artış görülecektir.

Boyun eğici yaklaşım alt boyutunun, stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutlarından sosyal desteğe başvurma alt boyutu ile arasında ( $r=-0,098$ ) herhangi bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir.

#### 4.9. Regresyon Analizi ve Sonuçları

İki ya da ikiden daha fazla değişken arasındaki etki ilişkisini inceleyebilmek için kullanılan istatistiksel analiz yöntemine regresyon analizi denir. Değişkenlerden birinin (bağımsız değişken) üzerinde yapılmış olan değişikliklerin, değişkenlerden diğerinin (bağımlı değişken) üzerindeki değişikliklere neden olduğu durumlarda kullanılmaktadır. Ayrıca, değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkilerinin açıklanabilmesini sağlayan bir istatistiksel analiz yöntemidir. Değişkenlerden birinin (bağımlı değişken), sadece tek bir değişkenin (bağımsız değişken) üzerindeki değişimlerle açıklanabildiği regresyon analizine ise basit doğrusal regresyon analizi denir (Kurtuluş, 2010: 187).

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanların atılgnlık düzeylerinin, stresle başa tarzları ve alt boyutlarına olan etkisi “*Basit Doğrusal Regresyon Analizi*” ile incelenmiştir. Bu inceleme doğrultusunda atılgnlık envanteri ölçeğinin bağımsız, stresle başa çıkma ölçeği ile alt boyutlarının bağımlı değişken olarak belirlendiği basit regresyon analizi sonuçları Çizelge 38’de verilmiştir.

**Çizelge 38.** Atılgnlık Envanteri Ölçeğinin Stresle Başa Çıkma Ölçeği İle Alt Boyutlarına Olan Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

Ölçekler		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	t	p
		B	Std. Hata			
Stresle Başa Çıkma	Sabit	49,51	0,54		90,94	0,000*
	Atılgnlık Envanteri	-0,03	0,01	-0,11	-2,17	0,030*
	$R^2=0,249$ ; $F=131,669$					
<i>Kendine güvenli Yaklaşım</i>	Sabit	14,01	0,22		63,53	0,005*
	Atılgnlık Envanteri	0,08	0,01	0,60	15,04	0,000*
	$R^2=0,362$ ; $F=226,112$					
<i>İyimser Yaklaşım</i>	Sabit	9,43	0,20		47,46	0,000*
	Atılgnlık Envanteri	0,03	0,00	0,26	5,33	0,000*
	$R^2=0,067$ ; $F=28,384$					
<i>Çaresiz Yaklaşım</i>	Sabit	10,80	0,26		41,13	0,000*
	Atılgnlık Envanteri	-0,10	0,01	-0,62	-15,57	0,000*
	$R^2=0,379$ ; $F=242,470$					

**Çizelge 38 (Devam).** Atılganlık Envanteri Ölçeğinin Stresle Başa Çıkma Ölçeği İle Alt Boyutlarına Olan Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

Ölçekler		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	t	p
		B	Std. Hata	$\beta$		
<i>Boyun Eğici Yaklaşım</i>	Sabit	7,35	0,21		35,06	0,000*
	Atılganlık Envanteri	-0,06	0,01	-0,50	-11,47	0,000*
	$R^2=0,249$ ; $F=131,669$					
<i>Sosyal Desteğe Başvurma</i>	Sabit	7,47	0,21		34,78	0,000*
	Atılganlık Envanteri	0,02	0,01	0,23	4,63	0,000*
	$R^2=0,051$ ; $F=21,411$					

\* $p<0,05$

Çizelge 38’deki regresyon analizi sonuçlarına göre:

Bağımsız değişken olarak belirlenen atılganlık envanteri ölçeğinin, bağımlı değişken olarak belirlenen stresle başa çıkma ölçeğinin genelini açıklama oranı %24,9 ( $R^2= 0,249$ )’dur. Ayrıca bağımsız değişkenin, bağımlı değişkenin üzerinde ( $\beta=-0,11$ ) negatif yönde ve ( $F=131,669$ ;  $p=0,030<0,05$ ) anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu tespitten hareketle “*Atılganlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarının genelinin kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*” şeklindeki Hipotez 23 desteklenmiştir.

Bağımsız değişken olarak belirlenen atılganlık envanteri ölçeğinin, bağımlı değişken olarak belirlenen stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutu olan kendine güvenli yaklaşımı açıklama oranı %36,2 ( $R^2= 0,362$ )’dir. Ayrıca bağımsız değişkenin, bağımlı değişkenin üzerinde ( $\beta=0,60$ ) pozitif yönde ve ( $F=226,112$ ;  $p=0,000<0,05$ ) anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu tespitten hareketle “*Atılganlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarından kendine güvenli yaklaşımın kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*” şeklindeki Hipotez 24 desteklenmiştir.

Bağımsız değişken olarak belirlenen atılganlık envanteri ölçeğinin, bağımlı değişken olarak belirlenen stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutu olan iyimser yaklaşımı açıklama oranı %6,7 ( $R^2= 0,067$ )’dir. Ayrıca bağımsız değişkenin, bağımlı değişkenin üzerinde ( $\beta=0,26$ ) pozitif yönde ve ( $F=28,384$ ;  $p=0,000<0,05$ ) anlamlı bir

etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu tespitten hareketle “*Atılganlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarından iyimser yaklaşımın kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*” şeklindeki Hipotez 25 desteklenmiştir.

Bağımsız değişken olarak belirlenen atılganlık envanteri ölçeğinin, bağımlı değişken olarak belirlenen stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutu olan çaresiz yaklaşımı açıklama oranı %37,9 ( $R^2= 0,379$ )’dur. Ayrıca bağımsız değişkenin, bağımlı değişkenin üzerinde ( $\beta=-0,62$ ) negatif yönde ve ( $F=242,470$ ;  $p=0,000<0,05$ ) anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu tespitten hareketle “*Atılganlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarından çaresiz yaklaşımın kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*” şeklindeki Hipotez 26 desteklenmiştir.

Bağımsız değişken olarak belirlenen atılganlık envanteri ölçeğinin, bağımlı değişken olarak belirlenen stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutu olan boyun eğici yaklaşımı açıklama oranı %24,9 ( $R^2= 0,249$ )’dur. Ayrıca bağımsız değişkenin, bağımlı değişkenin üzerinde ( $\beta=-0,50$ ) negatif yönde ve ( $F=131,669$ ;  $p=0,000<0,05$ ) anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu tespitten hareketle “*Atılganlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarından boyun eğici yaklaşımın kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*” şeklindeki Hipotez 27 desteklenmiştir.

Bağımsız değişken olarak belirlenen atılganlık envanteri ölçeğinin, bağımlı değişken olarak belirlenen stresle başa çıkma ölçeğinin alt boyutu olan sosyal desteğe başvurmayı açıklama oranı %5,1 ( $R^2= 0,051$ )’dir. Ayrıca bağımsız değişkenin, bağımlı değişkenin üzerinde ( $\beta=0,23$ ) pozitif yönde ve ( $F=21,411$ ;  $p=0,000<0,05$ ) anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu tespitten hareketle “*Atılganlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarından sosyal desteğe başvurma tarzının kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*” şeklindeki Hipotez 28 desteklenmiştir.

#### **4.10. Hipotezler ve Sonuçları**

Araştırmanın hipotezleri ve hipotezlerin yapılmış olan analizler sonucunda “*Desteklendi*”, “*Kısmen Desteklendi*” veya “*Desteklenmedi*” derecelerinden hangi derece ile değerlendirildikleri Çizelge 39’da verilmiştir.

**Çizelge 39.** Hipotezler ve Sonuçları

H	HİPOTEZLER	SONUÇ
H1	Atılgnlık düzeyi cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi
H2	Atılgnlık düzeyi yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H3	Atılgnlık düzeyi medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H4	Atılgnlık düzeyi gelire göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H5	Atılgnlık düzeyi eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H6	Atılgnlık düzeyi turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H7	Atılgnlık düzeyi turizm eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H8	Atılgnlık düzeyi işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H9	Atılgnlık düzeyi sektördeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H10	Atılgnlık düzeyi işletmedeki statüye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H11	Atılgnlık düzeyi çalışılan departmana göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H12	Stresle başa çıkma tarzları cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kısmen Desteklendi
H13	Stresle başa çıkma tarzları yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H14	Stresle başa çıkma tarzları medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kısmen Desteklendi
H15	Stresle başa çıkma tarzları gelire göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kısmen Desteklendi
H16	Stresle başa çıkma tarzları eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kısmen Desteklendi
H17	Stresle başa çıkma tarzları turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kısmen Desteklendi
H18	Stresle başa çıkma tarzları turizm eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H19	Stresle başa çıkma tarzları işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H20	Stresle başa çıkma tarzları sektördeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H21	Stresle başa çıkma tarzları işletmedeki statüye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kısmen Desteklendi

**Çizelge 39 (Devam). Hipotezler ve Sonuçları**

<b>H</b>	<b>HİPOTEZLER</b>	<b>SONUÇ</b>
H22	Stresle başa çıkma tarzları çalışılan departmana göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H23	Atılgnlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarının genelinin kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Desteklendi
H24	Atılgnlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarından kendine güvenli yaklaşımın kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Desteklendi
H25	Atılgnlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarından iyimser yaklaşımın kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Desteklendi
H26	Atılgnlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarından çaresiz yaklaşımın kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Desteklendi
H27	Atılgnlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarından boyun eğici yaklaşımın kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Desteklendi
H28	Atılgnlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarından sosyal desteğe başvurma tarzının kullanılmasına olan eğilim üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Desteklendi

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Antalya'daki otel işletmelerinde çalışanların atılgnlık düzeylerinin hangi düzeyde olduğunu tespiti ve stresle başa çıkma tarzlarını kullanma seviyelerinin tespiti amacıyla yapılan çalışmanın bu bölümünde, yapılan analizlerin ortaya çıkarttığı bulguların sonuçlarına ve sonuçların doğrultusunda geliştirilen önerilere yer verilmiştir.

### 5.1. Sonuçlar

Otel işletmelerinde çalışanların atılgnlık düzeyleri ve stresle başa çıkma tarzları hakkında alanyazın taraması yapılarak ilgili alanyazın oluşturulmuştur. Antalya ilindeki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlara (400) demografik bilgi formu (cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir, eğitim durumu, turizm eğitimi alma durumu, turizm eğitim düzeyi, işletmedeki çalışma süresi, sektördeki çalışma süresi, işletmedeki statü, departman), stresle başa çıkma tarzları ölçeği ve atılgnlık envanterinden oluşan anket formu uygulanmıştır. Toplanan veriler neticesinde; atılgnlık düzeyi ve stresle başa çıkma tarzlarının hangi demografik özelliklere göre anlamlı olup olmadığı tespit edilerek, stresle başa çıkma tarzları ile atılgnlık düzeyi arasındaki ilişki incelenmiş ve son olarak atılgnlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzlarının kullanılma eğilimi üzerindeki etkisi belirlenmiştir. Yapılan analizler sonucunda ulaşılan bulguların sonuçları aşağıda sıralanmıştır.

Demografik özelliklere göre, araştırmaya katılım gösteren otel işletmelerindeki çalışanların erkek (238) sayısının ve kadın (162) sayısının birbirine çok yakın olduğu görülmektedir. Böylelikle otel işletmelerinde, kadınların da aktif bir şekilde çalıştıkları ve istihdam edildikleri söylenebilir. Katılımcıların çoğunluğunu bekâr (271) bireyler oluşturmaktadır. Araştırmaya katılım gösterenlerin çoğunluğunun:

- 18-25 yaş aralığında (171) olması; otel işletmelerindeki çalışan kadrosunun genç ve dinamik bir yapıya sahip olduğu,
- 1401-2500 TL arasında (234) gelire sahip olması; otel işletmelerindeki çalışanların Türkiye asgari ücret standardında veya üstünde bir gelire sahip oldukları,



- Lise (140) ve ön lisans (142) eğitim düzeyine sahip olması; otel işletmelerindeki çalışanların ortaöğretim ve iki yıllık üniversite eğitimi aldıkları,
- Turizm eğitimi alması (245); otel işletmelerindeki çalışanların turizm eğitimi almış veya almakta oldukları,
- Turizm eğitimi alma düzeyinin ön lisans (102) seviyesinde olması; otel işletmelerindeki çalışanların turizm sektöründe teorik anlamda kalifiye eleman oldukları,
- İşletmede 1 yıldan az (157) çalışmakta olması ve işletmedeki statüsünün sezonluk personel (174) olması; Antalya'daki otel işletmelerinde çalışanların buldukları destinasyonun mevsimlik olması sonucunda daimi olarak çalışmadıkları,
- Sektörde 1-5 yıl arasında (105) çalışmakta olması; otel işletmelerinde çalışanların turizm sektöründe ilk 5 yıl istikrarlı bir şekilde çalıştıkları ve turizm sektörünün yıpratıcı bir sektör olmasından dolayı zamanla sektörü terk edip başka sektörlere yöneldikleri,
- Çalıştığı departmanın yiyecek ve içecek departmanı (126) olması; otel işletmelerinin konaklama hizmetinden sonra verdiği en önemli hizmetin yiyecek ve içecek hizmeti olmasından dolayı, otel işletmelerinde çalışanların genelini yiyecek ve içecek departmanında çalışanların oluşturduğu tespit edilmiştir.

Stresle başa çıkma tarzları ve atılgnlık envanteri ölçeklerine ilişkin yapılan güvenilirlik analizi sonucunda; ölçeklerin yüksek derecede güvenilir oldukları tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında ulaşılan sonuçlara göre; atılgnlık ölçeğinden elde edilen ortalama puan  $\bar{X}=30,81$  olduğu için, otel işletmesinde çalışanların atılgn oldukları saptanmıştır. Lin ve diğerlerinin (2004) hemşirelik öğrencilerine yapmış oldukları çalışmada, öğrencilerin çekingen olduğu saptanmıştır. Güler (2011)'in yapmış olduğu çalışmada da, katılımcıların çekingen olduğu saptanmıştır.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanların atılgnlık düzeylerinin ve stresle başa çıkma tarzlarını kullanma eğilimlerinin, demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir, eğitim durumu, turizm eğitimi alma durumu,

turizm eğitim düzeyi, işletmedeki çalışma süresi, sektördeki çalışma süresi, işletmedeki statü, departman) göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği ile ilgili bulunan sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Çalışmaya katılım gösteren çalışanların atılgnlık düzeylerine ilişkin sonuçlar şu şekildedir:

Cinsiyet değişkeninin, atılgnlık düzeyi ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Yani çalışanların atılgnlık düzeyi ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Alanyazında; Kapıkıran (1993)'ın yapmış olduğu araştırma sonucunda da, kız ve erkek öğrencilere ait atılgnlık puanları arasında farklılığın olmadığı saptanmıştır. Aynı şekilde Aksakal (1997), Aydın (1991), Ersan ve Doğan (2007) ve Tegin (1990)'in yapmış oldukları çalışmalarda da cinsiyet değişkeni ile atılgnlık düzeyi arasında bir farklılık bulunamamıştır. Fakat Deniz (1997), Saruhan (1996), Uğurluoğlu (1996) ve Bozkurt (1989)'un yapmış oldukları çalışmalarda cinsiyet değişkeni ile atılgnlık düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Yaş değişkeninin, atılgnlık düzeyi ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. 18-25 yaş grubu kişilerin atılgnlık düzeyinin, diğer tüm yaş gruplarının atılgnlık düzeyinden anlamlı derecede daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Yani çalışanların yaşının ilerlemesine bağlı olarak, atılgnlık düzeyinin arttığı görülmektedir. Alanyazında; Ayaz (2002), Kaplanoğlu (2006), Timuçin (2005) ve Görüş (1999)'ün yapmış oldukları çalışmalarda yaş değişkeni ile atılgnlık düzeyi arasında bir farklılık bulunamamıştır. Fakat Kaya (2001), Uğur (1996) ve Voltan (1980b)'in yapmış oldukları çalışmalarda yaş değişkeni ile atılgnlık düzeyi arasında anlamlı bir farklılığın olduğu bulunmuştur ve yaşın ilerlemesine bağlı olarak atılgnlık düzeyinin arttığı sonucuna vararak, yapılan çalışmanın sonucuyla paralellik göstermişlerdir.

Medeni durum değişkeninin, atılgnlık düzeyi ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Çalışanlardan evli olanların ( $\bar{X}=37,3$ ) atılgnlık düzeyinin, bekâr olanların ( $\bar{X}=27,7$ ) atılgnlık düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yani çalışanların aile kurmasına bağlı olarak, atılgnlık düzeyinin arttığı görülmektedir. Alanyazında; Çakır (2010), Ayaz (2002), Kaplanoğlu (2006) ve Timuçin (2005)'in yapmış oldukları çalışmalarda yaş değişkeni ile atılgnlık

düzei arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Çakır (2010)'un hemşirelere yapmış olduğu çalışmada; evli hemşirelerin atılganlık düzeyinin bekâr olanların atılganlık düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu sonucu yapılan çalışmanın sonucuyla paralellik göstermektedir.

Gelir değişkeninin, atılganlık düzeyi ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Geliri 2501-3500 TL olanların atılganlık düzeyi geliri 1401-2500 TL olanlardan anlamlı derecede daha yüksek olduğu, geliri 1401-2500 TL olanların atılganlık düzeyinin de geliri 1400 TL ve altı olanlardan anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yani çalışanların gelirinin yüksek olmasına bağlı olarak, atılganlık düzeyinin arttığı görülmektedir. Alanyazında Bayraktar (2007)'in güreşçilere yapmış olduğu çalışmada, gelir değişkeni ile atılganlık düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu sonuç, yapılan çalışmanın sonucu ile ters düşerken, güreşçilerden geliri daha yüksek olanın daha atılgan olduğu sonucu yapılan çalışmada bulunan sonuç ile paralellik göstermektedir.

Eğitim durumu değişkeninin, atılganlık düzeyi ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Ön lisans ve lisans mezunlarının atılganlık düzeyinin, lise mezunlarının atılganlık düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yani çalışanların eğitim durumunun yüksek olmasına bağlı olarak, atılganlık düzeyinin arttığı görülmektedir. Alanyazında; Çakır (2010)'ın yapmış olduğu çalışmada eğitim durumu değişkeni ile atılganlık düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Lisans mezunu hemşirelerin atılganlık düzeylerinin diğer gruplardan daha yüksek olduğunu bulması yapılan çalışmada bulunan sonuç ile paralellik göstermektedir.

Turizm eğitimi alma durumu değişkeninin, atılganlık düzeyi ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Çalışanlardan turizm eğitimi alanların ( $\bar{X}=34,2$ ) atılganlık düzeyinin, turizm eğitimi almayanların ( $\bar{X}=25,4$ ) atılganlık düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yani çalışanların turizm eğitimi almalarına bağlı olarak, atılganlık düzeyinin arttığı görülmektedir.

Turizm eğitim düzeyi değişkeninin, atılganlık düzeyi ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Lisans düzeyinde turizm eğitimi alanların atılganlık düzeyinin, lise ve ön lisans düzeyinde turizm eğitimi alanların atılganlık düzeyinden anlamlı

derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yani çalışanların turizm eğitim düzeyinin yüksek olmasına bağlı olarak, atılgnlık düzeyinin arttığı görülmektedir.

İşletmedeki çalışma süresi değişkeninin, atılgnlık düzeyi ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. İşletmede 1-5 yıl ve 6-10 yıl süre ile çalışanların atılgnlık düzeyinin, 1 yıldan az süre ile çalışanların atılgnlık düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yani çalışanların işletmedeki çalışma sürelerinin artmasına bağlı olarak, atılgnlık düzeyinin arttığı görülmektedir. Bal (2002)'in çalışmasında bulmuş olduğu, çalışma süresinin artmasına bağlı olarak atılgnlık düzeyinin arttığı sonucu yapılan çalışmada bulunan sonuç ile benzerlik göstermektedir. Bu durumun tersine, Çakır (2010), Ayaz (2002), Yıldız (2006) ve Timuçin (2005)'in çalışmalarında buldukları, çalışma süresinin artmasına bağlı olarak atılgnlık düzeyinin düştüğü sonucu yapılan çalışmada bulunan sonuç ile benzerlik göstermemektedir.

Sektördeki çalışma süresi değişkeninin, atılgnlık düzeyi ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Sektörde 16 ve üzeri süre ile çalışanların atılgnlık düzeyinin, 1 yıldan az ve 1-5 yıl süre ile çalışanların atılgnlık düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yani çalışanların sektördeki çalışma sürelerinin artmasına bağlı olarak, atılgnlık düzeyinin arttığı görülmektedir.

İşletmedeki statü değişkeninin, atılgnlık düzeyi ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Daimi personelin atılgnlık düzeyinin, sezonluk personel ve stajyerlerin atılgnlık düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yani çalışanların işletmedeki statülerinin kalıcılığına bağlı olarak, atılgnlık düzeyinin arttığı görülmektedir.

Departman değişkeninin, atılgnlık düzeyi ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Ön büro departmanında çalışanların atılgnlık düzeyinin, diğer departmanlarda çalışanların atılgnlık düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yani çalışanların misafirle iletişime geçme sıklığına bağlı olarak, atılgnlık düzeyinin arttığı görülmektedir.

Çalışmaya katılım gösteren çalışanların stresle başa çıkma tarzlarını kullanma eğilimlerine ilişkin sonuçlar şu şekildedir:

Cinsiyet değişkeninin, stresle başa çıkma tarzlarının kullanılması ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Çalışan kadınların ( $\bar{X}=50,3$ ), çalışan erkeklere ( $\bar{X}=47,5$ ) kıyasla stresle başa çıkma tarzlarını kullanma düzeyinin anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yani çalışan kadınların, çalışan erkeklerden daha fazla stres yaşadıkları görülmektedir. Ayrıca alt boyutlar için cinsiyet değişkeni değerlendirildiğinde; çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ile sosyal desteğe başvurma tarzlarını kadınların erkeklerden daha fazla kullandıkları, kendine güvenli yaklaşım tarzını erkeklerin kadınlardan daha fazla kullandıkları ve iyimser yaklaşım tarzını ise her iki cinsiyetin de eşit seviyede kullandıkları saptanmıştır. Alanyazında; Çakır (2006), Korkut (2012) ve Bal (2018)'in yaptıkları çalışmalarda cinsiyet değişkeni ile stresle başa çıkma ölçeği arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Fakat İmamoğlu, (2009), Yamaç (2009) ve Kızanlıklık (2008)'nin yaptıkları çalışmalarda ise cinsiyet değişkeni ile stresle başa çıkma tarzları ölçeği arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. İmamoğlu (2009)'nun yaptığı çalışmada kendine güvenli yaklaşım ve iyimser yaklaşım tarzlarını erkek müdürlerin kadınlardan daha fazla kullandıkları, çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşımı ise kadın müdürlerin erkeklerden daha fazla kullandıkları; Çakır (2006)'ın yaptığı çalışmada sosyal desteğe başvurma ve kendine güvenli yaklaşım tarzlarını kadın polislerin erkeklerden daha fazla kullandıkları, iyimser yaklaşım tarzını ise erkek polislerin kadınlardan daha fazla kullandıkları saptanmıştır.

Yaş değişkeninin, stresle başa çıkma tarzlarının kullanılması ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Yaşa ait her grubun, stresle başa çıkma tarzlarını kullanma düzeyi arasında bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Yani çalışanların yaşadıkları stres seviyesi ile yaşları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Ayrıca alt boyutlar için yaş değişkeni değerlendirildiğinde; kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ile sosyal desteğe başvurma tarzlarını 18-25 yaş grubunun daha az kullandığı ve çaresiz yaklaşım ile boyun eğici yaklaşım tarzlarını ise 18-25 yaş grubunun daha fazla kullandığı saptanmıştır. Alanyazında; Boğa (2016), Yurtsever (2009), Çağlayan ve diğerleri (2010)'nin yaptıkları çalışmalarda yaş değişkeni ile stresle başa çıkma tarzları ölçeği arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Fakat Aslan (2010), Güneysucu (2010), Petrosky ve Birkimer (1991) ve İmamoğlu (2009)'nun yaptıkları çalışmalarda ise yaş değişkeni ile stresle başa çıkma tarzları ölçeği arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Petrosky ve

Birkimer (1991) ve İmamoğlu (2009)'nun yaptıkları çalışmalarda düşük yaş grubunun pasif başa çıkma tarzlarını daha fazla, aktif başa çıkma tarzlarını ise daha az kullandıkları saptanmıştır. Bu sonuç, yapılan çalışmada bulunan sonuç ile paralellik göstermektedir.

Medeni durum değişkeninin, stresle başa çıkma tarzlarının kullanılması ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Çalışanlardan evli olanların ( $\bar{X}=48,8$ ) ve bekâr olanların ( $\bar{X}=48,6$ ) stresle başa çıkma tarzlarını kullanma düzeyi arasında bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Yani çalışanların yaşadıkları stres seviyesi ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Ayrıca alt boyutlar için medeni durum değişkeni değerlendirildiğinde; kendine güvenli yaklaşım ile iyimser yaklaşım tarzlarını evli olanların bekârlardan daha fazla kullandıkları, çaresiz yaklaşım tarzını bekâr olanların evlilerden daha fazla kullandıkları ve boyun eğici yaklaşım ile sosyal desteğe başvurma tarzlarını ise her iki grubun da eşit seviyede kullandıkları saptanmıştır. Alanyazında; Özbey (2011) ve Boğa (2016)'nın yapmış oldukları çalışmalarda medeni durum değişkeni ile stresle başa çıkma tarzları ölçeği arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Fakat Alemdar (2002), İmamoğlu (2009) ve Tuğrul (2015)'un yapmış oldukları çalışmalarda ise medeni durum değişkeni ile stresle başa çıkma tarzları ölçeği arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Özbey (2011)'in yapmış olduğu çalışmada, boyun eğici yaklaşım tarzını evli hemşirelerin bekârlardan daha fazla kullandıkları saptanmıştır. Bu sonuç, yapılan çalışmada bulunan sonuç ile ters düşmektedir. Alemdar (2002)'in yapmış olduğu çalışmada ise, sosyal desteğe başvurma tarzını bekâr bireylerin evlilerden daha fazla kullandıkları saptanmıştır.

Gelir değişkeninin, stresle başa çıkma tarzlarının kullanılması ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Gelire ait her grubun, stresle başa çıkma tarzlarını kullanma düzeyi arasında bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Yani çalışanların yaşadıkları stres seviyesi ile gelirleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Ayrıca alt boyutlar için gelir değişkeni değerlendirildiğinde; kendine güvenli yaklaşım ile iyimser yaklaşım tarzlarını 1400 TL ve altı gelir grubunun daha az kullandığı ve çaresiz yaklaşım ile boyun eğici yaklaşım tarzlarını ise 1400 TL ve altı gelir grubunun daha fazla kullandığı saptanmıştır. Alanyazında; Brown ve Ralph (1999) ve Keleş (2018) yapmış oldukları çalışmalarda gelir değişkeni ile stresle başa çıkma ölçeği arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Fakat Güneysucu (2010) ve Gölalmış (2005)'in yaptıkları çalışmalarda ise gelir değişkeni ile stresle başa çıkma ölçeği arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Keleş (2018)'in yaptığı çalışmada; iyimser yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ve sosyal desteğe başvurma tarzlarını 1000 TL ve altı gelire sahip olan öğrencilerin diğer gruplara göre daha çok kullandıklarını saptamıştır. Bu sonuç; yapılan çalışmada bulunan iyimser yaklaşım tarzının kullanılması sonucuyla terslik, boyun eğici yaklaşım tarzının kullanılması sonucuyla ise paralellik göstermektedir.

Eğitim durumu değişkeninin, stresle başa çıkma tarzlarının kullanılması ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Stresle başa çıkma tarzlarını lise mezunlarının daha fazla kullandığı tespit edilmiştir. Yani eğitim durumu düşük olanların, eğitim durumu yüksek olanlardan daha fazla stres yaşadıkları görülmektedir. Ayrıca alt boyutlar için eğitim durumu değişkeni değerlendirildiğinde; kendine güvenli yaklaşım tarzını lise mezunlarının daha az kullandıkları ve çaresiz yaklaşım ile boyun eğici yaklaşım tarzlarını ise lise mezunlarının daha fazla kullandıkları saptanmıştır. Alanyazında; Dumanlı (2018), Kaya ve diğerleri (2007), Korkut (2012), Boğa (2016) ve Aslan (2010)'ın yapmış oldukları çalışmalarda eğitim durumu değişkeni ile stresle başa çıkma tarzları ölçeği arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Fakat İmamoğlu (2009) ve Güneysucu (2010)'nun yapmış oldukları çalışmalarda ise eğitim durumu değişkeni ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Korkut (2012)'un yapmış olduğu çalışmada çaresiz yaklaşım tarzını eğitim seviyesi en düşük grubun kullandığı ve eğitim düzeyinin düşmesine bağlı olarak çaresiz yaklaşım tarzının kullanılmasının arttığı saptanmıştır. Bu sonuç, yapılan çalışmada bulunan sonucu desteklemektedir. Ayrıca; Dumanlı (2018) ve İmamoğlu (2009)'nun yapmış oldukları çalışmalarda da, eğitim düzeyinin düşmesine bağlı olarak çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım tarzlarının kullanılmasının arttığı sonucu, yapılan çalışmanın sonucunu desteklemektedir.

Turizm eğitimi alma durumu değişkeninin, stresle başa çıkma tarzlarının kullanılması ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Çalışanlardan turizm eğitimi almayanların ( $\bar{X}=50,4$ ), turizm eğitimi alanlara ( $\bar{X}=47,5$ ) kıyasla stresle başa çıkma tarzlarını kullanma düzeylerinin anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yani çalışanların turizm eğitimi almalarına bağlı olarak, daha az stres yaşadıkları görülmektedir. Ayrıca alt boyutlar için turizm eğitimi alma durumu

değişkeni değerlendirildiğinde; çaresiz yaklaşım ile boyun eğici yaklaşım tarzlarını turizm eğitimi almayanların alanlardan daha fazla kullandıkları ve kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ile sosyal desteğe başvurma tarzlarını ise her iki grubun da eşit seviyede kullandıkları saptanmıştır.

Turizm eğitim düzeyi değişkeninin, stresle başa çıkma tarzlarının kullanılması ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Turizm eğitim düzeyine ait her grubun, stresle başa çıkma tarzlarını kullanma düzeyi arasında bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Yani çalışanların yaşadıkları stres seviyesi ile turizm eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Ayrıca alt boyutlar için turizm eğitim düzeyi değişkeni değerlendirildiğinde; kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ile sosyal desteğe başvurma tarzlarını lise mezunlarının daha az kullandıkları ve çaresiz yaklaşım ile boyun eğici yaklaşım tarzlarını ise lise mezunlarının daha fazla kullandıkları saptanmıştır.

İşletmedeki çalışma süresi değişkeninin, stresle başa çıkma tarzlarının kullanılması ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. İşletmedeki çalışma süresine ait her grubun, stresle başa çıkma tarzlarını kullanma düzeyi arasında bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Yani çalışanların yaşadıkları stres seviyesi ile işletmedeki çalışma süreleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Ayrıca alt boyutlar için işletmedeki çalışma süresi değişkeni değerlendirildiğinde; kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ile sosyal desteğe başvurma tarzlarını işletmede 1 yıldan az süre ile çalışanların daha az kullandıkları ve çaresiz yaklaşım ile boyun eğici yaklaşım tarzlarını ise işletmede 1 yıldan az süre ile çalışanların daha fazla kullandıkları saptanmıştır. Alanyazında; Bal (2018)'in yapmış olduğu çalışmada çalışma süresi değişkeni ile stresle başa çıkma tarzları ölçeği arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Fakat İmamoğlu (2009), Kızanıklı (2006) ve Dumanlı (2018)'nin yapmış oldukları çalışmalarda ise çalışma süresi değişkeni ile stresle başa çıkma tarzları ölçeği arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. İmamoğlu (2009)'nun yapmış olduğu çalışmada, kendine güvenli yaklaşım ve iyimser yaklaşım tarzlarını çalışma süresi fazla olan çalışanların daha fazla kullandıkları saptanmıştır. Bu sonuç, yapılan çalışmada bulunan sonuç ile paralellik göstermektedir. Dumanlı (2018)'nin yapmış olduğu çalışmada ise, boyun eğici yaklaşım tarzını çalışma süresi fazla olan çalışanların daha fazla kullandıkları saptanmıştır. Bu sonuç, yapılan çalışmada bulunan sonuç ile ters düşmektedir.



Sektördeki çalışma süresi değişkeninin, stresle başa çıkma tarzlarının kullanılması ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Sektördeki çalışma süresine ait her grubun, stresle başa çıkma tarzlarını kullanma düzeyi arasında bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Yani çalışanların yaşadıkları stres seviyesi ile sektördeki çalışma süreleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Ayrıca alt boyutlar için sektördeki çalışma süresi değişkeni değerlendirildiğinde; kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ile sosyal desteğe başvurma tarzlarını sektörde 1 yıldan az süre ile çalışanların daha az kullandıkları ve çaresiz yaklaşım ile boyun eğici yaklaşım tarzlarını ise sektörde 1 yıldan az süre ile çalışanların daha fazla kullandıkları saptanmıştır.

İşletmedeki statü değişkeninin, stresle başa çıkma tarzlarının kullanılması ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Stresle başa çıkma tarzlarını daimi personelin daha az kullandığı tespit edilmiştir. Yani çalışanlardan işletmede kalıcı olanların, kalıcı olmayanlardan daha az stres yaşadıkları görülmektedir. Ayrıca alt boyutlar için statü değişkeni değerlendirildiğinde; kendine güvenli yaklaşım tarzını daimi personelin daha fazla kullandığı ve çaresiz yaklaşım ile boyun eğici yaklaşım tarzlarını ise daimi personelin daha az kullandığı saptanmıştır.

Departman değişkeninin, stresle başa çıkma tarzlarının kullanılması ile arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Stresle başa çıkma tarzlarını kat hizmetleri çalışanlarının daha fazla kullandıkları tespit edilmiştir. Yani çalışanlardan kat hizmetleri çalışanın daha fazla stres yaşadığı görülmektedir. Ayrıca alt boyutlar için departman değişkeni değerlendirildiğinde; kendine güvenli yaklaşım tarzını kat hizmetleri çalışanın daha az kullandığı ve iyimser yaklaşım, çaresiz yaklaşım, boyun eğici yaklaşım ile sosyal desteğe başvurma tarzlarını kat hizmetleri çalışanın daha fazla kullandığı saptanmıştır.

Araştırma kapsamında yapılan korelasyon analizi sonucunda, en yüksek korelasyon değerinin, atılganlık envanteri ile stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin alt boyutu olan çaresiz yaklaşım arasında ( $r=-,615^{**}$ ,  $p<0,01$ ) orta düzeyde ve negatif yönlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. İkinci yüksek korelasyon değerinin; stresle başa çıkma ölçeğinin geneli ile stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin alt boyutu olan iyimser yaklaşım arasında ( $r=,608^{**}$ ,  $p<0,01$ ) orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu ve çaresiz yaklaşım alt boyutu ile boyun eğici yaklaşım arasında

( $r=,608^{**}$ ,  $p<0,01$ ) orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Üçüncü yüksek korelasyon değerinin; atılmanlık envanteri ile stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin alt boyutu olan kendine güvenli yaklaşım arasında ( $r=,602^{**}$ ,  $p<0,01$ ) orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Son olarak araştırma kapsamında yapılan regresyon analizi sonucunda atılmanlık envanteri ölçeğinin; stresle başa çıkma tarzlarının genelinin, çaresiz yaklaşım ve boyun eğici yaklaşım alt boyutlarının kullanılmasına olan eğilim üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisinin olduğu saptanmıştır. Atılmanlık envanteri ölçeğinin; kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ve sosyal desteğe başvurma alt boyutlarının kullanılmasına olan eğilim üzerinde ise pozitif yönde anlamlı bir etkisinin olduğu saptanmıştır. Alanyazında da; kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ve sosyal desteğe başvurma alt boyutlarının stresle başa çıkarken kullanılan etkili yöntemler oldukları, çaresiz yaklaşım ile boyun eğici yaklaşım alt boyutlarının ise stresle başa çıkarken kullanılan etkisiz yöntemler oldukları görülmektedir.

Araştırmanın kapsamında yapılan analizler ve bulguların sonuçlarına göre; çalışanların atılmanlık düzeyleri arttıkça, stresle daha etkili bir şekilde baş ettikleri saptanmıştır.

## 5.2. Öneriler

Araştırma kapsamında yapılan analizlerle bulunan bulguların sonuçları çerçevesinde, otel işletmelerinde çalışanlara ve çalışanların yöneticilerine yönelik öneriler aşağıda sunulmuştur:

- İşletmeler çalışanlarını işe alırken, çalışanların atılmanlık düzeylerini ve stresle başa çıkma tarzlarını belirlemek için iş görüşmesi sırasında belirleyici sorular sorabilirler. Yapılan araştırma sonucunda, atılmanlık envanteri ile stresle başa çıkma tarzları ölçeğinin alt boyutlarından kendine güvenli yaklaşım, iyimser yaklaşım ve sosyal desteğe başvurma boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişkinin bulunmasından dolayı, işe alınacak olan çalışanın da kendine güvenen, kendi hakkına sahip çıkan ve hakkını savunan, başkalarının hakkına saygı gösteren, iletişime açık vb. kişilikte olması stresle başa çıkarken daha başarılı olmasını sağlayacaktır. Bu sayede işletmeler,

sonradan meydana gelebilecek rol çatışması, iş yükü, güvensiz iş ortamı, çalışanların işe çekingen davranmaları vb. durumları minimum düzeye indirebilirler.

- İşletmeler, çalışanlarının istek, ihtiyaç ve beklentilerini iyi analiz etmelidir. Çalışanlarda stres oluşturabilecek beklentiler karşılanmalıdır.
- İşletmeler, çalışanlarının atılganlık düzeylerini arttırmak için otel çalışanlarına özel eğlence, piknik, rafting vb. aktiviteler düzenleyerek, sosyal ortamda çalışanların özgüvenlerinin artmasını sağlayabilirler.
- Çalışanların stresle başa çıkabilmeleri için, öncelikle kendilerinde stres oluşturabilecek stres kaynaklarının farkında olmaları sağlanmalıdır. Bu farkındalık çalışanın; strese karşı pek çok mücadele tekniği geliştirmesine, stres hakkında bilinçli olmasına, stresi yönetip denetleyebilmesine katkı sağlayacaktır.
- İşletmeler, çalışanların stresle karşı karşıya kalabilecekleri durumları (uzun mesai saati, maaşların geç veya eksik yatırılması, iş güvenliğinin olmaması, çevre koşullarının rahatsız edici olması, çalışanların otele olan ulaşımının kötü koşullarda gerçekleşmesi, iş ortamındaki materyal yetersizlikler, çalışanların soyunma odası ve tuvaletlerinin bakımsız olması, çalışanların dinlenme saat ve yerlerinin yetersiz olması vb.) azaltmaya çalışmalıdır.
- Otel işletmelerinde çalışanların, stresle nasıl mücadele edebileceğini öğrenmesi gerekir. Özellikle turizm gibi yıpratıcı sektörlerde çalışanlara sakinleştirici, dinlendirici ve rahatlatıcı etkinlikler (kitap okumak, yoga, bisiklet turları vb.) yapmaları önerilebilir. Bu sayede iş ortamında aldığı kötü enerjileri ve stres dolu saatleri üzerinden atarak bir sonraki iş gününde daha dinç ve pozitif bir şekilde çalışabilirler.
- Ayrıca çalışanlar atılganlık düzeylerini arttırabilmek için, daha çok sosyal aktivitelere de katılabilirler. Böylelikle grup içerisinde özgüveni artan bireyde, atılganlık özellikleri de yavaş yavaş oluşmaya başlayacaktır ve birey stresle daha rahat baş edebilecektir.
- Araştırma kapsamında ortaya çıkan sonuçlar doğrultusunda atılganlık düzeyi ile stresle başa çıkma arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Çalışanın atılganlık düzeyi arttıkça stresle daha kolay baş

edebilmesi nedeniyle, her çalışana atılganlık eğitiminin verilmesi ve eğitimin düzenli periyotlarla devam ettirilmesi önerilebilir.

Son olarak, Antalya ili sınırları içerisinde gerçekleştirilen araştırmanın; konaklama işletmeleri, otel işletmeleri, stresle başa çıkma tarzları, çalışanlar, atılganlık, atılgan davranış ve atılganlık düzeyi konularında yapılacak olan sonraki araştırmaları yönlendirebileceği ve araştırmalara ışık tutabileceği öngörülmektedir. Bu doğrultuda araştırmacılar, evreni değiştirerek turizm alanında veya başka alanlarda araştırma yapabilirler. Özellikle atılganlık düzeyinin stresle başa çıkma tarzları üzerindeki etkisinin, başka iş veya eğitim alanlarında araştırılması farklı sonuçlar ortaya çıkarabilir. Hatta çalışmanın benzeri turizm sektöründeki istihdamın yüksek olduğu, Antalya dışındaki illerde de (İstanbul) yapılabilir. Dolayısıyla atılganlık düzeyinin ve stresle başa çıkma tarzlarının aynı başlıkta inceleneceği veya ilişkilerinin araştırılacağı araştırmalara ihtiyaç olduğu düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

- Adana, F. (2009). Hemşirelik ve Sağlık Memurluğunun Özgüven Düzeylerinin Belirlenmesi. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 12(2), 51.
- Akat, İ. ve Budak, G. G. (1994). *İşletme Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Akat, İ. ve Budak, G. G. (1999). *İşletme Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Akçakaya, M. (2003). Çatışma Yönetimi ve Örgüt Verimliliğine Etkisi. *Kamu-İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 7(2), 2-27.
- Akgün, A., Gönen, S. ve Aydın, M. (2007). İlköğretim Fen ve Matematik Öğretmenliği Öğrencilerinin Kaygı Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(20), 283-299.
- Akın M., Tuna A., Tuna H. (2001) Bakırköy Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Hizmet İçi Eğitime Katılan Hemşirelik Personelinin Atılganlık (assertivite) Düzeylerinin Araştırılması. 1. Uluslararası ve 5. Ulusal Hemşirelik Eğitimi Kongresi, Kapadokya, Kongre El Kitabı, 121-127.
- Akıncı, Z. (2010). Konaklama İşletmelerinde Kriz Yönetimi: Alanya Bölgesindeki Konaklama İşletmelerinde Kriz Sürecinde Karşılaşılan Sorunların Tespit ve Çözümüne Yönelik Bir Araştırma. Doktora Tezi, Isparta.
- Akıncı, Z. (2016). *Otel İşletmeciliği ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aksakal, N. (1997). Üniversite Sınavına Giren Lise Son Sınıf Öğrencilerinin Atılganlık ve Depresyon Düzeylerinin Araştırılması. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Fırat Üniversitesi, Elazığ.
- Aktan, C. (2000). *Maslow'un Motivasyon Teorisi*. Ankara: Demet Yayınları.
- Aktaş, A. (2002). *Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi*. (2. Baskı). Antalya: Azim Matbaa Fatih Ofset San. Tic. Ltd. Şti.
- Aktaş, A. M. (2001). Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 56(4), 25-42.
- Alberti, R. and Emmons, M. (2002a). *Atılganlık*. Ankara: Hekimler Yayın Birliği Yayıncılık.
- Alberti, R. and Emmons, M. (2002b). *Atılganlık Hakkınızı Kullanın*. Ankara: Hekimler Yayın Birliği Yayıncılık.
- Alemdar, T. (2002). Stresin Çalışma Verimliliği Üzerine Etkisi: Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri Yönetici ve Öğretmenleri Üzerine Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Allen, R. (1990). *Human Stress: It's Nature And Control*. New York: McMillan Pub Company.

- Alp, G. (2016). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Streslerinin Bireysel Performansları Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Arı, R. (1989). Üniversite Öğrencilerinin Baskın Ben Durumları İle Bazı Özlük Niteliklerinin Ben Durumlarına, Atılganlık ve Uyum Düzeylerine Etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- Arık, İ. A. (1996). *Motivasyon ve Heyecana Giriş*. İstanbul: Çantay Kitabevi.
- Arsenault, A. and Dolan, S. (1983). The Role Of Personality, Occupation And Organization In Understanding The Relationship Between Job Stress, Performance And Absenteeism. *Journal Of Occupational Psychology*, 56(3), 227-240.
- Arslan, C. (2010). Öfke ve Öfkeyi İfade Etme Biçimlerinin, Stresle Başa Çıkma ve Kişiler Arası Problem Çözme Açısından İncelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 10(1), 7-43.
- Arslan, M. (2010). Çalışma Yaşamında Stresin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aslan, Ç. Ç. (2010). Zihinsel Engelli Çocuğu Olan Anne ve Babaların Psikolojik Belirtileri, Sosyal Destek Algıları ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aslan, M. (1995). Öğretmenlerin Örgütsel Stres Kaynakları, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Aştı, N. (1995). Hemşireler Assertif Midir? *Hemşirelik Bülteni*, 9(36), 55-59.
- Atkın, R. (1995). *Psikolojiye Giriş*. İstanbul: Sosyal Yayınlar.
- Atkinson, J. M. (1984). *Coping With Stress At Work*. Great Britain: Thorsons.
- Ayaz, Ş. (2002). Hemşirelerin Benlik Saygısı ve Atılganlık Düzeylerinin Belirlenmesi. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aydın, A. S. (2003). Ergenlerde Stresle Başa Çıkma Tarzları İle Cinsiyet ve Cinsiyet Rollerini Arasındaki İlişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Aydın, B. (1991). Cinsiyet ve Cinsiyet Rollerini Açısından Atılganlık Seviyesinin İncelenmesi. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 3, 25-26.
- Aydın, İ. ve Pehlivan, İ. (2002). *İş Yaşamında Stres*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Aydın, İ. (2008). *İş Yaşamında Stres*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.

- Aydın, İ. (2012). Örgütsel Stres Kaynakları ve Yönetimi: Yozgat Emniyet Müdürlüğü Bünyesinde Bir Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yozgat.
- Aydın, M. ve Yıldız, M. (2000). *Poliste Stres Yönetimi, Yirmi Birinci Yüzyılda Polis: Temel Sorunlar-Çağdaş Yaklaşımlar*. Ankara: Sibel Matbaası.
- Aysan, F. (1998). Lise Öğrencilerinin Stres Yaşantılarında Kullandıkları Başa Çıkma Stratejilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Anlara.
- Aytekin, A. (2009). Stres Yönetiminin Önemi ve Kamu Çalışanlarında Stres Faktörlerinin Teşhisine İlişkin Bir Araştırma: Sivas Valiliği Defterdarlığı Uygulaması. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Azaltun, M. ve Kaya, E. (2010). *Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları*. (3. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Bal, N. G. (2018). Asistan Hekimlerde Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Mesleki Doyum Düzeylerinin Değerlendirilmesi. Uzmanlık Tezi, Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi, Kahramanmaraş.
- Bal, Ü. (2003). Hastanelerde Çalışan Hemşire ve Diğer Bayan Sağlık Personelinin Benlik Saygısı ve Atılganlık Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Psikiyatri Hemşireliği Anabilim Dalı, İstanbul.
- Balcı, A. (2000), *İş Stresi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Ballıkaya, E. (2009). Antrenörlerin Stresle Başa Çıkma Tarzları. Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- Baltaş, A. ve Baltas, Z. (1999). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, A. ve Baltas, Z. (2000). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, A. ve Baltas, Z. (2011). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, Z., Atakuman, Y. ve Duman, Y. (1998). *Standardization Of The Percieved Stress Scale: Perceived In Stress Turkish Middle Managers Stress And Anxiety Research Society*. 19. International Conference. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi.
- Baltaş, Z. ve Oksay, R. (1999). Kronik Stres Vücudu Yıpratıyor. *Cumhuriyet Bilim Teknik Dergisi*, 661, 9.
- Barki, H. and Hartwick, J. (2001). Interpersonal Conflict And Its Management In Information System Development. *MIS Quarterly*, 25(2), 195-228.

- Barut, Y. (1989). Ortaokul Öğrencilerinde Stres Faktörleri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bayraktar, G. (2007). Güreşçilerin Psikolojik İhtiyaçları İle Atılganlık Düzeylerinin Bireysel Başarılarına Etkisi. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Barutçugil, S. İ. (1982). *Turizm İşletmeciliği*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- Barutçugil, S. İ. (1989). *Turizm İşletmeciliği*. (3. Baskı). İstanbul: Beta Basım.
- Benton, D. (1999). Assertiveness Power And Influence. *Nursing Standart*, 13, 48-52.
- Bernhard, L. A. and Walsh, M. (1990). *Leadership*. (2. Edition). St. Louis: Mosby Company.
- Billings, A. C. and Moos, R. H. (1981). The Role Of Coping Responses And Social Resources İn Attenuating The Stress Of Life Events. *Journal Of Behavioral Medicine*, 4, 139-158.
- Bingöl, G. (2013). Stres ve Stres Yönetimi Yaklaşımları: Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Blasco-Fontecilla, H., Delgado-Gomez, D., Legido-Gill, T., Leon, J., Mercedes Perez-Rodriquez, M. and Baca-Garcia, E. (2012). Can The Holmes- Rahe Social Readjustment Rating Scale (SRRS) Be Used As A Suicide Risk Scale?: An Exploratory Study.
- Blaug, R., Kenyon, A. and Lekhi, R. (2007). *Stress At Work: The Work Foundation, A Report Prepared For The Work Foundation's Principal Partners*. London: The Work Foundation.
- Boğa, S. (2016). Cezaevi Hükümlülerinin Ruhsal Belirtileri ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Bolger, N. and Schiling, E. A: (1991). Personelity And The Problems Of Everyday Life: The Role Of Neuroticism İn Exposure And Reativity To Daily Stressors. *Journal Of Personelity*, 59(3), 355-386.
- Bozkurt, E. (1989). Üniversite Öğrencilerinin Atılganlık Düzeylerini Etkileyen Sosyo-Ekonomik Faktörler. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, On Dokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.
- Braham, B. (1998). *Stres Yönetimi: Ateş Altında Sakin Kalabilmek*. (Çeviri: Diker, V. G.). İstanbul: Hayat Yayınları.
- Brown, M. ve Ralph, S. (1999). Using The Dysa Programme To Reduce Stress And Anciety İn First Year University Students. *Pastoral Care*, 8-13.
- Brown, T. A. (2006). *Confirmatory Factor Analysis For Applied Research*. (1. Edition). New York: Guilford Publications, Inc.



- Buzlu, S. (1999). Hemşirelerde Girişkenlik Hakları ve Beden Dili. *Hemşirelik Bülteni*, 11(43-44), 339-344.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 32, 470-483.
- Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1), 1-10.
- Camkurt, M, Z. (2007). İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi. *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 20(6), 21(1), 80-106.
- Ceylan, A. ve Ulutürk, Y. H. (2006). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1), 48-58.
- Compas, B, E. (1987). Stress And Life Events During Childhood And Adolescence. *Clinical Psychology Review*, 7, 275-302.
- Comrey, A. L. and Lee, H. B. (1992). *A First Course In Factor Analysis*. (2. Edition). New Jersey: Hillsdale, Lawrance Erlbaum Associates Publishers.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. (8.Baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Coşkuner, A. (1997). *Sosyo-Ekonomik ve Kültürel Problemlerin Çalışanların Ruh Sağlığına Etkileri ve Stres*. Ankara: Türkiye Enerji, Su ve Gaz İşçileri Yayın Organı.
- Cüceloğlu, D. (1992). *İnsan ve Davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (1994). *İnsan ve Davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (2004). *İnsan ve Davranışı*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çağatay, E. (2010). Ergenlerin Spor Yapma Alışkanlıklarının Kişilik Ve Atılganlık Özellikleri Açısından İncelenmesi, Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Çağlayan, H. S., Çetin, M. Ç., Yıldırım, Y. ve Yıldız, Ö. (2010). Investigation Of Coping With The Stress Styles “Of Physical Education And Sport School Special Ability Test Participating Candidates”. *11. International Sport Sciences Congress*, 58-60, Antalya.
- Çakır, A. (2010). Hastanede Çalışan Hemşirelerin Kendini Gerçekleştirme ve Atılganlık Düzeylerinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Çakır, İ. (2006). Polislerin Stres ve Bazı Değişkenlere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çukurova.

- Çakmak, Ö. Ve Hedevalı, M. (2005). Eğitim ve Fen-Edebiyat Fakülteleri Biyoloji Bölümü Öğrencilerinin Kaygı Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 115-127.
- Çetinkaya, F. (2011). Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışma Üzerindeki Etkisi ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanların Üzerine Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Çevik, H. H., Muammer, B. ve Orhan, F. (2010). *Polis Teşkilatında İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara: Polis Akademisi Yayınları.
- Çiçek, E. U. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. (5. Baskı). Ankara: Asil Yayın ve Dağıtım.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli: İstatistik, SPSS ve Lisrel Uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Çuhadar, M. (2001). Otel İşletmelerinde Bir Pazarlama Aracı Olarak İnternetin Kullanımı: Antalya İli Sınırları İçerisinde Faaliyet Gösteren 3, 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama. Isparta.
- Çulha, M. ve Dereli, A. A. (1987). Atılganlık Eğitimi Programı. *Psikoloji Dergisi*, 6(11), 124-127.
- Davish, K. (1983). *Human Behavior At Work: Organizational Behavior*. New Delhi: TATA McGraw Hil Pub. Company.
- Defrank, R. S. and Ivancevich, J. (1998). Stres On The Job: An Executive Update. *The Academy Of Management Executive*, 12(3), 55-56.
- Demiral, Y. (2004). Çalışma Yaşamında Psikososyal Etmenler. *Türk Tabipler Birliği Mesleki Sağlık ve Güvenlik Dergisi*, 20, 22-26.
- Deniz, M. E. (1997). Üniversite Öğrencilerinin Cinsiyet ve Kültür Farklara Dayalı Atılganlıkları Üzerinde Bir Atılganlık Eğitimi Denemesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Dinç-Sever, A. (1997). Hemşirelerin Stres İle Başa Çıkma Yolları ve Bunun Sonuçlarının Araştırılması. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Anabilim Dalı, İstanbul.
- Dinçer, F. ve Öztunç, G. (2009). Hemşirelik ve Ebelik Öğrencilerinin Benlik Saygısı ve Atılganlık Düzeyleri. *Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi*, 22-33.
- Diniz, D. H. M. P., Schor, N. and Blay, S. L. (2006). Stressful Life Events And Painful Recurrent Colic Of Renal Lithiasis. *The Journal Of Urology*, 176, 2483-2487.
- Drafke, M. V. and Kossen, S. (1988). *The Human Side Of Organizations*. New York: Addison Wesley Longman.

- Dumanlı, Ş. (2018). Turist Rehberlerinin Stresle Başa Çıkma Tarzları İle Mizah Tarzları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Durna, U. (2006). Üniversite Öğrencilerinin Stres Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 319-343.
- Dolu, G. (1997). Onkolojide Çalışan Hekimlerde Tıbbi Sosyal Çalışma Açısından Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Psikososyal Onkoloji Anabilim dalı, İstanbul.
- Dormann, C. ve Zapf, D. (2002). Social Stressors At Work, Irritation And Depressive Symptoms: Accounting For Unmeasured Third Variables In A Multi-Wave Study. *Journal Of Occupational And Organizational Psychology*, 75(1), 33-58.
- Durmuş, B., Yurtkoru, E. S. ve Çinko, M. (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. (3.Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Eisler, R. M., Hersen, M., Miller, P.M. and Blanchard, E. B. (1975). Situational Determinants of Assertive Behavior. *Journal of Consulting and Clinical*.
- Ekinci, H. ve Ekici, S. (2003). Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama. *Uludağ Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 93-111.
- Ekinci, M., Altun, Ö. Ş.ve Can, G. (2013). Hemşirelik Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Atılganlık Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 4(2), 67-74.
- Ephesin, R. (2000). Stres Avcıları. *Güncel Psikoloji Dergisi*, 1(2), 20-27.
- Ercan, Ö. (2002). İlköğretim Okulu Öğrencilerinin Aile Özellikleri, Öğrenilmiş Çaresizlik Düzeyleri ve Stresle Başa Çıkma Yolları. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Erdoğan, İ. (1999). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri.
- Erel, A. (2002). Türkiye'de Ulaştırma Sektöründe Sorunlar ve Eğitim. 5. *Uluslar arası Ekonomi Kongresi*. 11-14 Eylül 2002, Ankara.
- Eren, E. (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Eren, E. (2012). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Ergül, A. (2012). Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Erkal, M. (2004). *Sosyoloji*. İstanbul: Der Yayınları.
- Eroğlu, F. (2007). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Yayınları.

- Erol, A. (2006). Yöneticisi Hemşirelerin Atılganlık Düzeyleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Ersan, E. Ve Doğan, O. (2002). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerine Atılganlık ve Saldırganlık Düzeylerinin Sosyo-Demografik Özelliklerle İlişkisi. 7. Spor Bilimleri Kongresi, Antalya.
- Ersarı, G. (2010). İş Gören Motivasyonunda Algılanan Stres Düzeylerinin ve Stres Yönetim Tekniklerinin Rolü: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*. Ankara: TODAĞ Yayınları.
- Fabrigar, L. R., Wegener, D. T., Maccallum, R. C. and Strahan, E. J. (1999). Evaluating The Use Of Exploratory Factor Analysis İn Psychological Research. *Psychological Methods*, 4(3), 272-299.
- Field, A. (2000). *Discovering Statistics Using SPSS For Windows*. New Delhi: London, Thousand Oaks, Sage Publications.
- Fink, G. (2010). *Stres Science: Neuroendocrinology*. USA: Academic Press.
- Folkman, S. and Lazarus, R. S. (1984). *Stress, Appraisal And Coping*. New York: Springer Publishing.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Schetter, D. C., DeLongis, A. and Gruen, J. R. (1986). Dynamics Of A Stresful Encounter: Cognitive Appraisal, Coping And Encounter Outcomes. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 50(5), 992-1003.
- Folkman, S., Lazarus, R. S., DeLongis, A. and Gruen, J. R. (1986). Appraisal, Coping, Helath Status And Psychological Symptoms. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 50(3), 571-579.
- Fortinash, K. M. and Holoday-Worret, P. A. (2000). *Psychiatric-Mental Health Nursing*. St. Louis: Mosby Company.
- Fray, S. J. and Mark, H. A. (1987). The Assertive-Aggressive Distinction and The Cross-Cultural Perspective. *Internatiol Journal for the Advancement of Counseling*, 2, 103-111.
- Friedman, M. and Rosenman, R. H. (1974). *Type-A Behavior And Your Heart*. New York: Harper And Row.
- Furnham, A. (1979). Assertiveness İn Three Cultures: Multimensionality And Cultural Differences. *Journal Of Clinical Psychology*, 35, 522-527.
- Galassi, J. P. and Galassi, M. D. (1975). Relationship Between Assertiveness and Agressiveness. *Psychological Report*, 36, 352-354.
- Gençtan, E. (1993). *Psikanaliz ve Sonrası*. Ankara: Remzi Kitabevi.
- Gmelch, W. H., Torelli, J. A. and Parkay, F. W. (1994). *The Impact of Social Support on Administrator Stress, Burnout and Coping*. New Orleans: Paper

Presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association.

- Golembiewski, R. T., Munzenrider, R. F. and Stevenson, J. G. (1986). *Stress In Organizations: Toward A Phase Model Of Burnout*. New York: Praeger.
- Gorsuch, R. L. (2008). *Factor Analysis*. (2. Edition). New York: Psychological Press.
- Gökdeniz, A. ve Dinç, Y. (2009). *Ön büro Operasyonları ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gölalınış, E. G. (2005). Zihinsel Engelli Çocuğu Olan Annelerin Umutsuzluk, Karamsarlık, Sosyal Destek Algılarının ve Gelecek Planlarının İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Gölge, Z. B. (2005). Cinsel Travma Sonrası Oluşan Ruhsal Sorunlar. *Nöropsikiyatri Arşivi*, 42(1-2-3-4), 19-28.
- Görüş, Y. (1999). Bir Grup Lise Öğrencisinin Atılganlık Düzeyi ile Stresle Başa Çıkma Yolları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Graham, H. (1999). *Stresi Kendi Yararınıza Kullanın*. (Çeviri: Sağlam, M. ve Tezcan, T.). İstanbul: Alfa Yayınları.
- Greenberger, E. and McLaughlin, C. S. (1998). Attachment, Coping And Explanatory: Style İn Late Adolescence. *Journal Youth Adolescence*, 27, 121-139.
- Gücüyeter, N. (2003). Lise Öğrencilerinin Kullandıkları Başa Çıkma Stratejileri İle Kendini Kabul Düzeyi Arasındaki İlişki. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.
- Güler, R. (2011). Hemşirelik Öğrencilerinin Benlik Saygısı ve Atılganlık Düzeyleri. Yüksek Lisans Tezi, Kıbrıs Yakın Doğu Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kıbrıs.
- Güler, Y. (2008). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Okulla İlgili Sorunları ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarını Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Adana.
- Gündüz, B. (2000). Hemşirelerde Stresle Başa Çıkma Biçimleri İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Güney, S. (2011). *Davranış Bilimleri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Güney, S. (2013). *Davranış Bilimleri*. (7. Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Güneyli, U. (1973). Mamak Gaz Fabrikası İşçilerinin Beslenme Durumu, Bunun Sağlık ve İşe Devam Etkisi. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Teknolojisi Yüksekokulu, Ankara.

- Güneysucu, J. (2010). Eğitilebilir Zihinsel Engelli Çocuğa Sahip Olan Babaların Sosyo-Demografik Değişkenlere Göre Stres Düzeyleri ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gürbüz, H., Doğan, R., Görmüş, E., Tokyay, G.P., Öztekin, D. Ve Engiz, G. (2014). Kamu Çalışanlarının Stres Düzeylerinin Ölçülmesi ve Eskişehir Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(1), 113-132.
- Güriş, S. ve Astar, M. (2014). *Bilimsel Araştırmalarda SPSS İle İstatistik*. İstanbul: Der Yayınları.
- Gürün, S. (2009). İş Gören Stresinin Motivasyon Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Hamarta, E., Arslan, C., Saygın, Y. ve Özyeşil, Z. (2009). Benlik Saygısı ve Akılcı Olmayan İnançlar Bakımından Üniversite Öğrencilerinin Stresle Başa Çıkma Yaklaşımlarının Analizi. *Değerler Eğitimi Dergisi*, 7(18), 25-42.
- Harman, H. H. (1967). *Modern Factor Analysis*. Chicago: The University Of Chicago Press.
- Haşiloğlu, S. B., Baran, T. ve Aydın, O. (2015). Pazarlama Araştırmalarındaki Potansiyel Problemlere Yönelik Bir Araştırma: Kolayda Örnekleme ve Sıklık İfadeli Ölçek Maddeleri. *Pamukkale İşletme ve Bilişim Yönetimi Dergisi*, 2(1), 19-28.
- Henson, R. K. and Roberts, J. K. (2006). Exploratory Factor Analysis In Published Research: Common Errors And Some Comment On Improved Practice. *Educational And Psychological Measurement*, 66(3), 393-416.
- Hersen, M., Eisler, R. M. and Miller, P. M. (1973). Development of Assertive Responses, Clinical Measurement and Research Considerations. *Behavior Research and Therapy*, 11, 505-521.
- Himmetoğlu, B. ve Kirel, Ç. (1994). *Stres Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları.
- Hogarty, K. Y., Hines, C. V., Kromrey, J. D., Ferron, J. M. and Mumford, K. R. (2005). The Quality Of Factor Solutions In Exploratory Factor Analysis: The Influence Of Sample Size, Communality And Overdetermination. *Educational And Psychological Measurement*, 65, 202-226.
- Hollandsworth, J. G. and The Others. (1977). The Adult Self-Expression Scale: Validation by the Multitrait Multimethod Procedure. *Journal of Clinical Psychology*, 33, 407-415.
- Holmes, T. H. ve Rahe, R. H. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Journal Of Psychosomatic Research*, 11(2), 213-218.
- Hunt, J. W. (1994). *Yönetici İçin Örgüt İçindeki Davranışlar Kılavuzu*. (Çeviri: Odman, M.). Ankara: Öteki Yayınevi.

- Işık, E. (1996). *Nevrozlar*. Ankara: Kent Matbaası.
- İmamoğlu, S. (2009). İlköğretim Okul Müdürlerinin Stres Yaratan Yaşam Olayları ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- İslamoğlu, A. H. ve Alnıaçık, Ü. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. (4. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayını
- İşgör, İ. Y. (2003). Bir İşte Çalışan ve Çalışmayan Lise Öğrencilerinin Bazı Psikolojik Özelliklerinin İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R. and Matteson, M. T. (1996). *Organizational Behaviour and Management*. Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (1999). *Yeni İnsan ve İnsanlar*. İstanbul: Evrim Yayıncılık.
- Kahn, H. and Cooper, C. L. (1993). *Stress In The Dealing Room: High Performers Under Pressure*. London: Routledge.
- Kalaycı, Ş. (2009). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın.
- Kapıkıran, Ş. (1993). İçten ve Dıştan Denetimliliğe Sahip Ergenlerin Atılganlık Düzeylerinin Saptanması. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Kaplanoğlu, A. E. (2006). Yönetici Hemşirelerin Atılganlık Düzeyleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Üniversitesi, İstanbul.
- Karagöz, Y. ve Kösterelioğlu, İ. (2008). İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeğinin Faktör Analizi Metodu İle Geliştirilmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21, 81-98.
- Karahan, T. F. (2005). Bir İletişim ve Çatışma Çözme Beceri Eğitim Programının Üniversite Öğrencilerinin Güvengenlik Düzeylerine Etlisi. *Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(2), 217-230.
- Karasar, N. (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. (26. Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kasatura, İ. (1998). *Kişilik ve Özgüven*. (1. Baskı). İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Kaya, M., Genç, M., Kaya, B. Ve Pehlivan, E. (2007). Tartışma: Tıp Fakültesi Ve Sağlık Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinde Depresif Belirti Yaygınlığı, Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Etkileyen Faktörler. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 18(2), 137-146.
- Kaya, Z. (2001). Meslek Lisesi Öğrencilerinin Atılganlık ve Sürekli Kaygı Düzeylerinin Karşılaştırılması Üzerine Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.

- Kayış, A. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. (5. Baskı). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Keçecioglu, T. (2008). Örgüt Büyüklüğünün Örgüt Yapısına Olan Etkileri Üzerine Çok Boyutlu Yaklaşımlar. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 10(2), 179-207.
- Keleş, D. (2018). Üniversite Öğrencilerinin Yeme Tutumları ile Dissosiyatif Yaşantılar ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının İlişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ker-Dinçer, M. (2005). *İletişim Yeni Yaklaşımlar İçinde: Kişilerarası İletişimde Sorun Çözücü Bir İletişim Becerisi Olarak Atılganlık*. (1. Baskı). İzmir: Nobel Basımevi.
- Kızanlıklılı, M. (2006). Otel İşletmelerindeki Bölüm Yöneticilerinin Stresle Başa Çıkma Yollarının ve Kontrol Odaklarının Belirlenmesi: Ankara İli Uygulaması. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Kilkus, S. P. (1993). Assertiveness Among Professional Nurses. *Journal Of Advanced Nursing*, 18(8), 1324-1330.
- Kline, R. B. (2005). *Principle And Practice Of Structural Equation Modelling*. (2. Edition). New York: The Guilford Press.
- Koç, R. Ş. (2009). Sağlık Çalışanlarında İş Stresi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Korkut, F. (2004). *Okul Temelli Önleyici Danışma Rehberlik ve Psikolojik Danışma*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Korkut, Ş. (2012). Türk Polisinde Stresle Başa Çıkma Tarzları ve İntihar Olasılıkları Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Adli Tıp Enstitüsü, İstanbul.
- Kozak, N., Çakıcı, A. C., Kozak, M. A., Azaltun, M., Sökmen, A. ve Sarışık, M. (2002). *Otel İşletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, N. (2006). *Turizm Pazarlaması*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Köknel, Ö. (1998). *Zorlanan İnsan-Kaygı Çağında Stres*. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Kömog, M. (2009). Eğitim Kurumlarındaki Örgütsel Stres Kaynakları ve Çözüm Yolları: Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kurtuluş, K. (2010). *Araştırma Yöntemleri*. (1. Baskı). İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Tesis İstatistikleri 2018, <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,201136/turizm-yatirim-ve-isletme-bakanlik-belgeli-tesis-istati-.html>. Erişim Tarihi: 18 Eylül 2018.
- Lazarus, R. S. (1966). *Physhological Stres and The Coping Process*. New York: McGraw-Hill Book Company.



- Lazarus, R. S. and Folkman, S. (1987). Transactional Theory and Research On Emotions and Coping. *European Journal Of Personalty*, 33(1), 141-169.
- Lee, C., Ashford, S. J. Ve Jamieson, L. F. (1993). The Effects Of Type-A Behavior Dİmensions and Optimism On Coping Strategy, Healty and Performance. *Journal Of Organizational Behavior*, 14(2), 143-157.
- Leiter, M. P. and Maslach, C. (1988). The Impact Of Interpersonal Environment On Burnout and Organizational Comintment. *Journal Of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- Levi, L., Bartley, M., Marmot, M., Karasek, R., Theorell, T. and Siegrist, J. (2000). Stressors At The Workplace: Theoretical Models. *Occup Med*, 15(1), 69-106.
- Lin, Y., Shiah, I. Chang, Y. and Lai, T. (2004). Evaluation of an assertiveness training programon on nursing and edical student assertiveness, self esteem and interpersonal communication satisfaction students. *Nurse Educational Today*, 24, 656-658.
- Lulof, R. S. and Cahn, D. D. (2000). *Conflict From Theory To Action*. Boston: Allyn and Bacon.
- Luthans, F. (1989). *Organizational Behavior*. New York: McGraw Hill.
- MacCann, C., Lipnevich, A. A., Burrus, J. And Roberts, R. D. (2012). The Best Years Of Our Lives? Coping With Stress Predicts School Grades, Life Satisfaction and Feelings About High School. *Learning and İndividual Differences*, 22(2), 235-241.
- Maagaya, L. and Asner-Self, K. K. (2005). Stress and Coping Strategies Among Zimbabwean Adolescents. *The British Journal Of Educational Psychology*, 75, 1-12.
- Markham, U. (1998). *Kadınlar İin Stres Ek Kitabı*. (eviri: Tezcan, T.). İstanbul: Alfa Yayınları.
- Maviş, F. (1985). *Otel Yönetimi ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Likert Modeli Uygulaması*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Mayou, R., Brynat, B. and Duthie, R. (1993). Psychiatric Consequences Of Road Accidents. *US Natiaonal Library Of Medicine National İstitunes Of Health*, 11(307), 647-51.
- Mesci, M. ve Bozkurt, Ö. (2013). *Otel İşletmelerinde Yenilik Yönetimi*. İzmir: Sidas Yayıncılık.
- Miller, M. A. and Rahe, R. H. (1997). Life Changes Scaling Fort He 1990s. *Journal Of Psychosomatic Research*, 43(3), 279-292.
- Morgan, C. (1988), *Psikolojiye Giriş*. (eviri: Arıcı, H., Savaşır, I., İmamoğlu, O., Aydın, O., Bayraktar, R., Dinç, İ. ve diğeri). İstanbul: Ruh Bilim Yayınları.

- Morgan, G. (1996). *İşte ve Yaşamda Stresi Yenmenin Yolları*. (Çeviri: Çağla, Ş.). İstanbul: Ruh Bilim Yayınları.
- Morse, D. R., Martin, J. S., Furst, M. L. and Dubin, L. L. (1979). A Physiological And Subjective Evaluation Of Neutral And Emotionally-Charged Words For Meditation. *Us National Library Of Medicinenational Institues Of Health*, 26(1), 31-8.
- Mulaik, S. A. (1972). *The Foundations Of Factor Analysis*. USA: McGraw-Hill, Inc.
- Newton, T. H. and Fineman, S. (1997). *Stres Atma Yolları*. (Çeviri: Timur, A.). Ankara: Doruk Yayınları.
- Okutan, M. (2002). Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Olalı, H. ve Korzay M. (1989). *Otel İşletmeciliği*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Olalı, H. ve Korzay M. (1993). *Otel İşletmeciliği*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Oral, S. (2001). *Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizi*. İzmir: Kanyılmaz Matbaası.
- Öksüz, Y. (2004). Duyguların Açılması Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin Atılganlık Düzeylerine Etkisi. *Gazi Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 5(2), 147-156.
- Örücü, E. ve Demir, B. (1999). Banka Çalışanlarında İş Stresi Ve Muğla İli Örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1), 59-76.
- Özalp, E. ve Kirel, Ç. (2001). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Özbek, A. (2008). Katılımcı Liderlik Anlayışının Stres Yönetimine Etkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Özbey, H. (2011). Nöroloji Hemşirelerinin İş Yeri Ortam İşle İlgili Stresörleri Tanılama ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Özcan, A. (2006). *Hemşire-Hasta İlişkisi ve İletişim*. (2. Baskı). Ankara: Sistem Ofset Bas. Yay. San. ve Tic. Ltd. Şti.
- Özdamar, K. (2013). *Paket Programları İle İstatiksel Veri Analizi*. (9. Baskı). Ankara: Nisan Kitapevi.
- Özdevecioğlu, M. (2002). Kamu ve Özel Sektör Yöneticileri Arasındaki Davranışsal Çalışma Koşulları ve Kişilik Farklılıklarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19, 115-134.
- Özen, H. Ö. (2011). Üniversite ve Devlet Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Stres Düzeylerinin Karşılaştırılması: Zonguldak Örneği. Yayımlanmamış Doktora

Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.

- Özmutaf, N. M. (2006). Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım. *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi*, 23(1-2). 75-81.
- Öztaş, B. (1987). *Stres Fizyolojisi ve Stresin Organizmada Oluşturduğu Zararlı Etkiler*. İstanbul: Harp Akademileri Komutanlığı Basımevi.
- Patterson, J. M. ve McCubbin, H. I. (1987). Adolescent Coping Style and Behaviors: Conceptualizations and Measurement. *Journal Of Adolescence*, 10, 163-186.
- Pehlivan, İ. (2000). *İş Yaşamında Stres*. (1. Baskı). Ankara: Pegem Yayınları.
- Petrosky, M. and Birkimer, J. (1991). The Relationship Among Locus Of Control Coping Styles and Psychological Symptom Reporting. *Journal Of Clinical Psychology*, 47(3), 336-345.
- Quine, L. and Pahl, J. (1991). Stress and Coping In Mothers Caring For A Child With Severe Learning Difficults: A Test Of Lazarus 'Transactional Model Of Coping'. *Journal Of Community and Applied Social Psychology*, 1, 57-70.
- Rahim, M. A. (2002). Toward A Theory Of Managing Organizational Conflict. *The International Journal Of Conflict Management*, 13(3), 206-235.
- Rich, A. R. and Schroeder, H. E. (1976). Research Issues In Assertiveness Training. *Psychological Bulletin*, 83, 1081-1096.
- Ross, R. R. and Altmair, E. M. (1994). *Intervention In Occupational Stress*. London: Sage.
- Roth, S. and Cohen, L. J. (1986). *Approach Avoidence and Coping With Stress*. *American Psychologist*, 41, 813-819.
- Rowshan, A. (2003). *Stres Yönetimi*. (Çeviri: Cüceloğlu, Ş.). Ankara: Sistem Yayınları.
- Rowshan, A. (2008). *Stres Yönetimi*. (Çeviri: Cüceloğlu, Ş.). İstanbul: Sistem Ruh Bilim Yayınları.
- Rugancı, N. (2001). *Atılganlık*. Ankara: Koruyucu Ruh Sağlığı Hizmetleri Yayınları.
- Sabuncuoğlu, Z. (1987). *Çalışma Psikolojisi*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Yayını.
- Saruhan, N. (1996). Ankara İl Merkezinde Lise Son Sınıfa Devam Edem Öğrencilerin Atılganlıkları İle Ana ve Baba Tutumları Arasındaki İlişkinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Sav, İ. (2007). Psikolojik Danışman Rehber Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri İle Stresle Başa Çıkma Stratejileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Schafer, W. (1987). *Stres Management For Wellness*. New York: McGraw Hill.

- Seiffge-Krenke, I., Weidemann, S., Fentner, S., Aegenheister, N. and Poebblau, M. (2001). Coping With School-Related Stress and Family Stress In Healthy and Clinically Referred Adolescents. *European Psychologist*, 6(2), 123-132.
- Selye, H. (1950). *Stress*. Canada: Acta, Inc. Medical Publishers.
- Selye, H. (1974). *Stress Without Distress*. New York: J.B. Lippencott Comp.
- Selye, H. (1977). *Stress Without Distress*. Pensilvanya: J.B. Lippencott Comp.
- Sökmen, A. (2005). Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1, 1-27.
- Sökmen, A. (2010). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- St. Lawrence, J. S. (1973). Validation Of A Component Model Of Social Skills With A Clinical Outpatient Population. *Journal of Behavioral Assesment*, 15-27.
- Stapleton, C. D. (1997). *Basic Concepts And Procedures Of Confiratory Factor Analysis*. Austin: Paper Presented At The Annual Of The Southwest Educational Research Association.
- Steers, R. M. (1991). *Introduction To Organizational Behavior*. USA: Harper Colins Pub.
- Strickland, D. and Ntuen, C. (1997). The Effects Of Personality On Supervisory Control Tasks. *Computers and Industrial Engineering*, 33(1-2), 193-196.
- Sullivan, J. E. and Decker, J. P. (2001). *Effective Leadership and Management In Nursing*. (5. Edition). New Jersey: Prentice Hall.
- Sutherland, V. J. and Cooper, C. L. (1991). *Understanding Stress: A Psychological Perspective For Professionals*. London: Chapman and Hall.
- Şahin, N. H. (1994). *Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım*. Ankara: Türk Psikologları Derneği Yayını.
- Şahin, N. H. ve Durak, A. (1995). *Stresle Başa Çıkma Tarzları Ölçeği: Üniversite Öğrencileri İçin Uyarlanması*. *Türk Psikoloji Dergisi*, 10(34), 56-73.
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik*. (1. Baskı). Ankara: Seçkin Yayınları.
- Şener, B. (1990). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Gazi Yayınevi.
- Şener, B. (2007). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. (3. Baskı). Ankara: Gazi Yayınevi.
- Şener, B. (2010). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. (5. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şenyüz, A. (1999). Feminen ve Maskülen Mesleklerde Algılanan İş Doyumu ve Stres Düzenleyicilerin Cinsiyet Açısından İncelenmesi. Yayımlanmamış

Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.

- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2003). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Konya: Adım Matbaacılık.
- Şimşek, M. Ş. Ve Çelik, A. (2011). *Yönetim ve Organizasyon*. Konya: Eğitim Akademi Yayınları.
- Tan, S. ve Aldemir, S. (2012). Ergenlerde Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Atılganlık Düzeyleri ve Sosyo-Demografik Özellikleri Açısından İncelenmesi. *New Symposium Journal*, 50, 23-30.
- Tanığ, Y. (1993a). Assertivite ve Hemşirelik. *Hemşirelik Bülteni*, 6(27), 71-78.
- Tanığ, Y. (1993b). Assertivite Eğitiminde Hemşirenin Rolü. *Hemşirelik Bülteni*, 7(29), 79-88.
- Tarhan, N. (2002). *Stresi Mutluluğa Dönüştürmek*. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Tataker, T. (2003). Ergenlerin Atılganlık Düzeyi İle Ruhsal Sorunları Arasındaki İlişkinin Araştırılması. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Tatlıldil, H. (1992). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatiksel Analiz*. (1. Baskı). Ankara: Engin Yayınları.
- Taylor, M. S., Locke, E. A., Lee, C. and Gist, M. E. (1984). Type A Behavior and Faculty Research Productivity: What Are The Mechanism? *Organizational Behavior and Human Performance*, 34, 402-418.
- Taylor, S. E. (2003). *Health Psychology*. New York: McGraw Hill.
- Tegin, B. (1990). Üniversite Öğrencilerinin Atılganlık Davranış ve Eğilimlerinin Cinsiyet ve Fakülte Değişkenleri Açısından İncelenmesi. *Psikoloji Dergisi*, 25(7), 21-32.
- Tekin, G. O. (2010). Çalışma Yaşamında Stres Kaynakları ve Kamu Kurumlarında Çalışanlar Üzerine Etkileri: Edirne Örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Telman, N. (1986). Stres ve İnsan. *Stres Yönetimi Semineri Türkiye Sevk ve İdare Enstitüsü*, 25-26 Aralık, Gebze.
- Terakye, G. (1998). *Hasta-Hemşire İlişkileri*. (5. Baskı). Ankara: Zirve Ofset.
- Terzi, Ş. (2008). Üniversite Öğrencilerinde Kendini Toparlama Gücünün İçsel Koruyucu Faktörlerle İlişkisi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 35, 297-306.
- Terzi, Ş. ve Cihangir-Çankaya, Z. (2009). Bağlanma Stilllerinin Öznel İyi Olmayı ve Stresle Başa Çıkma Tutumlarını Yordama Gücü. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 4(31), 1-11.

- Thompson, B. (2004). *Exploratory And Confirmatory Factor Analysis: Understanding Concepts And Applications*. (1. Baskı). Washington: American Psychological Association.
- Tokay, T. (2001). Örgütsel Stres ve Performans İlişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Travers, C. J. and Cooper, C. (1996). *Teachers Under Pressure Stres In The Teaching Profession*. London: Routledge.
- Trewor, J. (1990). *Enright Anxiety and Stress Management*. London: Routledge.
- Tuğrul, M. (2015). Migren ve Depresyon Hastalıklarına Sahip Olan Bireylerin Balım Vericilerinin Bakım Verme Yükleri Depresyon Düzeyleri ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Belirlenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Turhan, M. (1994). *Kültür Değişmeleri*. İstanbul: Marmara Üniversitesi İFAV Yayınları.
- Tutar, H. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Tutar, H. (2004). *Kriz ve Stres Yönetimi*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Türel, M. (2001). Örgütsel Stres Kaynakları, Önleme Teknikleri ve Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5, 20-26.
- Türküm, S. (1999). *Stresle Başa Çıkma ve İyimserlik*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Uğur, G. (1996). Üniversite Öğrencilerinde Atılganlık İle Beden Bilgisi İlişkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Uğurlu, U. (1994). Yetiştirme Yurdunda Yaşayan Ergenler İle Ailesi İle Birlikte Yaşayan Ergenlerin Özsaygı ve Atılganlık Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Uğurluoğlu, M. Y. (1996). Lise Öğrencilerinde Özsaygı Düzeyi İle Atılgan Kişilik Özelliği Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Ulukış, K. S. (2001). Stres ve İş Verimi. Yayınlanmamış Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. (4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Üstün, B. (1995). Hemşirelerin Atılganlık ve Tükenmişlik Düzeyleri. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Velicer, W. F. and Jackson, D. N. (1990). Component Analysis Versus Common Factor Analysis: Some Issues In Selecting An Appropriate Procedure. *Multivariate Behavioral Research*, 25, 1-28.
- Voltan, N. (1980a). Rathus Atılganlık Envanteri Geçerlik ve Güvenirlik alışması. *Psikoloji Dergisi*, 10, 23-25.
- Voltan, N. (1980b). Grupla Atılganlık Eğitiminin Bireylerin Atılganlık Düzeyine Etkisi. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3, 62-66.
- Voltan, N. (1981). Grupla Atılganlık Eğitimi ve Doğurguları. *Grup Psikoterapileri Sempozyumu*, Sempozyum Kitabı, 6, 5258.
- Voltan, N. (2003). *PDR'de Yirmi Beş Yıl*. (1. Baskı). Ankara: Nobel Basımevi.
- Voltan, N. (2008). Üniversite ğrencilerinin Güvengenlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 35, 342-350.
- Wells, M. G. and Peterson, S. R. (1991). *Self Esteem*. Washington D. C.: American Psychological Association.
- Whirter, J. ve Acar, N. (2000). *Ergen ve ocukla İletifim: Öğretme, Destekleme ve ocuk Yetifirme Sanatı*. Ankara: US-A Yayıncılık.
- Williams, K. ve McGillicuddy-De Lisi, A. (2000). Coping Strategies In Adolescents. *Journal Of Applied Developmental Psychology*, 20, 537-549.
- Wright, L. (1988). The Type A Behavior Pattem and Coronary Artery Disease. *American Psychologist*, 43(1), 214.
- Yamaç, . (2009). Üniversite ğrencilerinin Algıladıkları Sosyal Destek İle Stresle Başa ıkma Stilleri Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Yates, J. E. (1990). *Gerilim Altındaki Yönetici*. İstanbul: İlgı Yayınları.
- Yetgin, D. (2009). Dört Ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Pazarlanmasında Satış Geliştirme Yöntemlerinin Etkisi: Bodrum rneği. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Yıldız, A. (2006). Birinci Basamak Sağlık Hizmetlerinde alışan Hemşire, Ebe ve Sağlık Memurlarının Benlik Saygısı ve Atılganlık Düzeyleri. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu alışanlarının Performansına Etkileri zerine Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(2), 1-19.
- Yılmaz, S. (2005). Atılganlık Eğitiminin Hemşirelik ğrencilerinin Atılganlık Düzeylerine Etkisi. Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Yılmaz, O. (2006). Stresin Performans zerine Etkisi: 40. Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli zerinde Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

- Yılmaz, V. (2012). Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yurtsever, H. (2009). Kişilik Özelliklerinin Stres Düzeyine Etkisi ve Stresle Başa Çıkma Yolları: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Zimmerman, C. C. (1964). *Yeni Sosyoloji Dersleri*. (Çeviri: Kurtkan, A.). İstanbul: Fakülteler Matbaası.



## EKLER

### Ek-1 Anket Formu

Sayın Katılımcı;

Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi çerçevesinde hazırlanan bu anket "Otel İşletmelerinde Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Atılganlık Düzeylerinin İncelenmesi: Antalya Örneği" konusu üzerine hazırlanmıştır. Anket sonuçlarının sağlıklı olabilmesi için soruları samimi ve doğru olarak yanıtlamanız gerekmektedir.

İlgi ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Dr. Öğr. Üyesi Semahat Banu Yıldız

Osman ÇOBAN

Danışman

Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

**1. Cinsiyetiniz:**

Kadın  Erkek

**2. Yaşınız:**

18-25  26-35  36-45  46- 55  56 yaş ve üstü

**3. Medeni Haliniz:**

Evli  Bekar

**4. Aylık Geliriniz:**

1400 TL ve altı  1401-2500 TL arası  2501-3500 TL arası

3501-4500 TL arası  4501 TL ve üzeri

**5. Eğitim Durumunuz:**

Orta Öğretim  Lise  Ön Lisans  Lisans

Lisansüstü

**6. Turizm Eğitimi Aldınız mı:**

Evet  Hayır

**7. Turizm Eğitimi Aldıysanız Hangi Düzeyde Turizm Eğitimi Aldığınızı Belirtiniz:**

Lise  Ön Lisans  Lisans  Lisansüstü

**8. Bulduğunuz İşletmede Toplam Çalışma Süreniz:**

1 yıldan az  1-5 yıl  6-10 yıl  11-15 yıl  16 ve üzeri

**9. Turizm Sektöründe Toplam Çalışma Süreniz:**

1 yıldan az  1-5 yıl  6-10 yıl  11-15 yıl  16 ve üzeri

**10. Bu İşletmede Çalışma Durumunuz (Statünüz) Aşağıdakilerden Hangisidir:**

Daimi Personel  Sezonluk Personel  Stajyer

**11.Çalıştığınız Departman:**

Ön Büro  Yiyecek ve İçecek  Kat Hizmetleri  Mutfak

Muhasebe/Finans  Yönetim  İnsan Kaynakları

Satış/Pazarlama  Diğer (*Lütfen Belirtiniz*).....

**Bir sıkıntı olduğunda...**

<b>İFADELER</b>		<b>% 0</b>	<b>% 30</b>	<b>% 70</b>	<b>% 100</b>
<i>Aşağıda 30 ifade bulunmaktadır. Lütfen her ifadeyi dikkatli okuyarak dörtlü ölçek üzerinde <u>size en uygun olan derecenin kutusunu işaretleyiniz.</u></i>					
1.	Kimsenin bilmesini istemem.				
2.	İyimser olmaya çalışırım.				
3.	Bir mucize olmasını beklerim.				
4.	Olayı/olayları büyütmeyip, üzerinde durmamaya çalışırım.				
5.	“Başa gelen çekilir” diye düşünürüm.				
6.	Sakin kafayla düşünmeye, öfkelenmemeye çalışırım.				
7.	Kendimi kapana sıkışmış gibi hissedirim.				
8.	Olayın/olayların değerlendirilmesini yaparak en iyi kararı vermeye çalışırım.				
9.	İçinde bulunduğum kötü durumu kimsenin bilmesini istemem.				
10.	Ne olursa olsun direnme ve mücadele etme gücünü kendimde bulurum.				
11.	Olayları kafama takıp, sürekli düşünmekten kendimi alamam.				
12.	Kendime karşı hoşgörülü olmaya çalışırım.				
13.	“İş olacağına varır” diye düşünürüm.				
14.	Mutlaka bir yol bulabileceğime inanır, bunun için uğraşırım.				
15.	Problemin çözümü için adak adarım.				
16.	Her şeye yeniden başlayacak gücü kendimde bulurum.				
17.	Elimden hiçbir şeyin gelmeyeceğine inanırım.				
18.	Olaydan/olaylardan olumlu bir şey çıkarmaya çalışırım.				
19.	Her şeyin isteğim gibi olamayacağına inanırım.				
20.	Problemi/problemleri adım adım çözmeye çalışırım.				
21.	Mücadeleden vazgeçerim.				
22.	Sorunun benden kaynaklandığını düşünürüm.				
23.	Hakkımı savunabileceğime inanırım.				
24.	Olaylar karşısında “kaderim buymuş” derim.				
25.	“Keşke daha güçlü bir insan olsaydım” diye düşünürüm.				
26.	Bir kişi olarak iyi yönde değiştiğimi ve olgunlaştığımı hissedirim.				
27.	“Benim suçum ne?” diye düşünürüm.				
28.	“Hep benim yüzümden oldu” diye düşünürüm.				
29.	Sorunumun gerçek nedenini anlayabilmek için başkalarına danışırım.				
30.	Bana destek olabilecek kişilerin varlığı beni rahatlatır.				

<b>İFADELER</b> <i>Aşağıda 30 ifade bulunmaktadır. Lütfen her ifadeyi dikkatli okuyarak altılı ölçek üzerinde <u>size en uygun</u> olan derecenin kutusunu işaretleyiniz.</i>		<b>Bana çok iyi uyuyor.</b>	<b>Bana oldukça uyuyor.</b>	<b>Bana biraz uyuyor.</b>	<b>Bana pek uymuyor</b>	<b>Bana oldukça uymuyor</b>	<b>Bana hiç uymuyor</b>
1.	Bence insanların çoğu benden daha atılgan, girişkendir.						
2.	Sıkılganlığım yüzünden karşıt cinse herhangi bir öneride bulunamıyorum ya da onların önerilerini kabul edemiyorum.						
3.	Bir lokantada isteğime göre hazırlanmamış bir yemek getirince garsona şikâyetle bulunuyorum.						
4.	Başkalarının beni kırdıklarını fark ettiğim halde onları incitmemeye dikkat ederim.						
5.	İstemediğim bir malı almam için ısrar edilirse “hayır” demekte zorluk çekerim.						
6.	Benden bir şey yapmam istendiğinde nedenini öğrenmekte ısrar ederim.						
7.	İnsanı geliştirici ve sert tartışmalara katılmak istediğim zamanlar olmuştur.						
8.	Benim durumumdaki herkes gibi ben de yükselmek için çabalarım.						
9.	Doğrusunu isterseniz insanlar beni kullanır.						
10.	Yeni tanıştığım insanlarla ya da yabancılarla rahatlıkla konuşurum.						
11.	Karşıt cinsten çekici birine ne söyleyeceğimi çoğu kez bilemem.						
12.	Resmi telefon konuşmaları yapmaktan çekinirim.						
13.	Bir işe mektup yazarak başvurmayı yüz yüze görüşmeye tercih ederim.						
14.	Satın aldığım şeyleri geri vermekten sıkılırım.						
15.	Beni rahatsız eden saygıdeğer bir yakınıma, rahatsızlığımı ifade etmek yerine duygularımı ondan saklamayı yeğlerim.						
16.	Aptalca görünürüm korkusu ile soru sormaktan kaçırım.						
17.	Bir tartışma sırasında kızdığım, hırslandığım belli olacak diye korkarım.						
18.	Tanınmış ve saygı duyulan bir kimsenin yanlış bir şey söylediğini duyduğumda dinleyenlere kendi görüşümü de duyurmaya çalışırım.						
19.	Satıcılarla pazarlık yapmaktan kaçınırım.						
20.	Önemli ve değerli bir iş yaptığımda başkalarının bunu öğrenmesinde sakınca görmem.						
21.	Duygularımı ifade ederken açık ve samimiyimdir.						
22.	Biri benim hakkımda yanlış ve kötü şeyler söylese, hemen o kişiyle konuşurum.						
23.	Çoğunlukla “hayır” demekte güçlük çekerim.						
24.	Duygularımı anında açığa çıkarmaktansa biriktirmeyi yeğlerim.						
25.	Kötü bir hizmetten şikâyetçi olurum.						
26.	Övüldüğümde bazen ne diyeceğimi bilemem.						
27.	Tiyatro, konferans gibi topluluklarda iki kişi yüksek sesle konuşursa, onlara susmalarını ya da konuşmalarına başka yerde devam etmelerini söylerim.						
28.	Kuyrukta öne geçen birine yaptığının yanlış olduğunu söylerim.						
29.	Fikrimi ifade etmekte güçlük çekmem.						
30.	Hiçbir şey söylemediğim zamanlar olur.						

## Ek-2 Amara Dolce Vita Hotel'den Alınan Anket Uygulama İzin Belgesi



Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi Dekanlığına

İşletmemizde garson olarak görev yapan 32038294922 TC kimlik numaralı Osman ÇOBAN yüksek lisans tezi çerçevesinde "Beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personelin stresle başa çıkma tarzları ve atılganlık düzeyleri: Antalya Örneği" konulu anketi işletmemiz çalışanlarına uygulamasına tarafımızca izin verilmiştir.

Bilgilerinizi rica ederiz,

A blue ink signature of Korhan Alşan is written over a circular stamp. The stamp contains the following text: 'AMARA DOLCE VITA LUXURY HOTEL', 'GALERİ KRİSTAL JİRANS PAZ. VE TİC.A.Ş', 'Tekirova Mah. Tekirova Cad. No:21', 'Tekirova / ANTALYA', 'Tic. Sic. No: 242 813 51 00', 'Fon: 0242 821 40 16', 'E-posta: info@amaraworld.com.tr', 'www.amaraworld.com.tr', 'Tic. Sic. No: 388 041 8738'.

Korhan ALŞAN  
Amara Dolce Vita Hotel Ceo