

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

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN**  
**ATILGANLIK DÜZEYLERİ VE PROBLEM ÇÖZME**  
**BECERİLERİNİN İNCELENMESİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**İrem GÖKALP**

**Balıkesir, 2019**



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

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN**  
**ATILGANLIK DÜZEYLERİ VE PROBLEM ÇÖZME**  
**BECERİLERİNİN İNCELENMESİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**İrem GÖKALP**

**Tez Danışmanı**

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

**Balıkesir, 2019**

T.C.  
**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TEZ ONAYI**

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda 201612501018 numaralı İrem GÖKALP' in hazırladığı "Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Atılabilirlik Düzeyleri ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi" konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 03.05.2015 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/~~OY ÇOKLUĞU~~ ile karar verilmiştir.

**Başkan (Danışman)**

Dr. Öğr. Üyesi Semahat Banu YILDIZ

**İmza**



**Üye**

Doç. Dr. Ahmet KÖROĞLU

**İmza**



**Üye**

Dr. Öğr. Üyesi Samet ÇEVİK

**İmza**



Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım.

06.10.2017

**Enstitü Onayı**



Prof. Dr. Kenan Ziya TAŞ  
Müdür

“Bu alışma Balıkesir Üniversitesi Rektrlğ Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi tarafından BAP 2017 / 015 numaralı proje ile desteklenmiştir. Teşekkür ederiz.”

## ÖNSÖZ

Turizm endüstrisi, emek-yoğun bir özelliğe sahip olduğundan dolayı insanlar ile birebir iletişim söz konusudur. Çalışanların misafirlere karşı tutumu, davranış biçimi, konuşması vb. durumlar turizm işletmeleri açısından önem arz etmektedir. Bu sebeple sektördeki çalışanların girişken ve çözüm odaklı bir yapıya sahip olması gerekir. Bu çalışmada, Bodrum'daki otel işletmelerinde çalışanların atılganlık düzeyleri ve problem çözme becerilerinin incelenmesi amaçlanmaktadır.

Öncelikle tez konumun belirlenmesinde ve çalışmanın sürecinde görüş, öneri, bilgi ve deneyimleriyle bana rehberlik yapan, desteğini, yardımını ve güler yüzünü hiçbir zaman esirgemeyen değerli tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Semahat Banu YILDIZ' a sonsuz saygı ve teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek lisans eğitimimde boyunca bilgi ve deneyimlerini paylaşan Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi'nin değerli hocaları başta Sayın Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU, Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT, Prof. Dr. Ali Kemal GÜRBÜZ ve Doç. Dr. Ahmet KÖROĞLU olmak üzere adını sayamadığım tüm hocalarıma teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek lisans eğitimim boyunca yanımda olan ve desteğini her zaman hissettiğim sevgili arkadaşlarım Hale KOLA' ya, Murat SIRAKAYA' ya, Kağan Çağrı KARACA' ya ve tüm arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunarım. Değerli görüş ve önerileriyle bana destek olan Sayın Ferdi FERATLAR' a teşekkürlerimi sunarım. Araştırmaya katılım gösteren herkese yardımlarından dolayı teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak, bugünlere gelmemdeki en büyük paya sahip olan, beni her zaman destekleyen ve fedakârlık gösteren aileme sevgi ve güvenlerinden dolayı teşekkürlerimi sunarım.

**Balıkesir, 2019**

**İrem GÖKALP**

## ÖZET

### KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN ATILGANLIK DÜZEYLERİ VE PROBLEM ÇÖZME BECERİLERİNİN İNCELENMESİ

**GÖKALP, İrem**

**Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı**

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

**2019, 92 sayfa**

Otel işletmelerinde çalışanlar, misafirlerin isteklerini en iyi şekilde yerine getirmek, onların problemlerini çözebilmek ve işletmeden memnuniyetle ayrılmalarını sağlamakla görevlidir. Bu nedenle çalışanların, duygu ve düşüncelerini doğru bir şekilde ifade etmeleri, uygun davranış şeklini benimsemeleri ve sorunlar karşısında çözüm yolları sunmaları, otel işletmeleri açısından önem arz etmektedir. Bu çalışma, otel çalışanlarının atılganlık düzeylerinin ve problem çözme becerilerinin tespit edilmesi amacıyla yapılmıştır.

Bu çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde, araştırmanın problemi, amacı, önemi, varsayımları, sınırlılıkları ve tanımları yer almaktadır. İkinci bölümde ilgili alanyazına yer verilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümündeki yöntem kısmında araştırmanın modeli, evren ve örnekleme, veri toplama aracı ve tekniği, veri toplama süresi ve verilerin analizi ele alınmıştır. Dördüncü bölüm, araştırmanın bulgularından ve yorumlarından, beşinci ve son bölüm ise elde edilen sonuçlardan ve sonuçlara ilişkin önerilerden oluşmaktadır.

Çalışmada kullanılan veriler anket yöntemi ile elde edilmiş olup istatistiksel analizler aracılığıyla değerlendirilmiştir. Araştırmanın sonucunda otel çalışanlarının atılganlık düzeyleri ve problem çözme becerileri arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu ve atılgan olan çalışanların problemlerini daha iyi çözdükleri tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Atılganlık, Problem, Problem Çözme, Otel İşletmeleri Çalışanları.

## **ABSTRACT**

# **ANALYZING ASSERTIVENESS LEVELS AND PROBLEM SOLVING SKILLS OF EMPLOYEES IN ACCOMMODATION BUSINESS**

**GÖKALP, İrem**

**Master Thesis, Department of Tourism Management**

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

**2019, 92 pages**

Employees of the hotel business are employed to handle the requests of the guests in the best way, to solve their problems and to ensure that they leave the hotel with pleasure. It is important for hotel businesses that the employees present their feelings and thoughts correctly, adopt appropriate behaviour and provide solutions in case of problems. The aim of this study was to determine the level assertiveness and problem solving skills of the hotel employees.

This study 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. In the second chapter, the related literature is given. In the third part of the study, the model, universe and sample, data collection tool and technique, data collection period and analysis of data are discussed. The fourth part consists of the findings and comments of the research, the fifth and the last section contains the suggestions and results.

The data used in the study were obtained by the questionnaire method and evaluated by means of statistical analyzes. As a result of the research, there were significant statistical difference between assertiveness levels and problem solving skills of hotel employees and who assertive solved their problem better than other.

**Key Words:** Assertiveness, Problem, Problem Solving, Hotel Businesses Employees.



## İÇİNDEKİLER

<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>iii</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÇİZELGELER LİSTESİ</b> .....	<b>ix</b>
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	<b>xi</b>
<b>KISALTMALAR LİSTESİ</b> .....	<b>xii</b>
<b>1. GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
1. 1. Araştırmanın Problemi .....	2
1. 2. Araştırmanın Amacı .....	3
1. 3. Araştırmanın Önemi.....	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. Kişilerarası İlişkilerde Davranış Biçimleri.....	6
2. 1. 1. 1. Pasif Davranış .....	8
2. 1. 1. 2. Saldırgan Davranış .....	8
2. 1. 1. 3. Atılğan Davranış .....	10
2. 1. 2. Atılğan Davranış Gösteren Kişilerin Nitelikleri .....	12
2. 1. 3. Atılğan Davranışın Özellikleri .....	14
2. 1. 4. Atılğan Davranış Biçiminin Öğeleri .....	15
2. 1. 4. 1. Göz Teması .....	16
2. 1. 4. 2. Vücut Duruşu .....	16
2. 1. 4. 3. Mesafe / Fiziksel Temas .....	16
2. 1. 4. 4. El ve Vücut Hareketleri.....	17
2. 1. 4. 5. Yüz İfadesi .....	18
2. 1. 4. 6. Ses Tonu.....	18
2. 1. 4. 7. Akıcılık.....	18
2. 1. 4. 8. Zamanlama .....	19
2. 1. 4. 9. Dinleme .....	19
2. 1. 4. 10. Düşünceler.....	19
2. 1. 4. 11. İçerik .....	20
2. 1. 5. Atılğan Davranış Biçimleri .....	20
2. 1. 5. 1. Temel Atılğanlık .....	20
2. 1. 5. 2. Empatik Atılğanlık .....	21

2. 1. 5. 3. Uzlaşma Atılğan Davranışı .....	21
2. 1. 2. Problem ve Problem Çözme Kavramları .....	21
2. 1. 2. 1. Problem .....	21
2. 1. 2. 2. Problem Çözme .....	22
2. 1. 2. 2. 1. Problem Çözme Süreci .....	23
2. 1. 2. 2. 1. 1. Araştırma Probleminin Tanımlanması / Anlaşılması .....	24
2. 1. 2. 2. 1. 2. Problem İle İlgili Verilerin Toplanması .....	24
2. 1. 2. 2. 1. 3. Çözüm Yollarının Belirlenmesi .....	25
2. 1. 2. 2. 1. 4. En Etkili Çözümün Seçilmesi .....	25
2. 1. 2. 2. 1. 5. Raporların Hazırlanması ve Sunulması .....	26
2. 1. 2. 2. 1. 6. Değerlendirme/Düzeltilme .....	26
2. 1. 2. 2. 2. Problem Çözme Becerisi .....	26
2. 1. 2. 2. 2. 1. Problem Çözme Becerisini Etkileyen Faktörler .....	27
2. 1. 2. 2. 3. Atılğanlık ve Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişkisi ...	29
2. 2. İlgili Araştırmalar .....	30
2. 2. 1. Atılğanlık ve Problem Çözme İle İlgili Yurt İçinde Yapılmış Olan Çalışmalar .....	30
2. 2. 2. Atılğanlık ve Problem Çözme İle İlgili Yurt Dışında Yapılmış Olan Çalışmalar .....	32
<b>3. YÖNTEM.....</b>	<b>35</b>
3. 1. Araştırmanın Modeli .....	35
3. 2. Evren ve Örneklem .....	37
3. 3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri .....	38
3. 4. Veri Toplama Süresi .....	39
3. 5. Verilerin Analizi .....	39
<b>4. BULGULAR VE YORUMLAR .....</b>	<b>40</b>
4. 1. Araştırmaya Katılan Çalışanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular	40
4. 2. Güvenilirlik Analizi ve Sonuçları .....	42
4. 3. Katılımcıların Atılğanlık Envanteri Sorularına Verdikleri Cevaplara Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri .....	43
4. 4. Katılımcıların Problem Çözme Ölçeği Sorularına Verdikleri Cevaplara Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri .....	46
4. 5. Atılğanlık Envanteri ve Problem Çözme Ölçeği İle Alt Boyutlarının Tanımlayıcı İstatistikleri .....	49
4. 6. Normal Dağılım Testine İlişkin Bulgular .....	50
4. 7. T Testi Analizi ve Sonuçları .....	51
4. 7. 1. Cinsiyet Değişkenine İlişkin T Testi Analizleri .....	51
4. 7. 2. Turizm Eğitimi Alma Durumu Değişkenine İlişkin T Testi Analizleri .....	52
4. 7. 3. İşletmede Çalışma Statüsü Değişkenine İlişkin T Testi Analizleri .....	54

4. 8. 1. Gelir Değişkenine İlişkin Varyans Analizi .....	56
4. 8. 2. Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Varyans Analizi .....	58
4. 8. 3. Turizm Eğitim Düzeyi Değişkenine İlişkin Varyans Analizi .....	60
4. 8. 4. İşletmedeki Çalışma Süresi Değişkenine İlişkin Varyans Analizi .....	61
4. 8. 5. Sektördeki Çalışma Süresi Değişkenine İlişkin Varyans Analizi .....	63
4. 8. 6. Departman Değişkenine İlişkin Varyans Analizi.....	65
4. 9. Korelasyon Analizi ve Sonuçları .....	67
4. 10. Hipotezler ve Sonuçları.....	68
<b>5. SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>70</b>
5. 1. Sonuçlar .....	70
5. 2. Öneriler .....	77
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>79</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>87</b>
Ek-1 Anket Formu .....	87

## ÇİZELGELER LİSTESİ

<b>Çizelge 1:</b> Atılgan, Atılgan Olmayan ve Saldırgan Davranışlarının Karşılaştırılması .....	11
<b>Çizelge 2:</b> Araştırmaya Katılan Çalışanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	40
<b>Çizelge 3:</b> Cronbach Alpha Değerleri ve Güvenirlilik Durumları .....	42
<b>Çizelge 4:</b> Atılganlık Envanteri ve Problem Çözme Ölçeği İle Alt Boyutlarının Güvenirlilik Analizi Sonuçları .....	43
<b>Çizelge 5:</b> Katılımcıların Atılganlık Envanteri Sorularına Verdikleri Cevaplara Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri .....	44
<b>Çizelge 6:</b> Katılımcıların Problem Çözme Ölçeği Sorularına Verdikleri Cevaplara Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri .....	46
<b>Çizelge 7:</b> Atılganlık Envanteri ve Problem Çözme Ölçeği İle Alt Boyutlarının Tanımlayıcı İstatistikleri .....	49
<b>Çizelge 8:</b> Atılganlık Envanterinin Cinsiyet Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin T Testi .....	51
<b>Çizelge 9:</b> Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının Cinsiyet Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin T Testi.....	51
<b>Çizelge 10:</b> Atılganlık Envanterinin Turizm Eğitimi Alma Durumu Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin T Testi.....	53
<b>Çizelge 11:</b> Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının Turizm Eğitimi Alma Durumu Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin T Testi .....	53
<b>Çizelge 12:</b> Atılganlık Envanterinin İşletmede Çalışma Statüsü Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin T Testi.....	54
<b>Çizelge 13:</b> Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının İşletmede Çalışma Statüsü Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin T Testi.....	55
<b>Çizelge 14:</b> Atılganlık Envanterinin Gelir Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi.....	56
<b>Çizelge 15:</b> Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının Gelir Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	57
<b>Çizelge 16:</b> Atılganlık Envanterinin Eğitim Durumu Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	58
<b>Çizelge 17:</b> Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının Eğitim Durumu Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	59
<b>Çizelge 18:</b> Atılganlık Envanterinin Turizm Eğitim Düzeyi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	60
<b>Çizelge 19:</b> Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının Turizm Eğitim Düzeyi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi.....	60
<b>Çizelge 20:</b> Atılganlık Envanterinin İşletmedeki Çalışma Süresi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	62
<b>Çizelge 21:</b> Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının İşletmedeki Çalışma Süresi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi.....	62

<b>Çizelge 22:</b> Atılganlık Envanterinin Sektördeki Çalışma Süresi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	63
<b>Çizelge 23:</b> Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının Sektördeki Çalışma Süresi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi.....	64
<b>Çizelge 24:</b> Atılganlık Envanterinin Departman Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi .....	65
<b>Çizelge 25:</b> Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının İşletmedeki Departman Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi.....	66
<b>Çizelge 26:</b> Atılganlık Envanteri ve Problem Çözme Becerileri İle Alt Boyutlarına İlişkin Korelasyon Analizi .....	68
<b>Çizelge 27:</b> Hipotezler ve Sonuçları .....	69

## ŞEKİLLER LİSTESİ

<b>Şekil 1:</b> Kişilerarası İletişim Sınıflaması .....	7
<b>Şekil 2:</b> Söz, Ses tonu ve Beden Dilinin İletişimi Oluşturma Yüzdeleri .....	17
<b>Şekil 3:</b> İstakoz Tuzağı Modeli.....	25

## KISALTMALAR LİSTESİ

<b>Akt.</b>	: Aktaran
<b>Çev.</b>	: Çeviren
<b>Ed.</b>	: Editör
<b>PÇÖ</b>	: Problem Çözme Ölçeği
<b>p</b>	: Anlamlılık Değeri
<b>RAE</b>	: Rathus Atılganlık Envanteri
<b>S.S.</b>	: Standart Sapma
<b>TDK</b>	: Türk Dil Kurumu
<b>vb</b>	: Ve benzerleri
<b><math>\bar{X}</math></b>	: Aritmetik Ortalama

# 1. GİRİŞ

Sosyal bir varlık olan insan, günlük yaşamdaki ihtiyaçlarını karşılamak için diğer bireylerle ilişki kurma gereksinimi duyar. Bu ihtiyaçlar acılmak, susamak, barınmak, cinsellik vb. temel ihtiyaçlar olabileceği gibi sevmek, paylaşmak, eğlenmek gibi sosyal ihtiyaçlar da olabilir (Kaya, 2011: 196). Bireylerin duygusal, sosyal, fizyolojik ihtiyaçlarını karşılama zorunluluğu kişilerin davranışlarının temelini oluşturmaktadır. Kişiler bu ihtiyaçlarını çevresindekiler ile etkileşime girerek karşılar ve farklı davranış biçimleriyle duygu, arzu ve ilgilerini belirtirler. Bazı kişiler çevresine karşı saldırgan davranış (kırmak, hor görmek) gösterirken bazı kişiler ise çekingen davranış gösterirler (Voltan, 1980: 23). Saldırganlık, kişinin kendi haklarını, başkalarının haklarına zarar vererek korumasıdır. Çekingenlik ise kişinin isteklerine ulaşmakta ve ihtiyaçlarını karşılamakta zorluk çekmesidir. Yani kendi haklarını koruyamaması ve hakları çiğnendiğinde cevap verememesidir. Bu kişiler kendi arzu, ilgi, amaç ve gereksinimlerini ön planda tutmaz, duygu ve düşüncelerini ifade edemez, durumu olduğu gibi kabullenirler (Altınmakas, 2010: 4). Saldırganlık ve çekingenlik kavramları gibi atılganlık kavramının da bir davranış şekli olduğu söylenebilir. İngilizcesi “assertiveness” olan bu kavramın Türkçe karşılığına 1970’li yıllarda “atılganlık” kavramı bulunmuştur. Daha sonraları gen, gan, ken, kan gibi Türkçe eklerle türetilen güvenmek sözcüğünden “güvengen” olarak da ifade edilebileceğine karar verilmiştir (Voltan, 2007: 67). Alberti ve Emmons (2002) atılgan davranışı; insan ilişkilerinde eşitliği koruyarak, gereksiz kaygılardan kurtularak ve kendi çıkarlarımız doğrultusunda ilerleyerek kendimizi savunabilmemize, duygularımızı ve düşüncelerimizi açıkça ve rahatça ifade edebilmemize ve başkalarının haklarına zarar vermeden kendi haklarımızı kullanabilmemize imkân sağlar olarak tanımlamaktadır. Atılganlık haklarımız, her bireyin beşeri ilişkilerde sağlıklı bir iletişim kurması için bir çerçeve oluşturur. Bu çerçevede atılganlığı kapsayan kişisel haklar; güven, merhamet, hoşgörü, içtenlik ve sevgi gibi olumlu beşeri ilişkiler geliştirilir. Atılgan davranışın bazı unsurları vardır. Bunlar; göz teması, vücut duruşu, yüz ifadesi, ses tonu, beden dili gibi öğelerdir. İnsan kendisini sözel olmayan ifadelerle yani duruşu ve beden diliyle tanıtırken, karşı tarafın algılarında etki bırakır. (Bozboğa, 2009: 8, 12). Atılganlık; iletişim ve karar verme becerisi, özgüven ve başkalarının saygısını kazanma gibi kişilere bazı özellikler kazandırır (Altınmakas, 2010: 5). Dolayısıyla birey, kendisini daha iyi



hisseder. Atılganlık kavramı ile birlikte ele alınan problem kavramı TDK' de "düşünümlü çözümlenmesi, bir sonuca varılması gerekli durum" olarak tanımlanmıştır (tdk.gov.tr, 2018). Günlük hayatta bazı güçlükler, problemler ve engeller ile karşılaşılır. Bu durumların aşılması için ise çözüm yolları denir. Problem, birden çözüm yolu bulunamayan bir durum iken çözüm ise değişik düşünceler ya da olabilecek durumlar arasından karar vermektir. Problem çözme, bir sorunu açıklığa kavuşturabilmek için deneyimlerin uygulanmasının yanı sıra yeni çözüm yollarının da bulunabilmesidir (Korkut, 2002: 177). Turizm açısından ise problem; misafir isteklerinin, ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanmadığı zamanlarda ortaya çıkan ve bir sonuca ulaşması gerekli durumlardır. Konaklama işletmeleri insan odaklı işletmeler olduğundan dolayı sorun çıkma düzeyi oldukça yüksektir. Burada yöneticiler ve çalışanların çıkan problemleri nasıl çözeceklerinin önemi ortaya çıkmaktadır. Bu bakımdan, turizm sektöründeki ilgili işletmeler, misafirle olan ilişkilerine ve davranış biçimlerine göre değerlendirilir (turizm gazetesini.com, 2018).

Bu çalışma, otel işletmelerindeki çalışanların atılganlık düzeyi ve problem çözme becerisi arasındaki ilişkinin belirlenmesi ve öneminin vurgulanması amacıyla yapılmıştır.

### **1. 1. Araştırmanın Problemi**

Bireylerin, duygusal, fizyolojik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılama zorunluluğu onların davranışlarını oluşturur. Günlük hayatta karşılaşılan birçok kişisel sorunun bir kısmı bireylerin duygu, arzu ve ilgilerini ifade ederken başarısız olmalarından kaynaklanmaktadır. Bazı bireyler çevresindekilere karşı saldırgandır. Yani isteklerini elde edebilmek için diğer kişileri aşağılar ya da kırarlar. Bazıları ise çekingendirler, isteklerini ifade etmede zorluk çekerler. Bu nedenle kişi, suçluluk duygusu hisseder ve öfkeyle dolar. Kişilerarası davranış biçimlerinden biri olan atılganlık ise kişinin başkalarını küçük görmeden, onların haklarına zarar vermeden kendi haklarına sahip çıkmasıdır (Voltan, 1980: 23).

Problem kavramı ise insan zihninde çatışmalara sebep olan belirsizliklerdir. Bireyler yaşamları boyunca çeşitli problemler ile karşılaşır. Bu problemleri korkmadan, soğukkanlılıkla karşılayarak çözüme kavuşturabilmek, bireyin yaşama ayak uydurmasını kolaylaştıracaktır. Problemi çözebilmek için ise "Sorudaki

bilinmeyen nedir?”, “Varolan bilgiler nelerdir?”, “Problemi çözebilmek için varolan bilgiler yeterli midir?” vb. sorularla problemde nelerin olduğunun ve neyin sorulduğunun anlaşılması gereklidir (Gür ve Hangül, 2015: 96).

Turizm sektöründe çalışanların, davranış biçimleri ve problem çözme becerileri önemli rol oynamaktadır. Turizm sektöründe çalışanların, misafirlere karşı tutumu, davranış biçimi, onların problemlerini çözebilme yeteneği oldukça önem arz etmektedir. Çalışanların davranış biçimlerine göre otelin saygınlığı da artar. Dolayısıyla atılgan davranış sergileyen bir otel çalışanın “problem çözme becerisine etkisi nasıldır?” sorusu aklımıza gelmektedir. Bu bilgilerden hareketle, araştırmanın problem cümlesi “Bodrum’daki otel işletmelerinde çalışanların atılganlık düzeylerinin, problem çözme becerilerine olan etkisi” şeklindedir.

## **1. 2. Araştırmanın Amacı**

Araştırmanın amacı; Bodrum’daki otel işletmelerinde çalışanların atılganlık düzeyleri ve problem çözme becerilerinin, demografik özelliklerine göre hangi değişiklikleri gösterdiğini ve atılganlık düzeylerinin, problem çözme becerisi üzerindeki etkisini belirlemektir. Araştırmada aşağıdaki soruların yanıtları aranmıştır:

- Bodrum’daki otel işletmelerinde çalışanların demografik özellikleri nelerdir?
- Bodrum’daki otel işletmelerinde çalışanların atılganlıkları hangi düzeydedir?
- Bodrum’daki otel işletmelerinde çalışanların problem çözme becerisi hangi düzeydedir?
- Bodrum’daki otel işletmelerinde çalışanlar problem çözme becerisi alt boyutlarından hangilerini daha çok kullanmaktadırlar?
- Bodrum’daki otel işletmelerinde çalışanların atılganlık düzeyleri ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
- Bodrum’daki otel işletmelerinde çalışanların problem çözme becerileri ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
- Bodrum’daki otel işletmelerinde çalışanların problem çözme becerilerinin alt boyutlarını kullanma eğilimleri ile demografik özellikleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?
- Bodrum’daki otel işletmelerinde çalışanların atılganlık düzeylerinin problem çözme becerileri üzerindeki etkisi anlamlı mıdır?

- Bodrum'daki otel işletmelerinde çalışanların atılgnlık düzeylerinin problem çözme becerileri ve alt boyutları üzerindeki etkisi anlamlı mıdır?

### **1. 3. Araştırmanın Önemi**

Otel işletmeleri, emek-yoğun özelliğiyle üretim ve satışı tek çatı altında birleştiren, satış sırasında müşterisiyle yakın bir ilişki kuran işletmelerdir. Otel işletmelerinde çalışanlar; uygunsuz çalışma şartları, misafirlerin olumsuz davranışlarının karşısında onları memnun etmek zorunda olmaları, yoğun iş temposu, mobbing (psikolojik taciz), maddi ve manevi tükenme vb. durumlar karşısında davranış biçimlerine dikkat etmek zorundadırlar. Bu yüzden çalışanların, kendilerini doğru bir şekilde ifade etmeleri konusunda atılgnlık kavramı önemli rol oynar. İsteklerini, duygu ve düşüncelerini çekinmeden, öfkelenmeden, rahatça ifade edebilen bir çalışan, işyerinde daha huzurlu ve mutlu olur.

Araştırma sayesinde elde edilecek olan bulguların sonucunda çalışanların atılgn davranış biçimini benimsemeleri ve problem çözme becerisine etkisinin olması düşünülmektedir. Bu sayede otel işletmelerindeki kalitenin artması öngörülmektedir. Bu kapsamda belirlenen araştırma konusunun, çalışanların atılgnlık düzeyleri ve problem çözme becerileri hakkında yapılacak olan bilimsel çalışmalara kaynak olabileceği ve ilgili literatüre katkısı olabileceği düşünülmektedir.

### **1. 4. Varsayımlar**

Otel işletmelerinde çalışanların, atılgnlık ve problem çözme kavramları hakkında bilgi sahibi oldukları ve anket formlarının dürüst ve samimi cevaplanacağı varsayılmıştır. Ayrıca örneklem sayısının, evrenin tamamını temsil ettiği varsayılmıştır.

### **1. 5. Sınırlılıklar**

Bu çalışmanın alanyazını ulaşılabilen kaynaklar ile sınırlıdır. Ayrıca zaman, sezonluk işletmeler, maddi imkanlar ve çalışanların araştırmaya katılmak istememesi de sınırlayıcı faktörlerdir.

## 1. 6. Tanımlar

**Konaklama İşletmeleri:** Asıl fonksiyonları misafirlerin konaklama ihtiyaçlarını karşılamak ve bu hizmetin yanında yeme ve içme, eğlence, spor vb. ihtiyaçlar için bünyelerinde, yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bulunduran tesislerdir (Batman ve Soybalı, 2009: 106).

**Atılganlık:** İnsan ilişkilerinde eşitliği koruyarak, gereksiz endişelerden kurtularak ve kendi çıkarlarımız doğrultusunda ilerleyerek, kendimizi savunabilmemize, duygularımızı ve düşüncelerimizi açıkça ve rahatça ifade edebilmemize ve başkalarının haklarına zarar vermeden kendi haklarımızı kullanabilmemize imkân sağlar (Alberti ve Emmons, 2002: 6).

**Problem:** Bireyin ulaşmak istediği hedefe ket vuran engellerin ortaya çıkması sonucunda oluşur (Cüceloğlu, 2017).

**Problem Çözme:** Problem çözme, bir amaca ulaşmaya çalışırken ortaya çıkan engellerin üstesinden gelme sürecidir. Bu süreçte, şartlara ayak uydurarak ya da güçlükleri azaltarak, çıkar yol bulmanın ve denge sağlamanın yöntemleri aranır (Sungur, 1997: 127).

## 2. İLGİLİ ALANYAZIN

### 2. 1. Kuramsal Çerçeve

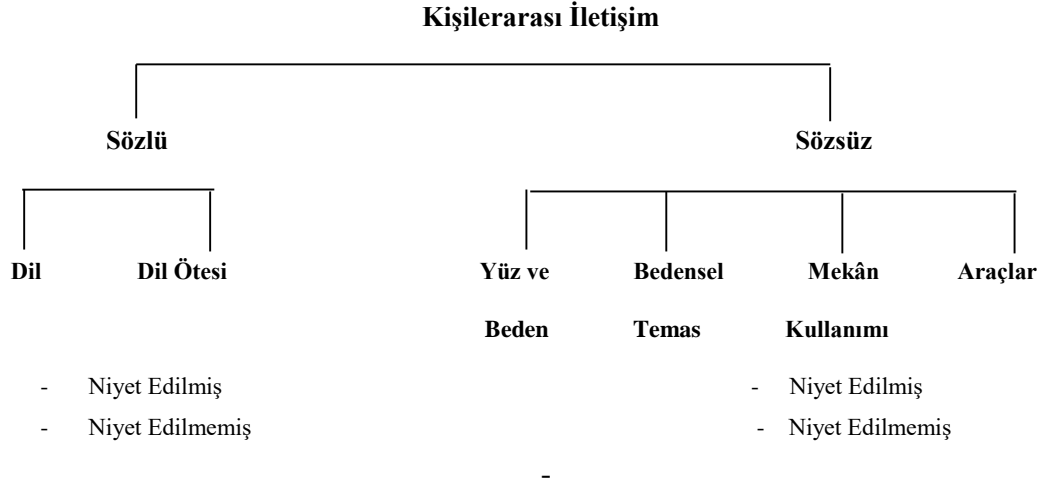
Kuramsal çerçeve iki alt başlıktan oluşmaktadır. Birinci bölümde kişilerarası ilişkilerde davranış biçimleri, atılgan davranış gösteren kişilerin nitelikleri, atılgan davranışın özellikleri, öğeleri ve biçimleri incelenmiştir. İkinci bölümde ise problem, problem çözme, problem çözme süreci, becerisi, problem çözme becerisini etkileyen faktörler, atılganlık ve problem çözme becerisi arasındaki ilişki incelenmiş ve atılganlık ve problem çözme ile ilgili yurt içinde ve yurt dışında yapılmış olan çalışmalara yer verilmiştir.

#### 2. 1. 1. Kişilerarası İlişkilerde Davranış Biçimleri

İletişim, duygu ve düşüncelerin çeşitli yollarla karşı tarafa aktarılmasıdır. İletişimi kuran veya başlatan kişi; kendisini, duygu ve düşüncelerini karşı tarafa ifade etmek ister. Anlatmanın iletişim açısından amacı ise anlaşılmasıdır. Genel bir tanımla kişilerarası iletişim ise kaynağını ve iletilmek istenilen mesajın hedefini, insanların oluşturduğu iletişimdir. Kişiler, ürettikleri bilgileri birbirlerine aktararak ve fikir alışverişinde bulunarak iletişimi sürdürürler. İki kişi arasındaki karşılıklı konuşmadaki ilk etkileşim, iletişim sürecinde önemli bir etkiye sahiptir. Karşıdaki kişinin kullandığı kelimeler, beden dili, dış görünüşü, algılayan kişinin kafasında bir profil oluşturur. Bu düşünceler, olumlu veya olumsuz olabilir. Örneğin kişi, karşı tarafın duruşunu, bakışını veya hareketlerini sevmeyebilir. Böylece ilk izlenimin bırakmış olduğu etkilerle davranış biçimi belirlenir. Kişiler edindikleri bu izlenimlerle atılgan, saldırgan veya çekingen davranış biçimlerinden birini benimseyebilirler. Atılganlık, istenilen davranışın engellemelere rağmen devam ettirilmesidir. Atılgan davranışta başkalarına karşı olumlu bir tutum, saldırgan davranışta ise düşmanca bir tutum vardır. Örneğin, kişinin kuyrukta beklerken önüne birisinin geçmesi sonucunda, eğer kişi rahatsız olduğu halde karşısındakine hiçbir şey söylemezse çekingen, kendisini kavga ederek ifade ederse saldırgan, uygun bir üslupla sırasına geçmesini dile getirirse atılgan davranmış olur (Baltaş ve Baltaş, 2018: 19, 20; Dökmen, 2018: 41).

Tubbs ve Moss'a göre (1974) iletişimin "kişilerarası iletişim" olabilmesi için üç unsuru vardır. Bunlar:

- Kişilerarası iletişimde, karşılıklı konuşma ve yakın bir mesafe olmalıdır.
- Hedefler arasında mesaj gönderme ve alma olmalıdır.
- Bu mesajlar sözlü ve sözsüz olmalıdır. Bu tür mesajların haricindekiler (mektup gönderme vb.) kişilerarası iletişimden sayılmaz.



**Şekil 1: Kişilerarası İletişim Sınıflaması**

**Kaynak:** Dökmen, Ü. (2018). İletişim Çatışmaları ve Empati. (59. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi, s.45.

Şekil 1 ‘de kişilerarası iletişim sözlü ve sözsüz olarak ikiye ayrılmıştır. Sözlü iletişim de kendi içerisinde dil ve dil ötesi olarak ikiye ayrılır. Kişilerin konuşmaları, birbirlerine gönderdikleri yazışmalar *dille iletişim*, ses tonu, canlılığı, konuşma hızı, sözcük kullanımı, konuşma sırasındaki duraksamalar ise *dil ötesi iletişim* olarak tanımlanır. Sözsüz iletişimde, kişiler konuşma ve yazışma olmadan birbirlerine bazı ifadelerle mesaj iletirler. Burada ne söylenildiğinden çok karşı tarafa nasıl davranıldığı önem arz eder. Vücut hareketleri her kültüre göre farklılık gösterebilmektedir. Örneğin, Türkiye’de “gel” demenin bedensel karşılığının Almanya’da “merhaba” olarak adlandırılması niyet edilmiş bir ifadeye örnektir. Kişilerin yüzlerinde aniden korku, öfke şaşırma vb. gibi ifadeler belirirse burada niyet edilmeden yapılmış sözsüz bir anlatım vardır (Dökmen, 2018: 44-46).

Turizm işletmelerinde, işletme içindeki sözlü iletişim ise çalışanlarla yapılan toplantılar, personel geceleri, departmanlar arasındaki resmi görüşmeler, oryantasyon (işe alıştırmaya), yüz yüze yapılan mülakatlar şeklindedir (Şen Demir, 2016: 83).

### 2. 1. 1. 1. Pasif Davranış

Pasif tavır içerisinde olan kişiler; durgun, kendini ön plana çıkarmayan, başkalarının kendisi adına karar almasına izin veren kişilerdir. Bu kişiler genelde hedeflerine ulaşamazlar (Kasatura, 1998: 192). Boyun eğici davranış biçimini sergileyen kişiler tartışma ortamlarından kaçarak başlarının isteklerini kabul ederler. Bu davranış biçimindekiler; ürkek ve stresli davranışlara sahip, sürekli özür dileyen ve kolay manipüle edilebilen kişilerdir (Uzbaş, 2011: 201).

### 2. 1. 1. 2. Saldırgan Davranış

Saldırgan davranış, başkalarının haklarına saygı duymayan, zarar veren ve kazanmayı hedefleyen bir davranış biçimidir. Bu kişiler, yüksek sesle ve çirkin ifadelerle konuşur, diğer kişilerin konuşmasını böler ve dik dik bakarlar (Uzbaş, 2011: 200). Saldırgan davranış biçimi; dolaylı (yön değiştirmiş) ve dolaysız olarak meydana gelir.

Saldırgan davranışı benimsemiş kişiler başkaları tarafından bozulduklarında, buldukları ortamın koşullarından dolayı tepki gösteremiyorlarsa, bu kişilerin öfkeleri yer değiştirir. Örneğin; Naci Bey işinde başarılı bir mühendistir. Genel müdürü, şirketlerini ziyareti sırasında Naci beyi astlarının yanında yönetim şeklini beğenmediğinden dolayı eleştirmiştir. Bu durumda Naci Bey, kendisini savunamamış ve sinirlendiğini belli edememiştir. Naci Bey eve geldiğinde yemeği beğenmediğinden, televizyonun açık olmasından ve çocukların neden ders çalışmadığından dolayı eşine ve çocuklarına kızmıştır. Burada Naci beyin öfkesi yer değiştirmiş (dolaylı saldırganlık), eve yansımıştır (Kasatura, 1998: 199).

Dolaysız saldırganlıkta ise kişi saldırganlığını, hayal kırıklığına uğramasına sebep olan bireylere veya objelere yansıtır. Çocuğun, oyuncağının elinden alınması sonucunda önce onu alan kişiye daha sonra oyuncağa saldırması örnek verilebilir (Güney, 2018: 292).

Saldırganlığı etkileyen bazı faktörler şunlardır:

**Aile:** Saldırganlıkta ailenin rolü büyük öneme sahiptir. Kötü yetişmiş denilen gençlerin sebebi anne ve babadır. Ebeveynler, geçmişte yapamadıklarını, kıskançlıklarını, öfkelerini, eksikliklerini, çaresizliklerini çocuklarına yansıtarak yetiştirirler. Örneğin, çocukluğunda acı çekmiş, hor görülmüş bir ebeveyn, çocuğuna,

“Hakkını al, sakın yedirme, sana kötü davranana sen de öyle davran” der. Bu yetiştirme tarzında çocuk, öfkeli ve saldırgan davranışlar sergileyebilir. Bu açıdan çocuk ile konuşurken söylenen sözlere çok dikkat edilmelidir (Kapışmak, 2014: 47). Diğer yandan çocukta saldırganlık, anne -babanın aşırı ilgili ya da ilgisiz, otoriter veya koruyucu davranması, fiziksel ya da sözlü şiddete başvurması sonucu oluşur. Koruyucu tutumunda olan anne-baba çocukların üzerine aşırı düşer. Çocuklar ihtiyaçlarını karşılayabileceği halde birçok şey anne-baba tarafından yapılır. Bu şekilde çocukların yaşayarak öğrenmeleri, tecrübe edinmeleri engellenmiş olur ve bağımlı, kendi kararlarını veremeyen, özgüveni eksik çocuklar yetişir. Otoriter ebeveynler, sert ve değişmesi mümkün olmayan kurallar koyarlar. Çocuğun kurallara uyması beklenir. Uymadığı takdirde ise çocuğa ceza verilir. Çocuk kendi ile ilgili karar alamaz duruma gelir. Demokratik tutumundaki ebeveynler ise çocuğun kişisel gelişimi için en uygun şekilde davranırlar. Çocuklarına saygı ve sevgi ile yaklaşır. İhtiyaçlarını kendilerinin karşılamalarına yardımcı olurlar. Anne ve babanın davranışları ortaktır ve güven verir. Çocukların yeteneklerini keşfetmelerine ve kendilerini geliştirmelerine olanak sağlarlar (Sezer ve Oğuz, 2010: 745; Seydoğulları ve Arıdağ, 2012: 757,758; Dökmen, 2018).

**Çevre:** Çevre ve birey engellenmenin iki tür kaynağıdır. Bireyden kaynaklanan engellenme nedeni; kişinin kendine güveninin olmaması ve isteklerini açık bir şekilde dile getirememesidir. Arzu ettiğini iletemeyen kişi, istediğini elde edemez ve kaba, hırçın, kızgın, mutsuz bir kişi haline gelir (Cüceloğlu, 2017: 308). Bebeklik, çocukluk ve gençlik çağındaki birtakım davranışları önlemek için ebeveynlerin, çevrenin ve toplumun eğitim maksadıyla şiddeti araç olarak kullanması, bireyin tüm etkilere karşı saldırganlaşmasına yol açabilir (Köknel, 2000). Bir çocuk, okulda saldırgan davranış sergileyen arkadaşını rol model olarak saldırgan davranışları öğrenebilir. Çocuk, saldırgan davranış gösteren arkadaşının isteklerini elde ettiğini görür ve ona özenir. Yani çocuk, arkadaş grubunda benimsenmek, destek görmek ve lider olmak adına saldırgan tavırlar gösterebilir (Aral, 2004).

**Kitle İletişim Araçları:** Yapılan araştırmalara göre televizyondaki şiddet sahnelerinin olağan bir durum gibi gösterilerek, model oluşturması saldırganlığı arttırmaktadır. Ancak televizyon vb. kitle iletişim araçlarında yayınlanan şiddet sahneleri her bireyi etkilemeyebilir. Kitle iletişim araçlarındaki saldırganlığın kimi, nasıl ve ne şekilde etkileyeceği bireyin, sosyal çevresindeki saldırganlık algısına,



şiddetle ilgili geçmişine ve kişisel özelliklerine göre farklılık göstermektedir (Aydın ve Aydın, 1993: 43-51).

### 2. 1. 1. 3. Atılğan Davranış

Atılğanlık kavramı ilk kez Wolpe ve Lazarus (1966) tarafından tanımlanmıştır. Ayrıca toplumsal olarak kabul edilen duyguların ve hakların ifade edilirken atılğan davranış olarak değerlendirilebileceğini belirtmişlerdir. Atılğan davranış; şiddetin, nefretin, uyuşmazlığın, sevginin, üzüntünün, mutluluğun olumlu olarak ifade edilebilmesidir (Lazarus, 1973: 497-499). Türkçe literatürde “assertiveness” kavramını; Voltan (1980) *atılğanlık*, Davaslıgil ve diğerleri (1998) *kendini etkili bir şekilde ifade edebilme*, Buzlu (1999) *girişkenlik*, Korkut (2003) ise *etkili davranış sergileyebilme* olarak kullanmıştır.

Alberti ve Emmons (2002) atılğan davranışı; insan ilişkilerinde eşitliği koruyarak, gereksiz kaygılardan kurtularak ve kendi çıkarlarımız doğrultusunda ilerleyerek kendimizi savunabilmemize, duygularımızı ve düşüncelerimizi açıkça ve rahatça ifade edebilmemize ve başkalarının haklarına zarar vermeden kendi haklarımızı kullanabilmemize imkân sağlar olarak tanımlamaktadır.

Özcan’ a (2006: 231) göre ise atılğanlık 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 dolaysız ve dürüstçe ifade etmesidir.

Smith (1998)’e göre atılğanlık, bireyin sosyal çevresinde güvengen olması ve başkalarına ne yaptığını, yaşamdan ne beklediğini, ne istediğini ve kim olduğunu iletmesidir.

Bandura atılğanlığı kısaca bireyin, kendini ifade edebilme yeteneği olarak tanımlamıştır (Kilkus, 1993: 1325; Buzlu, 1999: 341).

Kişilerin atılğan, atılğan olmayan ve saldırgan davranışlarının karşılaştırılmasına ilişkin özellikler Çizelge 1’de yer almaktadır.

**Çizelge 1:** Atılğan, Atılğan Olmayan ve Saldırğan Davranışlarının Karşılaştırılması

Atılğan Olmayan Davranış	Saldırğan Davranış	Atılğan Davranış
<b>Gönderici</b>	<b>Gönderici</b>	<b>Gönderici</b>
Kendini inkar eder	Başkalarını umursamayarak kendini düşünür	Kendini düşünür
Tutuk	-	Kendini ifade eder
Kırılmış, kaygılı	Kendini ifade eder	Kendini iyi hisseder
Başkalarının onun adına karar vermesine izin verir	Başkaları adına karar verir	Kendisi için karar verir
Hedefine ulaşamaz	Hedefine başlarını kırarak ulaşır	Hedefine ulaşabilir
<b>Alıcı</b>	<b>Alıcı</b>	<b>Alıcı</b>
Suçlu ya da öfkeli	Kendini inkar eder	Kendini düşünür
Göndericiyi küçümser	Kırılmış, aşağılanmış hisseder ve savunmaya geçer	Kendini ifade eder
Hedefine göndericiyi ezerek ulaşır	Hedefine ulaşamaz	Hedefe ulaşabilir

**Kaynak:** Alberti, R. ve Emmons, M. (2002). Atılğanlık Kendinize Yatırım Yapın (1. Baskı). (Çev. S. Katlan). Ankara: HYB Yayıncılık. S. 55

Atılğan olmayan bir gönderici, kendisini, duygularını ve düşüncelerini ifade ederken tutuk kalır. Bu bireyin seçimlerini başkaları yapar ve hedefine pek ulaşamaz. Alıcı, gücün kendisinde olduğunun farkına vararak diğer insanları önemsemeden hedefine ulaşır. Saldırğan davranan birey ise başkalarının haklarını yok sayma pahasına hedefine ulaşır. Bu birey, kendisini birinci sıraya koyarak ifade eder. Fakat bu şekilde diğer insanların üzülmeye ve kırılmasına sebep olur. Atılğan davranan gönderici ise kendisini düşünür ve duygularını açık bir şekilde ifade ederek hedefine ulaşır. Atılğan bir davranışta, kimse üzülmeyiz, kırılmaz ve her iki taraf da kendini ifade ederek hedefine ulaşır (Alberti ve Emmons, 2002: 55-57).

Atılğan davranışı etkileyen bazı faktörler vardır. Woodcock ve Francis'e göre atılğan davranışı etkileyen faktörler şunlardır (Buzlu, 1999: 337-342; Tanığ, 1993: 71-78):

**Uygulama Olmaması:** Kişinin sınırlarını zorlamaması ve ne derece atılğan olabileceğini anlayabileceği bir yaşantıya sahip olmaması.

**Geleneksel Eğitim:** Eğitim şekillerinin kendini ifade etmede yeterince yardımcı olmaması.

**Açık Olmama:** İsteklerinin ne olduğunu tam olarak bilmemesi.

**Düşmanlık Korkusu:** Sinirli ya da ters cevaplardan korkulması. Mantıklı bir kişi olsa bile bu şekilde düşüncelerinden çekinmesi.

**Kendi Değerini Düşürme:** İsteklerini dile getirme hakkının olmadığını düşünmesi ve bunu karşı tarafa hissettirmesi.

**Yetersiz Tanıtım:** Kendini ifade etmede yetersiz olma, karışık, değişken ve duygusal bir ruh haline sahip olma.

## 2. 1. 2. Atılgan Davranış Gösteren Kişilerin Nitelikleri

Lazarus (1973), atılgan davranışa sahip kişilerin dört özgün yeteneğini belirtmiştir. Bunlar:

- Hayır diyebilme,
- İsteklerini dile getirebilme,
- Pozitif ve negatif duygularını söyleyebilme,
- Bir davranışı başlatabilme, ilerletebilme ve sonuçlandırabilme yetenekleridir.

Eisler, Miller ve Hershen (1973), atılganlığın kişilerarası iletişimle yakından ilişkili olduğunu ve atılgan davranış gösteren bireyin dört özelliğini açıklamışlardır. Bunlar:

- Tepkilerini kısa sürede verebilmesi,
- Boyun eğmemesi,
- Ses tonunun iyi olması,
- Kendisine karşı hoşuna gitmeyen davranışlarda bulunan kişilere bunları değiştirmelerini söylemesidir.

Atılgan davranan kişilerin özellikleri başka bir kaynakta şu şekilde ifade edilmiştir (Kasatura, 1998: 194):

- Atılgan davranan kişiler, kendi haklarını savunurken, karşısındakinin de duygu ve düşüncelerini dikkate alır.
- Konuşacağı konunun önemine göre zaman ve mekân seçer. Özel ve önemli olan konuları topluluk içerisinde ve ayaküstü konuşmaz.
- Sorunlarla ilgili olan düşüncesini doğrudan, açık ve net bir şekilde ifade eder.
- Dinleyicileri sıkmadan, akıcı ve canlı bir ses tonuyla konuşur.

- Yüz ifadesiyle konuştuğu konuyu tamamlar. Öfkesini gülerek, neşesini ağlayarak ifade etmez.

Atılganlığı geliştirmek için ebeveynlerin göstermesi gereken davranışlar ise şu şekildedir (Altınmakas, 2010: 5):

- Konuşmadan önce ne söylenmek istenildiği ve nasıl ifade edilmesi gerektiği düşünülmelidir.
- Aile, akraba, arkadaş çevresinin düşünce, fikir ve davranışlarını kabul ettirme çabalarına izin verilmemelidir. Kişi, kendi düşüncelerini, hissettiklerini söyleyebilmelidir.
- Mantık dışı düşüncelere ya da istenilmeyen şeylere hayır denilebilmelidir. Nedeni ise açık ve dürüst bir şekilde açıklanmalıdır.
- Kişi kendini ifade ederken sözel olmayan ifadeler de (göz teması, vücut duruşu, jest ve mimikler, ses tonu vb.) dikkat etmelidir. Söylenenler ile beden dili eşzamanlı olmalıdır.
- Atılgan olmak kendini düşünmek demek değildir. Başkalarının haklarına saygı duyulmalıdır.
- İfade edilmek istenilen düşüncenin, karşı taraf tarafından doğru anlaşılıp anlaşılmadığı teyit edilmelidir. Böylece yanlış anlaşılmaların önüne geçilebilir.
- Farklı bir düşünceye sahip olunduğu halde başkalarıyla aynı fikirdeymiş gibi davranılmamalıdır.
- Sosyal ortamlarda bulunmamak için bahaneler uydurulmamalıdır.
- Kişi kendini sevmeli ve sorumluluklarını bilmelidir.
- Kişi, düşüncesinin arkasında olmalı ve kendi fikirlerine saygı göstermelidir. Başkalarının söylediklerini ve yaptıklarını hemen benimsememelidir.
- Kişi, ortak bir karar durumunda “Benim için fark etmez” demek yerine, düşüncesini ifade edebilmelidir.
- Kişinin espri anlayışı olmalıdır.
- Karşı tarafın iyi niyetle yaklaşması kişinin kendi düşüncesinden sapmasına neden olmamalıdır.
- Ebeveyn olarak çocuklara atılgan davranışlar sergileyerek örnek olunmalıdır.

- Çocukların kendi kararlarını almasına fırsat verilmeli, onlar adına karar alınmamalıdır.

### **2. 1. 3. Atılğan Davranışın Özellikleri**

Kişinin kendisini anlaşılır, dolaysız cümlelerle ifade edebilmesi ve kendiliğinden cevaplar verebilmesi, atılğan davranışın sözel özellikleri arasındadır. Atılğan davranışın sözel olmayan özellikleri arasında ise ne çok seyrek ne de çok fazla göz teması kurmak, duygu ve düşüncelere uygun bir yüz ifadesi takınmak, özgüvenli duruş ile jest ve mimik hareketlerini kullanmak yer alır (Uzbaş, 2011: 201). Atılğan davranışın özellikleri şu şekildedir (Alberti ve Emmons, 2002: 63):

- Kendini ifade edebilmektir.
- Başkalarının haklarına saygı duymaktır.
- Yalan söylememektir.
- Doğrudan ve net ifadelerle yer vermektir.
- Her iki tarafın yararını ve eşitliğini gözetmektir.
- Düşüncelerin, duyguların, isteklerin, önerilerin ve hakların dile getirilmesidir.
- Sözel ve sözel olmayan ifadelerin (göz kontağı, vücut duruşu, jest, mimik, el ve vücut hareketleri, dinleme) etkin bir şekilde kullanılmasıdır.
- İlgili kişilere, duruma ve şartlara bağlıdır. Evrensel değildir.
- Sosyal sorumluluk alabilmektir.
- Doğuştan değildir, sonradan kazanılır.

Atılğan olmanın önemli özelliklerinden birisi de sözel olarak söylenmek istenen sözcükleri öfkelenmeden, rahatsız olmadan, ses yükseltmeden sabırlı bir şekilde defalarca söyleyebilmektir. Etkili bir iletişim için çatışma durumlarında savunulan fikirden dönülmemeli ve sabırlı olunmalıdır. Atılğan olmayan kişilerin, laf kalabalığından kafaları karışır ve birileri onlara istedikleri şeyleri neden yapmaları gerektiğini açıklarsa kendi düşüncelerinden kolayca vazgeçebilirler (Smith, 1998: 69).

Atılğan davranışın önemli özellikleri arasında hayır diyebilmek de yer alır. “Hayır” kelimesi genellikle istenilmeyen bir durumu dile getirmek için kullanılır. Hayır derken nazik ya da kaba bir şekilde davranma seçeneği vardır. Bazı insanlar, “hayır” ı saldırganlık olarak kullanır. Bu kişiler, başkaları üzerinde üstünlük kurma

çabası içine girerler. Hayır diyebilmekten zevk duyarlar. Ancak böyle bir davranış biçimi fazla uzun sürmez ve insanlar iletişimi kesebilirler (McCormack, 2000: 82). Hayır diyebilmek için aşılması gereken sorunlardan birincisi, istenilen bir şeyin akla uygun olup olmadığını düşünmektir. Eğer istenilen şey ile ilgili şüphe duyuluyorsa, yapılmakta zorlanılıyorsa, rahatsız ve gergin hissediliyorsa istenilen şey mantıksız olabilir. İkinci durum, istenilen şey ile ilgili yeterli bilgiye sahip olmaktır. Atılgan bir davranış için istenilen şeyle ilgili sorular sorarak konunun tam olarak anlaşılması sağlanmalıdır. Üçüncü aşamada kişi, istenilen şeyi yapmak isteyip istemediğini dile getirmelidir. Özür dilemeden, bahaneler sunmadan “hayır” diyebilmelidir. Eğer dolaylı bir açıklama yapılırsa bu atılganlığa girmez. Son aşama ise hayır derken, cümleye üzgünüm, fakat vb. sözcüklerle başlanılmamalıdır. Bu kelimeler karşı tarafa suçluluk duygusunu hissettirir. Eğer hayır demeye karar verilmişse net olunmalıdır, üzgün olmayı gerektiren bir hal içerisine girilmemelidir, tam aksine güçlü ve mutlu olunmalıdır (Phelps ve Austin, 1997: 122, 123).

#### **2. 1. 4. Atılgan Davranış Biçiminin Ögeleri**

İletişimin temel unsuru insan vücududur. Vücut dili, sadece konuşma ve duyma organından ibaret değildir. İletişimde jest ve mimikler, göz teması, el ve kol hareketleri gibi tüm vücut rol oynar (Adair, 2016: 20). Vücut hareketleri de sözcükler gibi mesajlar gönderir. İnsan kendisini sözel olmayan ifadelerle yani duruşu ve beden diliyle tanıtırken karşı tarafın algılarında etki bırakır. Örneğin; özgüvenli, ilgili bir görünüş için dik duruş sergilenmeli ve göz teması kurulmalıdır. Bu şekilde davranış gösteren kişiler karşı tarafa iletmek istedikleri mesajı doğru yansıtabilirler (Bozboğa, 2009: 8, 12). Ancak göz göze gelmekten kaçınan kişilerin ilettikleri mesaj, şartlara, kişiye ve kültüre bağlı olarak değişebilir. Göz teması kurmaktan kaçınan bir kişinin korktuğu, utandığı, yalan söylediği anlaşılabilceği gibi iki kişinin konuşmasının özel olduğunu fark ederek onları rahatsız etmemek adına göz teması kurmaktan kaçındığı da söylenebilir (Aytürk, 2011: 174, Kağıtçıbaşı, 2003: 220). Atılgan davranışın da sözsüz iletişim gerektiren bazı unsurları vardır. Bunlar; göz teması, vücut duruşu, mesafe, el ve vücut hareketleri, yüz ifadesi, akıcılık, ses tonu, zamanlama, dinleme, düşünceler ve içeriktir.

#### **2. 1. 4. 1. Göz Teması**

Biriyle yüz yüze iletişim kurarken nereye bakıldığı önemlidir. Çünkü konuşulan kişiyle göz teması kurmak samimiyet göstergesidir. Sürekli etrafa bakan, gözlerini kaçırarak kişiler, özgüvensiz ve ciddiyetsiz olarak algılanır. Öte yandan, konuşulan kişiye devamlı bakmak da rahatsızlık verir (Alberti ve Emmons, 2002: 75). Bu açıdan gözler tek başına bir mesaj kaynağıdır. Gözler, birbirlerine ilgi duyan fakat dile getiremeyen kadın- erkek arasındaki bir dildir. Öğrenciler genellikle bir sorunun cevabını bilmediğinde derste öğretmenden gözlerini kaçırmaz (Cüceloğlu, 2018: 45, 46).

#### **2. 1. 4. 2. Vücut Duruşu**

Kişinin bedenini kullanma biçimi onun iç dünyası ile ilgili bilgi verir. Dik bir duruş, canlılık ve yaşam enerjisini tam tersi çökük bir duruş ise çekingenliği ve azalan yaşam enerjisini gösterir (Baltaş ve Baltaş, 2018: 106). Kişi, haklarını savunması gereken bir konuda, dik ve özgüvenli bir duruş sergileyerek, karşıdaki kişiye birebir bakarsa söyleyecekleri daha etkili olur. Ezik büzük ve pasif bir ifade karşıdaki kişinin yararına olur (Alberti ve Emmons, 2002: 76). Eğer kişi kendini özgüvensiz hissediyorsa beden dili ile kendini ele verir. İnsanlar bu özgüvensizliği hissederlerse ona göre davranış gösterirler (James, 1999: 49, 50). Ayrıca beden duruşu sadece vücudun hangi yöne doğru eğildiğiyle ilgili bir ifade değildir. Kolların ve ayakların açık/kapalı olması, bacak bacak üstüne atılması, ayrık/bitişik durması birer mesaj niteliğindedir (Cüceloğlu, 2018: 42).

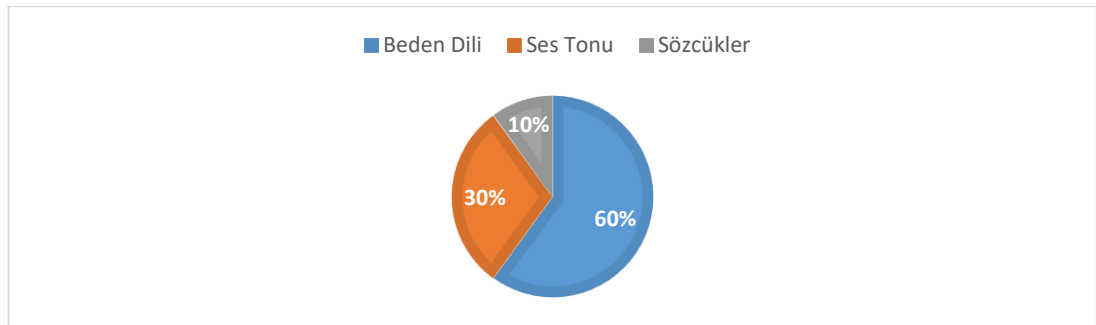
#### **2. 1. 4. 3. Mesafe / Fiziksel Temas**

Mesafe, kişilerarası ilişkilerde bireylerin birbirlerine verdikleri önemi gösterir ve ilişkide edindikleri yere ilişkin bilgi verir. Mesafe, önemini bilen kişiler tarafından kontrol edilebilir bir iletişim unsurudur. İnsanlar ile kurulan ilişkide mesafeyi, bilinçli olarak kullanmak büyük yarar sağlar. Eğer kişiler kalabalık bir ortamda değillerse, birbirlerine yakın durup dokunuyorlarsa ilişkinin özel olduğu anlaşılabilir. Bir kişiye fazla yaklaşmak, kişinin hoşuna gitmeyebilir ve saldırgan bir tavır sergilemesine neden olabilir. Böylece kişisel alanın istenilmeyen kişiler tarafından aşılması durumunda sıkıntı, gerginlik, huzursuzluk ve saldırganlık eğiliminde artış meydana gelir. Bu açıdan mesafe ile ilgili karşıdaki kişinin duygu ve düşüncelerini

öğrenmek yararlıdır (Baltaş ve Baltaş, 2018: 118, 119; Alberti ve Emmons, 2002: 76).

#### 2. 1. 4. 4. El ve Vücut Hareketleri

Bir konu hakkında konuşurken anlatılmak istenen düşünceyi, el ve vücut hareketleriyle desteklemek konuşmaya açıklık ve içtenlik getirir. Konuşurken kendiliğinden oluşan el hareketleri ise (öfkeli ve manasız olmaksızın) kişinin özgüvenli, açık, samimi ve spontan olduğunu gösterir (Alberti ve Emmons, 2002: 77). Kolları göğüste kavuşturmak, insanlara dik dik ya da uzun süreli bakmak, yumruk sıkmak, birinin üzerine doğru yürümek ise saldırgan görünmeye neden olur (James, 1999: 52). Prof. Dr. Albert Mehrabian, sözlü ve sözsüz mesajların önemi üzerine yaptığı çalışmalarla bilinmektedir. Mehrabian, çalışmalarından iki sonuç çıkarmıştır. Birincisi, kişilerarası iletişimdeki üç temel unsurun söz (içerik), ses (tonlama, telaffuz, vurgu), ve beden dili (jest ve mimik, vücut duruşu, bakışlar, mesafe) olduğu sonucudur. İkinci sonuç ise duygu, düşünce ve tutumlar iletilirken sözel olmayan ifadelerin önemli olduğudur. Eğer konuşan kişinin kelimeleri, ses tonu ve beden dili arasında uyumsuzluk varsa dinleyiciler, ses tonuna ve bedene inanmaya yöneliyorlardı. Tutarsızlık olduğunda dinleyiciler kararlarını verirken %7 oranında sözlere, %38 oranında ses tonuna, %55 oranında ise bedene göre karar vermektedirler (Mehrabian, 1971: 105). Sosyal psikologlar da yaptıkları araştırmalarda iletişimde kelimelerin öneminin %10, ses tonunun %30 ve bedenin %60 olduğunu belirtmişlerdir. Şekil 2'de de görüldüğü üzere iletişimin önemli bir bölümünü sözsüz iletişim oluşturmaktadır (Altıntaş ve Devrim, 2004: 55).



Şekil 2: Söz, Ses tonu ve Beden Dilinin İletişimi Oluşturma Yüzdeleri

**Kaynak:** Altıntaş, E.ve Devrim, Ç. (2004). Beden Dili Sözsüz İletişim. İstanbul: Aktüel Yayınevi, s.55



#### **2. 1. 4. 5. Yüz İfadesi**

Sözlü iletişimde sözcükler ve ses tonu “gönderici” olarak kullanılırken sözsüz iletişimde ise yüz ifadesi, el ve kol hareketleri, vücut duruşu, göz teması “gönderici” konumundadır. İnsanlar söylemek istediklerini birtakım ifadelerle iletmeye çalışırlar. Başın evet/hayır anlamında sallanması, emin olunmayan bir konuyla ilgili dudak büzülmesi ya da umursamazlık belirtisi olarak omuz silmek bu ifadelere örnektir (Dökmen, 2018: 46). Duygu ve düşüncelerin etkili olabilmesi için yüz ifadesinin de verilmek istenilen mesajı uygun olması gerekir. Hiç kaşları çatık bir insanın mutluluğunu ifade etmeye çalıştığını gördünüz mü? Eğer kişi sinirli bir durumda ise yüzünde tebessüm ifadesinin olmaması, mesajının daha net anlaşılmasını sağlar. Yani açık bir ifade için sözcüklerin ve yüz ifadesinin benzer olması gerekir. (Alberti ve Emmons, 2002: 77, 78).

#### **2. 1. 4. 6. Ses Tonu**

Sözlü iletişimde ifade edilen sesin tonu vurgulamalar ve susmadır. Kelimeler, kullanılan sesler, konuşmacı hakkında bilgi edinilmesini sağlar. Ses tonundaki heyecan ve vurgular, söylenen kelimelerin anlamını etkiler. İnsanlar, özgüvenli ve güçlü bir ses tonu ile daha kolay ikna edilir (Şen Demir, 2016: 82).

Ne çok yüksek ne de çok alçak tonda konuşmamak gerekir. Ürkek bir ses tonu kendine güvensizlik belirtisidir. Ses tonunu yükselterek, bağırarak konuşmak ise karşıdaki kişiyi savunmaya geçirir. Bu şekilde iyi bir iletişim sağlanamaz (Alberti ve Emmons, 2002: 78).

#### **2. 1. 4. 7. Akıcılık**

Aralıksız, hızlı, aynı tonda ya da tam tersi duraksayarak, kekeleyerek konuşmak dinleyicileri sıkabilir. Konuşurken uzun boşluklar, “aa”, “ıı”, “evet ne diyorduk” vb. sözcükleri kullanmamaya özen göstermek akıcı ve açık bir konuşma sağlar (Alberti ve Emmons, 2002: 79-80).

Aynı zamanda boşlukları “eee”, “ııııı”, “biliyorsunuz...” vb. sözcük ve seslerle dolduran, duraksayarak konuşan bireylerin çekingen olduğu, duraksamadan ve hızlı konuşan bireylerin de boğucu olduğu söylenebilir. Konuşma atılınca yapılıyorsa insanları rahatsız etmeyecek seviyede akıcı olarak ifade edilir (Özcan, 2006: 238).

#### **2. 1. 4. 8. Zamanlama**

Duraksamalar atılğan davranışın etkinliğini azaltabilir. Ancak gerektiği yerde atılğan davranış sergileyememiş bir kişi daha sonra o kişiye duygularını ifade edebilir. Kişiler kendilerini spontan olarak ifade edebilirlerse yaşamları daha rahat olur. Fakat bazı zamanlarda, hararetili bir konu tartışmak için özel bir yer ve zaman dilimi seçilmelidir. Çünkü diğer insanların yanında tartışmaya girmek farklı sorunlara yol açabilir (Alberti ve Emmons, 2002: 80)

#### **2. 1. 4. 9. Dinleme**

Günlük yaşamda genellikle insanlar dinlemeden konuşur ya da yorum yaparlar. Bunun sebebi belki de aceleci olmaktan kaynaklanıyor olabilir. Ancak iyi bir iletişim dinlemeyle gerçekleşir. Dinleme, pasif bir davranış değil aksine her konuşmacının ya da iletişim içerisinde olan kişilerin yapması gereken bir davranıştır. Etkin ve empatik dinleme gerek konuşmacı olarak gerekse dinleyici olarak çaba gösterilmesi gereken bir durumdur. Konuşmacıya saygı duymak ve ona ‘seni dikkatle dinliyorum, söylediklerinle ilgileniyorum’ mesajı vermek gerekir (Tuncay, 2011: 73, 74). İnsanlar ancak başkaları tarafından dinlenildiğini hissederse kendilerini bulur ve keşfederler. Çocuğun ailede, öğrencinin okulda, çalışanın işyerinde dinlenilmesi, onların gelişimleri ve kendilerini anlamaları açısından önem arz etmektedir (Cüceloğlu, 2018: 137). Atılğan dinlemede de televizyonu kapatarak, diğer işleri bırakarak, göz teması kurarak, anladığını gösterir bir ifade ile baş sallayarak, anlatılanların hemen ardından konuşmadan, yorum yapmadan sadece konuşmacıya odaklanmak gerekir (Alberti ve Emmons, 2002: 81). Brian Adams’a göre güne başladıktan sonra zamanımızın çoğunu dinleyerek geçiriyoruz. Adams, insanların günlerini nasıl geçirdiklerini şu istatistiklerle ifade etmiştir (Maxwell ve Dornan, 1998: 105, 106) : % 9 yazarak, % 16 okuyarak, % 30 konuşarak ve % 45 dinleyerek.

#### **2. 1. 4. 10. Düşünceler**

İki insan birbirini fark ettiği andan itibaren yüz ifadesi, vücut duruşu, ses tonu, göz teması gibi unsurların etkisiyle iletişim başlar. Birbirleriyle konuşmayan, göz göze gelmeyen insanlar, birçok anlam ifade etmiş sayılabilir. Örneğin; sahilde yürüyüş yapan iki insan selamlaşmadan yan yana geçtiklerinde birbirlerine “benim için selam verilecek önemde değilsin”, “tanımadığım insanlarla konuşmuyorum,

yaklaşma”, “selam verirsem rahatsız olabilir” ya da “birisi görür, laf eder” gibi birçok anlamı ifade etmiş olabilirler (Cüceloğlu, 2018: 45, 46). Bir birey iş görüşmesi için gittiği mülakatta; endişelenebilir, kalp atışları hızlanabilir, elleri titriyor veya terliyor olabilir. İşyerinden zam istemek, izin istemek için kaçan kişiler ya da kendilerinden istenilenlere “hayır” demek istediği halde diyemeyenler olabilir. Bireyler bu korku ve kaygıların farkında bile olmayabilirler. Ancak atılgan olmaya engel durumların, endişe, korku, stres vb. tepkilerin nedenleri saptanırsa, hangi korkular ile nasıl başa çıkılacağı öğrenilebilir. Yani ne ile uğraşıldığı bilinirse onları yok edecek yöntemleri öğrenmek kolaylaşır (Alberti ve Emmons, 2002: 101, 102).

#### **2. 1. 4. 11. İçerik**

İletişimdeki temel unsur iletişim kurulan kişilerle anlaşabilmek, mesajı doğru ve anlaşılır ifade edebilmektir. Burada ne söylediğimiz en az nasıl söylediğimiz kadar, nasıl söylediğimiz de ne söylediğimiz kadar önem arz etmektedir (Tuncay, 2011: 70). Yani kişinin kendisini ifade ederken küfürlü bir konuşma şekli ve saldırgan bir tavırla karşı tarafı ezmesi gerekmez. Kişiler bir ricada bulunurken ya da haklarını savunmaya çalışırken sorunlarını açık, anlaşılır bir şekilde dile getirerek çözüm bulunmasını isteyebilirler. Burada sintoni tekniği kullanılabilir. Sintoni tekniği, karşıdaki kişinin 5 duyusunu (görme, duyma, dokunma, koku ve tat alma) farkedip kişinin kendisini ona uyumlu hale getirmesidir. Yani “ne dediğinizi anlıyorum” ile “sizi duyuyorum” cümleleri aynı şeyi kasteder. Ana fikri, dinleyicileri anlayarak onların iletilen mesajlara olumlu tepkiler vermelerini sağlamaktır (Alberti ve Emmons, 2002: 83, 84 ).

#### **2. 1. 5. Atılgan Davranış Biçimleri**

Atılgan davranış biçimleri üçe ayrılır. Bunlar; temel atılganlık, empatik atılganlık ve uzlaşma atılgan davranışıdır.

##### **2. 1. 5. 1. Temel Atılganlık**

Bireyin, ihtiyaç, istek, fikir ve duygularını farkına vararak dile getirmesidir. Genellikle, “Ben istiyorum” ya da “Ben istemiyorum” şeklinde cümle kurmaktır (Rugancı, 2001: 79; Ayaz, 2002: 87; Bal, 2003: 95). Örneğin, kişinin konuşması sırasında sözünün kesilmesine verdiği tepki “Özür dilerim, söylemek istediğimi tamamlamak istiyorum” şeklinde olabilir (Gürüz ve Temel, 2005: 46).

### **2. 1. 5. 2. Empatik Atılganlık**

Empati kelimesi, kişinin kendisini başkasının yerine koyması ve o kişinin istek, duygu ve ihtiyaçlarını anlamaya çalışmasıdır. Empatinin iki aşaması vardır. 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; Şen Demir, 2016: 46).

### **2. 1. 5. 3. Uzlaşma Atılgan Davranışı**

Bireyin, anlaşmazlık durumlarında hangi konularda anlaşmaya varıldığını, karşı tarafın ve kendi isteklerinin ne olduğunu anlamaya çalışarak dile getirmesini içerir. Örneğin; “A projesine öncelik verilmesi gerektiği konusunda hemfikiriz ancak siz benden B projesine ağırlık vermeme istiyorsunuz, şu anki önceliğimizi gözden geçirmenizi teklif ediyorum” şeklindeki bir ifade yanlış anlaşılmanın giderilmesi ve uzlaşmaya davet anlamı içerir (Bozboğa, 2009: 11).

### **2. 1. 2. Problem ve Problem Çözme Kavramları**

#### **2. 1. 2. 1. Problem**

Fransızca kökenli bir kavram olan problemin Türkçedeki eş anlamı “sorun” dur. TDK’ de sorun “düşünülp çözümlenmesi, bir sonuca varılması gerekli durum” olarak tanımlanmıştır (wiktionary.org; tdk.gov.tr, 2018).

Literatürdeki problem tanımları ise şu şekildedir: Problemi Dewey, insan zihnini irdeleyen, bilince karşı olan ve inandığımız düşünceleri belirsizleştiren her şey; D’Zurilla ve Goldfried (1971), bireyin içsel ya da çevresel zorlamalara tepki vermede zorluk çekmesi; Karasar (1994), bireye fiziksel ya da zihinsel yönden rahatsızlık veren, kararsız bırakan ve birden fazla çözüm yolu sunan her durum; Adair (2017), önünüze bırakılmış, sizi engelleyen ve çözümlerin içerisine gizlenmiş bir durum; Cüceloğlu (2017) ise bireyin erişmek istediği hedefe ket vuran engellerin ortaya çıkması olarak tanımlamaktadır.

Bingham’ a (2004) göre her problemde kişinin belirlediği *hedef*, bu amaca ulaşmaya çalışırken karşılaşılan *engel* ve bireyin amaca erişmesi için güdülenmenin getirdiği içsel bir *stres* bulunmaktadır.

## 2. 1. 2. 2. Problem Çözme

Problem çözme, bir amaca ulaşmaya çalışırken ortaya çıkan engellerin üstesinden gelme sürecidir. Bu süreç, şartlara ayak uydurarak ya da güçlükleri azaltarak çıkar yol bulmanın ve denge sağlamanın yöntemlerini arar (Sungur, 1997: 127). Örneğin; sinemaya gitmek isteyen bir kişi var ancak yanında yeterli parası yok. Bu süreçte amaç sinemaya gitmek, paranın yeterli olmaması da engeldir. Basketbol takımında oynamak isteyen bir çocuğun boyunun kısa olması ya da eve geç gelen birinin aç ve yorgun olması ancak yiyecek bir şeyinin olmaması vb. örnekler günlük hayatta karşılaşılan ve çözüm aranılan problemlerdir (Cüceloğlu, 2017: 219).

Problem çözme, bir sorunu açıklığa kavuşturabilmek için deneyimlerin uygulanmasının yanı sıra yeni çözüm yollarının da bulunabilmesidir (Korkut, 2002: 177). Bireyin geçmişte edindiği problem çözme tecrübeleri, onun davranışını etkilemektedir. Küçük yaşlarda farklı problemleri çözme fırsatı bulan ve dönüt alan kişilerin problem çözüme başarı oranları artar (Özver, 2010: 46, 47).

Başka bir kaynakta ise problem çözme, etkili çözüm yöntemlerinin bulunması, en uygun yöntemin seçilmesi, karar alınmasını sağlayan bilişsel, davranışsal ve kapsamlı bir süreç olarak tanımlanmaktadır (D'Zurilla ve Goldfried, 1971: 410).

Problem çözme bir zaman, gayret, dinamiklik ve süreklilik işidir. Problem çözme aynı zamanda bireyin, gereksinim, amaç, inanç, değer, yetenek ve tutumları ile ilgili olması ve zekâ, yaratıcı düşünebilme, duygu, hareket gibi unsurları da bir arada tutmasından dolayı çok yönlüdür (Oğuzkan, 1985: 127).

Günlük yaşantıda karşılaşılan birçok karışık durum da problem olarak tanımlanır. Örneğin; öğretmenin sorduğu soru veya verdiği ödev, yolda ayakkabıya yapışan sakız, enflasyon, terör, halıya dökülen kahve lekesi gibi birçok şey problem olabilir. Yani problem zihinsel ve fiziksel bir süreçtir. Okulda öğretmenin sorduğu bir soru zihinseldir. Çünkü öğrenci düşündükten sonra probleme çözüm yolu bulmaya çalışır ve cevap verir. Ancak ayağına sakız yapışan bir kişinin problemi hem zihinsel hem de fiziksel bir süreçtir. Kişi, önce sakızın nasıl çıkarılacağını düşünür sonra fiziksel olarak sakızı temizlemeye çalışır (Gelbal, 1991: 167).

## 2. 1. 2. 2. 1. Problem Çözme Süreci

Alan yazında genelde karşılaşılan problem çözme basamakları aşağıdaki gibidir.

Dewey'in problem çözme süreci (Yaşar, 2016: 63):

- Engel olan bir durumla karşılaşma,
- Problemi tanımaya çalışma/keşfetme,
- Çözümler bulma ve hipotezler kurma,
- Kurulan denenceleri sınama ve sonuçları üzerinde düşünme,
- Uygulamanın durumuna göre hipotezleri değerlendirme, değiştirme ve geliştirme.

D'Zurilla ve Goldfried'in (1971) problem çözme aşamaları şu şekildedir:

- Probleme genel bir yaklaşım,
- Tanımlama,
- Çözüm yollarını sunma,
- Karar verme,
- Değerlendirme.

Başka bir kaynakta ise bir problemle karşılaşıldığında başvuru yaklaşımın şu şekilde belirtilmiştir (Başaran, 1982: 87):

- Varolan problemi, geçmişte çözüme ulaşmış probleme benzeterek ilerleme,
- Probleme karşı kararsız olduğunda verimli olan ve zorlayıcı çözümlerden birinin seçilmesi,
- Çıkar yol bulunmadığında ise çaresiz kalındığının kabullenilmesi, varolan yaklaşımları ve fikirleri değiştirme, yeni hedefler, ilişkiler, süreçler bulmaya yönelme.

Problem çözmeye, nelerin olup bittiğini anlamının bir yolu da ünlü düşünürlerin problem çözme biçimlerini araştırmaktır. Bu kişiler; hazırlık, kuluçka, kavrayış/aydınlanma ve değerlendirme/düzeltilme olan dört aşamayı izlemişlerdir. Birinci aşamada problemin nasıl oluştuğunun anlaşılması ve sorunla ilgili bilgi ve materyallerin toplanması yer alır. Bu aşamada kişi, problemi çözmeye çalışır ancak çözemeyebilir. Bu çalışmalardan sonra kuluçka aşamasına gelinir ve çözüme engel

olan düşünceler kaybolmaya başlar, yeni fikirler oluşur. Düşünme yolu ile kişi yeni bir çözüm yolu üretir. Son aşamada ise bulunan çözüm işe yaramazsa birinci aşamaya dönülür. Bazen fikirler üzerinde değişiklik yapılarak probleme çözüm sağlanabilir (Morgan, 2017: 133, 134).

### **2. 1. 2. 2. 1. 1. Araştırma Probleminin Tanımlanması / Anlaşılması**

Problemleri araştırmacılar tanımlar. Problemin, nicel (sayısal veriler) ve nitel ayrıntıları ile birlikte ifade edilmesi gerekir. Problemler, üç şekilde tanımlanabilir. Birinci aşamada, problem genel hatları ile ele alınır ve bir sistem dahilinde bölünerek birbirleriyle ilişkileri anlatılır. İkinci aşamada, problemin bütününden araştırılmak istenen bir parça alınır ve tanımlanır. Burada problemin alanı kısıtlanır. İlgi belirli bir noktaya yöneltilir. Üçüncü aşamada ise sınırlanan problem alanı detaylı bir biçimde tanımlanır. Bu aşamada araştırmanın amaçları daha nettir (Karasar,1994: 58, 59). Problemin anlaşılabilmesi için birtakım soruların sorulması gereklidir. Bunlar (Adair, 2017: 44, 45):

- Problemi ne zaman hissetmeye başladınız? Nasıl haberiniz oldu? Karar verme ihtiyacı duyduunuz mu?
- Problemleri veya hedefleri amacınıza uygun olarak sınırlandırdınız mı?
- Problemin diğer tanımları nelerdir?
- Bu tanımlar çözüm önerileri de sunuyor mu? Bu aşamada nereye varmaya çalışıyorsunuz?
- Fark yaratan, önemli öğeleri tanımlayabildiniz mi? Zamana ihtiyaç var mı?
- Problemi en yalın haline getirebildiniz mi?

### **2. 1. 2. 2. 1. 2. Problem İle İlgili Verilerin Toplanması**

Bilgi neden aranır, nerede kullanılır ve hangi faydaları sağlar gibi soruların cevabı bu aşamada belirlenir. Tespit edilen hedefler, bilgi toplamayı etkileyeceğinden dolayı daima göz önünde tutulur. Varolan bilgilerin yanı sıra gerekli olan bilgiler de toplanırken bir yöntem seçilmelidir. Bilgiye en kısa yoldan ulaşırsa zaman, işgücü ve maliyetten tasarruf edilir ( Kalaycı, 2001: 77). Ancak iletişim araçlarının (internet, e-mail, faks vb.) gelişmesi yeni problemleri ortaya çıkarmıştır. Fazla bilgi sendromu adı verilen bu problemde kişiler, aşırı bilginin birikmesiyle başa çıkamamaktadır (Adair, 2017: 17).

### 2. 1. 2. 2. 1. 3. Çözüm Yollarının Belirlenmesi

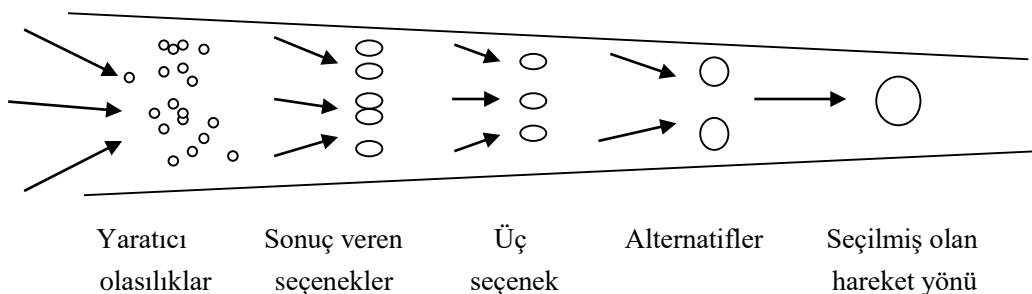
Bilgiler toplandıktan sonra yorumlanır ve çözüm yolları belirlenir. Burada en etkili olan çözüm tekniğinin seçilmesi önem taşır. Çözüm tavsiyelerinin iyi olup olmadığı uygulama sırasında ortaya çıkar. Karar aşamasına geçilmeden önce çözüm teknikleri denenerek etkili çözüme ulaşılmaya çalışılır. Çözüm yollarının içerisinde verimli olanlarının seçilmesi gerekir. Hiçbir uygulama yapılmaması da bir seçenektir. Seçeneklerin kontrolünden sonra doğru çözüme ulaşırsa çok zaman kaybedilmemelidir (Kalaycı, 2001: 102).

Bedoyere başarılı bir şekilde problem çözmenin şartlarını şu şekilde sıralamıştır:

- Problemi olan kişinin algısından sorunun nasıl görüldüğünü yöneticisiyle paylaşarak ortak bir noktaya ulaşması,
- Problemin kaynaklarını tespit etmek ve nelerin değişmesi gerektiği ile ilgili araştırma yapılması,
- Değişikliklerin yapılması için pratik ve nesnel hedeflerin belirlenmesi,
- Hedeflere ulaşıp ulaşılmadığını gözleyerek geri dönüt alınmasıdır (Akt: Güneş, 2011: 34, 35).

### 2. 1. 2. 2. 1. 4. En Etkili Çözümün Seçilmesi

Bu aşamada bütün olasılıkları farklı boyutları ile düşünebilmek için olaylara geniş bir bakış açısı ile bakılmalıdır. Yaratıcı düşünme sürecine girilir. Seçenekler içerisinde en etkili olanını belirlemek için ise değerlendirme yeteneğinin de olması gereklidir (Adair, 2017: 20).



**Şekil 3:** Istakoz Tuzağı Modeli

**Kaynak:** Adair, J. (2017). *Karar Verme ve Problem Çözme* (3. Baskı). (Çev. Ed. N. Kalaycı, Çev. G. Korkmaz): Ankara. Gazi Kitabevi, s.20.



Şekil 3’de istakoz tuzağı modeli ele alınmıştır. Bu modelde tuzak içerisindeki faydalı sonuç getirebilecek çözümlerden üç seçenek bırakılarak alternatifler elde edilir. Daha sonra en uygun çözüm seçilir (Adair, 2017: 20).

#### **2. 1. 2. 2. 1. 5. Raporların Hazırlanması ve Sunulması**

Rapor yazılmaya başlanmadan önce amaç belirlenmeli, raporun ne için gerekli olduğu tespit edilmeli ve nasıl bir yöntem izleneceği belirlenmelidir. Rapor hazırlanırken göz önünde bulundurulması gereken bazı noktalar vardır. Rapora bir amacın olduğu belirtilerek başlanmalı, kaç bölümden oluştuğu ve bölümlerde hangi konuların yer aldığı yazılmalıdır. Raporda önemli olan düşüncelerin yer alması ve gereğinden uzun olmaması gerekir. Herkesin anlayabileceği net ve açık cümleler kullanılmalıdır (Kalaycı, 2001: 123, 124).

#### **2. 1. 2. 2. 1. 6. Değerlendirme/Düzeltilme**

Bu aşamada bazı standartlar çerçevesinde hareket planı test edilir ve sonuçlar karşılaştırılır. Birey eylemlerini karşılaştırıp, standartlara uygun olup olmadığını araştırırsa yeni sonuçlar bulur ya da eylemlerine son verir. Aksi durumda bireyin eylemleri bir standarda uymuyorsa farklı problem çözme davranışları bulmaya çalışır (Taylan, 1990: 28).

#### **2. 1. 2. 2. 2. Problem Çözme Becerisi**

İnsanoğlu eski çağlardan beri problem ve problem çözme kavramları ile ilişki içerisinde olmuştur. İnsanların temel ihtiyaçları (yeme, içme, barınma vb.) başlı başına bir problem alanı oluşturur. İlkçağdan modern yaşama kadar olan sürede yaşanan olaylar problem ve problem çözmenin kendisini oluşturur. Problemler, ait olduğu döneme, şartlara, dış etmenlere, bireysel faktörlere göre değişmektedir. Bu açıdan problem ve problem çözmenin beceri kavramı ile ele alınması gerekir. Genel bir tanımla problem çözme becerisi, var olan problemlere karşı çözüm yolu üreterek bu bilgileri kullanabilmektir (Altınok, 2015: 37).

Koberg ve Bagnall’a (1981) göre problem çözme becerisine sahip olan kişilerin özellikleri şunlardır:

- Yenilikçidir ve yeniliklere açıktır,
- İsteklerini ve aldığı kararları iletir,

- Sorumluluk duygusu taşır,
- Düşünceleri sabit değil esnektir,
- Cesur ve maceracıdır,
- Farklı fikirler sunar,
- Zeki ve dikkatlidir,
- Özgüvenlidir,
- Farklı ilgi alanlarına sahiptir,
- Nesneldir,
- Mantıklıdır, kurallara uyar,
- Rahat ve duygusaldır,
- Aktif ve hareketlidir,
- Yaratıcı düşünür,
- Sorunlara eleştirel bir gözle bakar ve verim sağlar.

## 2. 1. 2. 2. 1. Problem Çözme Becerisini Etkileyen Faktörler

Problem çözme süreci ile ilgili çabalar üç başlık altında toplanabilir. Bunlar (Budak, 1999: 7-9) ;

*a) Davranışsal Etkinlikler:* Birey, problemin çözümüne ilişkin bir danışmana başvurana kadar birkaç eylemde bulunmuştur. Davranışlar dört ana değişkenden etkilenir. Bunlar:

- Deneyimlenmemiş eylemler,
- Önceki davranışların etkisinin olmaması,
- Davranışların fonksiyonel sonucu,
- Bireyin gayreti ve sabrı.

*b) Bilişsel Etkinlikler:* Problem çözme sürecinde bilişsel faktörler de önemli rol oynamaktadır. Üç değişkenden etkilenir. Bunlar:

- Bilişsel başa çıkma yöntemleri,
- Bilişsel süreçler ile davranışların düzene girmesi,
- Bilişsel süreçte kontrollerin yapılması.

*c) Duygusal Etkinlikler:* Bireyin problem çözüme davranışını anlayabilmek için nasıl düşündüğünü ya da duygusal yaklaşımını göz önünde bulundurmak gerekir. Problem çözmeye ilişkin duygusal etkinlikler üç ana başlıktan etkilenir. Bunlar:

- Duygusal başa çıkma yöntemleri,
- Duygusal eylemde etkileyici ve yardımcı öğeler,
- Davranış, değerlendirme ve duygu kavramlarının ilişkisi.

Problem çözüme becerisini etkileyen bireysel faktörler arasında zekâ, irade, duygu, özgüven, yaratıcı düşünme ve objektiflik yer alır (Bingham, 2014: 12). Ancak problem çözüme becerisi sadece bireysel faktörlere bağlı değildir. Eğitim kurumları da bu konu üzerinde çalışmalar yapmalıdır. Problem çözüme becerisine sahip bireyler, problemlere karşı önceden hazırlıklı olurlar ve yaratıcı çözümlerle seçenekleri zorlarlar. Böylece problem çözüme becerisi, bireylerin özgüvenli olmasına, problemlerle başa çıkabilmesine ve hemen bir çözüm yolu üretebilmesine olanak sağlar. Problemlerin çözümü için çaba sarfedilirse kişisel gelişim de sağlanır (Küçükahmet, 2000: 2). Problem çözüme becerisi yüksek düzeyde olan bireyler, sorumluluk sahibi, dikkatli, cesaretli, yeniliklere uyum sağlayabilen, sorgulayan, objektif, üretken, zeki, yetenekli insanlardır (Ulupınar, 1997: 10, 11 ).

Jerath, Hasija ve Malhotra'ya (1993) göre sorunların etkili bir şekilde çözüme ulaşabilmesi için bazı etkenler vardır. Bunlar; zekâ, stres ve dışa dönüklüktür. Anlık endişeler, etkili problem çözebilmeyi öğrenmede önemli bir unsurdur. Yüksek kaygı düzeyine ve düşük performansa sahip kişilerin, problem çözüme sürecine zamanlarını daha az ayırdıkları ve sorumluluklarını yerine getirmedikleri görülmektedir. Bu şekilde kaygı düzeyleri daha fazla yükselmekte ve karşılaştıkları problemleri çözüme yetersiz kalmaktadırlar.

Baumgardner, Heppner ve Arkin'e (1986) göre bireyler kendi problemlerine, içlerinden gelen, değişkenliği olan ve kontrol edilebilen sebepler bulduklarında çözüm için daha çok çaba sarfedecek ve motive olacaktır. Böylece bireylerin problem çözmeye ilişkin gayretleri artacaktır.

### **2. 1. 2. 2. 3. Atılganlık ve Problem Çözme Becerisi Arasındaki İlişkisi**

Atılganlık kişilerarası bir iletişim biçimidir. Problemler ise bireylerde atılgan davranışın gelişmesi ve daha dürüst bir ilişkinin oluşması için yardımcıdır. Kişinin kendisine ve çevresine karşı saygı göstermesi, problemlerin atılganca çözülmesini sağlar. Bu sayede insanlar birbirlerine karşı daha şeffaf, dürüst ve anlayışlı olurlar. Ayrıca kişilerarası ilişki, koordinasyon ve başarı güçlenir. Problemlerin çözümünde atılganca davranılırsa kişiler kendilerine güvenir, deneyimlerini paylaşır ve iş yaşamında başarı odaklı olurlar. Problemlerin atılganca yönetilmesi, çalışanların empati kurmasını ve yaratıcı düşünmesini sağlayacaktır (Townend, 2007; Scott, 1979: 450-452).

## 2. 2. İlgili Araştırmalar

### 2. 2. 1. Atılganlık ve Problem Çözme İle İlgili Yurt İçinde Yapılmış Olan Çalışmalar

Tegin (1990) çalışmasını, Hacettepe Üniversitesi'nde 4 farklı fakültede (Edebiyat, Eğitim, İktisadi ve İdari Bilimler, Mühendislik) okuyan tüm kız ve erkek öğrencilere atılganlık envanteri dağıtarak uygulamıştır. Buna göre davranış alt ölçeğinden alınan puanlarda fakültelere göre anlamlı farklılık gözlenmemiştir. Aynı şekilde cinsiyete göre de anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Yani çalışmada atılganlık açısından cinsiyete bağılı bir farklılık yoktur.

Aydın (1991) çalışmasını, Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi öğrencilerinden 338 kişilik bir örneklem üzerinde gerçekleştirmiştir. Bulgulara göre kızlarla erkeklerin atılganlık düzeyleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Deniz (1997) çalışmasını, Niğde Üniversitesi Sınıf Öğretmenliği Bölümü 1. ve 3. sınıfa giden öğrenciler üzerinde gerçekleştirmiştir. Öğrencilerin, cinsiyet, sınıf ve sosyo-kültürel değişkenlerine göre atılganlık puanlarını incelenmiştir. Kadınların erkeklerden daha atılgan olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Bal'ın (2003) çalışmasında, yaş ile atılganlık düzeyi arasında anlamlı fark bulunmuştur. Lise öğrencilerinin problem çözme becerilerini değerlendirme düzeylerini ortaya çıkarmaya çalışan bu araştırmanın bulgularına göre cinsiyet, okul türü, yaş, babanın mesleği, öğrencilerin sorunlarını paylaştıkları kişilerin kimlerden olduğu değişkenleri problem çözme becerilerini değerlendirmede anlamlı bir fark bulunmuştur.

Bozboğa (2009) çalışmasında, ebelerin, atılganlık düzeyleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkisini incelemiştir. Rathus Atılganlık Envanteri ile Problem Çözme Ölçeği arasında negatif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı korelasyon tespit etmiştir. Diğer bir deyişle; atılgan olan ebelerin, problemlerini daha iyi çözdükleri sonucuna ulaşmıştır.

Çam ve diğerlerinin (2010) çalışması, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulunun 2. ve 3. sınıflarında öğrenim gören öğrencileri kapsamaktadır. Öğrencilerin atılganlık puanlarına göre cinsiyet ve yaşları arasında anlamlı bir fark tespit etmemiştir.

Özbulak ve diğerleri (2011), ortaöğretim öğrencilerinin problem çözme ve atılganlık becerilerinin ilişkisini inceledikleri çalışmalarında, öğrencilerin atılganlık düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediğini tespit etmişlerdir. Yapılan testler sonucunda; PÇE' nin "değerlendirici" alt boyut puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiğini fakat "aceleci", "kaçıngan", "düşünen", "kendine güvenli" ve "planlı" alt boyut puanlarının ise cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediğini tespit etmişlerdir.

Kul ve Gebedek'in (2015) çalışmasında, atılganlık envanteri beden eğitimi öğretmenlerine uygulanmıştır. Beden eğitimi öğretmenlerinin envanterden aldıkları puanların değişkenlere göre incelenmesi sonucunda anlamlı bir fark tespit edilmemiştir. Ayrıca Bartın'daki öğretmenlerin atılganlık puanlarının, Zonguldak'taki öğretmenlere göre orta derecede ancak daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Öztürk ve Bayazıt (2016) tarafından yapılan çalışmada, rekreasyon bölümü öğrencilerinin atılganlık düzeyleri ve problem çözme becerilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmada, öğrencilerin cinsiyet değişkenine göre atılganlık düzeyinde ve problem çözme becerisinde anlamlı farklılık bulunmuştur. Atılganlık düzeyi puan ortalamalarına bakıldığında, erkeklerin kızlara oranla daha atılgan olduğu görülürken, problem çözme becerilerinde ise kızların erkeklere oranla problem çözme becerilerinin daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Göçer (2018) çalışmasını, farklı branşlarda spor yapan öğrencilerin, problem çözme becerileri ve atılganlık düzeyi arasında ilişki olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapmıştır. Çalışmasını, spor branşı, cinsiyet ve anne-baba eğitim düzeyine göre incelemiştir. Bulgular sonucunda cinsiyetin problem çözme becerisi ve atılganlık düzeyi üzerinde etkisinin olmadığını bulmuştur. Ayrıca ailelerin eğitim düzeyinin çocuğun problem çözme becerileri konusunda kendilerini algılayışlarını etkilemediği görülürken, ailenin eğitim düzeyi arttıkça çocuğun atılganlık düzeyinin de arttığı görülmüştür.

Çoban (2018) çalışmasını, otel işletmelerinde çalışanların, atılganlık düzeylerini ve stresle başa çıkma tarzlarını incelemek amacıyla yapmıştır. Cinsiyet değişkeni ile atılganlık düzeyi arasında anlamlı bir farklılık tespit etmemiştir. Yaş,

medeni durum, gelir düzeyi, eğitim durumu, turizm eğitim durumu, çalışma süresi, statü ve departman değişkenlerine ilişkin anlamlı farklılık tespit etmiştir.

## **2. 2. 2. Atılganlık ve Problem Çözme İle İlgili Yurt Dışında Yapılmış Olan Çalışmalar**

Chitenden (1942), atılganlık ile ilgili yurtdışında ilk çalışmayı yapan kişidir. Çalışması, çocuklarda atılgan davranışların geliştirilmesi ve ölçülmesiyle ilgilidir. Çocukların saldırgan davranışları oyun yöntemi denenerek azaltılmaya çalışılmıştır. Çalışma sonucunda, verilen eğitimle çocukların daha az baskın davrandıkları gözlenmiştir (Özen, 2001: 42).

Lazarus (1966), atılganlık eğitimi konusunda 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 oranının çok daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir (Akt: Bozkurt, 1989).

Rathus (1973), çalışmasında atılganlık düzeyi düşük olan bireylere verilen atılganlık eğitiminden sonra bireyin kazandığı atılgan davranışı incelemiştir; ses tonu, duruş, konuşmanın akıcılığı, göz teması ve yüz hareketlerinde değişiklik olduğunu gözlemlemiştir (Özen, 2001: 42).

Hersen ve arkadaşları (1973) atılgan olmayan kişilerin; başkalarına olumlu ve olumsuz duygularını iletemeyen, onlara karşı haklarını korumayan bireyler olduklarını ifade etmişlerdir. Araştırma sonucunda, Modelden Öğrenme (Modelling) Yöntemi'nin diğer öğrenme yöntemleriyle birlikte ele alınarak, kişilerin atılgan davranışlarını geliştirebileceği ortaya çıkmıştır (Özen, 2001: 42).

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 “sistemik duyarsızlaştırma tekniği” sayesinde tedavi edilip bu duygunun yerine atılgan davranış biçiminin nasıl geliştirilebileceğini göstermiştir (Akt: Saruhan, 1996).

Vangaasbeek (1980) araştırmasında, cinsiyete göre gösterilen atılganlık tepkilerini incelemiştir. Araştırmada, cinsiyet faktörünün tepki göstermede etkili olduğunu bulmuştur. Araştırma sonucunda, erkeklerin atılgan davranışları; negatif geri bildirim, mantıksız istekleri ve diğer kişilerin davranışlarını kabul etmeme şeklinde iken; kadınların pozitif geri bildirim vermeye daha yatkın oldukları ortaya çıkmıştır.

Eskin (2003) ise çalışmasında, Türk ve İsveç lise öğrencilerini karşılaştırmıştır. Çalışma sonucunda kızların erkeklere göre daha atılgan olduğunu tespit etmiştir.

Field (1988), çalışmasında bebeklik döneminde iyi bakılan çocukların daha atılgan ve liderlik özelliğine sahip olduklarını ortaya koymuştur (Özen, 2011: 42).

Kimble, Marsh ve Kıska (1984), üniversite öğrencilerine uyguladıkları çalışmalarında etnik grupları ele almışlardır. Bu çalışmalarında, Anglo-Amerikalıların diğer gruplara göre daha yüksek atılganlık düzeyine sahip olduklarını tespit etmişlerdir. Ayrıca yaşça büyük ve ailenin ilk çocuğu olan öğrencilerin atılganlıklarının daha yüksek olduğuna dair bulgular elde etmişlerdir.

Ross ve Kennedy (1990), problem çözmede daha önceki örneklerin kullanılmasıyla genelleme yapmaya yardımcı olup olmadığını araştırmışlardır. Araştırmanın sonucunda, önceki örneklerin daha sonraki problem çözme performansını arttırdığını tespit etmişlerdir.

Şahin ve Heppner'in (1993), 244 öğrenci üzerinde problem çözme ölçeğini uyguladığı çalışmasında, faktör analizi sonucunda problem çözme ölçeğinde; aceleci, düşünen, kaçınan, değerlendirici, kendine güvenli yaklaşım olarak 6 faktör olduğunu bulmuşlardır. Araştırmada, kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre problem çözmede daha kendine güvenli olarak değerlendirdikleri ortaya çıkmıştır.

D' Zurilla vd. (2003) tarafından yapılan araştırma, üniversite öğrencilerinin saldırganlık davranışı için problem çözme ve benlik saygısıyla ilgilidir. Araştırma sonucunda, sosyal problem çözme becerisi ve benlik saygısı arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca düşük benlik saygısına sahip kişilerin probleme daha az olumlu, dikkatsiz yaklaştıkları ve problemden kaçınma davranışını daha çok sergiledikleri saptanmıştır.



Hong (2006) çalışmasında, grupların problem çözme becerileri ile kişilik ve liderlik durumları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonucunda, liderlik özelliğine sahip olan kişilerin problem çözme becerilerinin başkalarına göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Cooper (2010) çalışmasında, öğrencilerin saldırgan davranışlarını azaltacak ve akademik performansını arttıracak yöntemler araştırmıştır. Ayrıca gençlik dönemi sürecince rasyonel problem çözme becerileri ile öfkeli davranış tepkileri arasındaki ilişki de değerlendirilmektedir. Bu ilişki cinsiyet, akademik başarı, etnik köken ve okul atmosferiyle birlikte ele alınarak incelenmiştir. Çalışmanın sonucunda sadece rasyonel problem çözme becerilerine sahip olmanın davranışın düzeltilmesine yardımcı olmadığı tespit edilmiştir.

Nara (2010) çalışmasında, büyük hava alanlarında çalışan baş kabin ekibinin ani bir problemle karşılaştığında nasıl anlık karar verdiklerini incelemiştir. Çalışma sonucunda, baş kabin üyelerinin ani kararlar verebilmelerinin bilişsel gelişimlerine bağlı olduğu bulunmuştur.

Parto (2011) çalışmasını, Tahran'da lise birinci sınıfta okuyan, rastgele seçilen, 428 erkek ve 486 kadın olmak üzere toplamda 914 öğrenciye anket uygulayarak yapmıştır. Katılımcıların yaş ortalaması 15'tir. Problem çözme ölçeğine ait ortalama puan  $\bar{X}= 69,21$  bulunmuştur. Araştırmadan elde edilen verilere göre öğrencilerin problem çözme beceri düzeylerini orta düzeyde algıladıkları sonucuna ulaşmıştır.

### 3. YÖNTEM

Otel işletmelerinde çalışanların atılgnlık düzeylerinin ve problem çözmeye becerilerinin incelenmesi 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 verilerin analizine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

#### 3. 1. Araştırmanın Modeli

Otel işletmelerinde çalışanların atılgnlık düzeyleri ve problem çözmeye becerileri ile alt boyutları arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi sonucunda ortaya çıkan bu araştırmanın modeli ilişkisel tarama modeli olarak belirlenmiştir. İki ya da daha fazla değişkenin arasında olan ilişkinin derecesini ve varlığını belirlemek amacıyla kullanılan araştırma modeli ilişkisel tarama modelidir (Karasar, 1994: 81).

Araştırmaya başlamadan önce araştırmanın probleminde belirtilen değişkenler arasındaki ilişkinin türünü, tahminlerini, beklentilerini ve yargılarını ifade eden önsezilere hipotez denir (Altunışık ve diğerleri, 2015: 20). Bu bilgilerden hareketle, ilgili alanyazın taraması aracılığıyla oluşturulmuş olan hipotezlere aşağıda yer verilmiştir:

**H1:** Atılgnlık düzeyi demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.

**H1a:** Atılgnlık düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

**H1b:** Atılgnlık düzeyi yaşa göre farklılık göstermektedir.

**H1c:** Atılgnlık düzeyi medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

**H1d:** Atılgnlık düzeyi gelire göre farklılık göstermektedir.

**H1e:** Atılgnlık düzeyi eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

**H1f:** Atılgnlık düzeyi turizm eğitimi alma durumuna göre farklılık göstermektedir.

**H1g:** Atılgnlık düzeyi turizm eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.

**H1h:** Atılgnlık düzeyi işletmedeki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.

**H1i:** Atılgnlık düzeyi sektördeki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.

**H1i:** Atılgnlık düzeyi işletmedeki statüye göre farklılık göstermektedir.

**H1j:** Atılgnlık düzeyi çalışılan departmana göre farklılık göstermektedir.

**H2:** Problem çözme becerileri ile alt boyutları demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.

**H2a:** Problem çözme becerileri ile alt boyutları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

**H2b:** Problem çözme becerileri ile alt boyutları yaşa göre farklılık göstermektedir.

**H2c:** Problem çözme becerileri ile alt boyutları medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

**H2d:** Problem çözme becerileri ile alt boyutları gelire göre farklılık göstermektedir.

**H2e:** Problem çözme becerileri ile alt boyutları eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

**H2f:** Problem çözme becerileri ile alt boyutları turizm eğitimi alma durumuna göre farklılık göstermektedir.

**H2g:** Problem çözme becerileri ile alt boyutları turizm eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.

**H2h:** Problem çözme becerileri ile alt boyutları işletmedeki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.

**H2i:** Problem çözme becerileri ile alt boyutları sektördeki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.

**H2i:** Problem çözme becerileri ile alt boyutları işletmedeki statüye göre farklılık göstermektedir.

**H2j:** Problem çözme becerileri ile alt boyutları çalışılan departmana göre farklılık göstermektedir.

**H3:** Atılganlık düzeyi ve problem çözme becerisi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

### 3. 2. Evren ve Örneklem

Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün verilerine göre; Muğla'nın Bodrum ilçesinde yer alan işletme belgeli otel işletmelerinin toplam sayısı 114'tür. Bunlar (muglakulturturizm.gov.tr, 2018) :

- 1 yıldızlı – 3 adet
- 2 yıldızlı – 14 adet
- 3 yıldızlı – 30 adet
- 4 yıldızlı – 35 adet
- 5 yıldızlı – 32 adet

Yatırım belgeli otel işletmelerinin toplam sayısı ise 26'tır. Bunlar (muglakulturturizm.gov.tr, 2018):

- 1 yıldızlı – 3 adet
- 3 yıldızlı – 13 adet
- 4 yıldızlı – 5 adet
- 5 yıldızlı – 5 adet

Bu verilere göre Bodrum'da işletme belgeli ve yatırım belgeli olmak üzere toplamda 140 adet otel işletmesi bulunmaktadır. Bu çalışma ise 7 otel işletmesine uygulanmıştır. Bu çalışmanın evrenini, Muğla'daki otel işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Ancak araştırmanın yapılabilmesi için maliyet ve zaman gibi sınırlılıklardan dolayı örneklem seçilmiştir. Araştırmanın örneklemini ise Bodrum'daki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Altunışık ve diğerleri (2015:137) tarafından oluşturulan örneklem tablosundaki verilere göre evren sayısının yüz bin ve üzerinde olması sebebiyle örneklemin 400 kişi olması yeterli sayısı temsil etmektedir. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi seçilmiş olup 400 kişiye anket uygulanmış ve arzu eden herkes örnekleme dâhil edilmiştir. Belirlenen örneklem büyüklüğünün %95 düzeyinde evreni temsil edeceği ve elde edilen sonuçların evrenin tamamına genelleme yapılabilmesi açısından yeterli büyüklükte olduğu düşünülmektedir.

### 3. 3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket üç bölümden oluşmakta; birinci bölümde otel işletmelerinde çalışanların atılganlık düzeylerini belirlemeye ilişkin, Rathus Atılganlık Envanteri kullanılmıştır. RAE, 1973 yılında Rathus tarafından geliştirilmiş 30 maddeden oluşan bir ölçek olup alınan toplam puanlar -90 ile +90 aralığında değişmektedir. Her maddede 6'lı likert tipinde seçenek bulunmakta ve seçenekler -3 ile +3 arasında puan almaktadır (-3 bana hiç uymuyor, -2 bana oldukça uymuyor, -1 bana pek uymuyor, +1 bana biraz uyuyor, +2 bana oldukça uyuyor, +3 bana çok iyi uyuyor). Ölçekten alınan puana göre çekingenliğe yaklaşan değer -90'a, atılganlığa yaklaşan değer +90'a ulaşmaktadır. Envanterin güvenirlik ve geçerlik çalışması Voltan tarafından yapılmıştır. Güvenirlik katsayısı  $r=0.92$  olarak geçerlik katsayısı da  $r=0.77$  olarak bulunmuştur (Voltan,1980: 23).

İkinci bölümde çalışanların problem çözme becerilerini belirlemek amacıyla Problem Çözme Ölçeği kullanılmıştır. PÇÖ Heppner ve Peterson (1982) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek Şahin, Şahin ve Heppner (1993) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Envanteri Türkçe'ye uyarlayan Şahin ve diğerleri (1993) tarafından yapılan çalışmalarda PÇÖ'nin Alfa güvenirlik katsayısı 0.88, iki yarı güvenirlik katsayısı  $r=0.81$  olarak bulunmuştur. Ölçek 6 puanlı likert tipinde 35 maddeden oluşur. 1 "tamamen katılmayı" 6 ise "tamamen katılmamayı" gösterir. Ölçekten alınabilecek en düşük puan 32, en yüksek puan ise 192'dir. Puanlamada düşük puanlar problemleri çözmeye etkililiği, yüksek puanlar ise problemler karşısında etkili çözümler bulamamayı göstermektedir (Taylan, 1990). Ölçeğin üç alt boyutu vardır. Bunlar; kişinin yeni sorunları çözme yeteneğine olan güveni, ileride oluşabilecek sorunlar için geçmişteki sorun çözme çabalarını gözden geçirmeyi, alternatif çözümler üretebilmeyi ifade eden yaklaşma-kaçınma boyutu ve kişilerin sorunlu durumlar karşısında kontrolünü devam ettirme yeteneğini belirten kişisel kontrol boyutudur.

Üçüncü bölümde ise demografik özelliklere (cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir düzeyi, eğitim durumu vb.) ilişkin sorular bulunmaktadır.

Çalışanlardan cevaplandırmaları istenilen Rathus Atılgnlık Envanteri, Problem Çözme Ölçeği ve demografik bilgi formunun yer aldığı anket formu Ek-1’de yer almaktadır.

### **3. 4. Veri Toplama Süresi**

Çalışmanın anket formu, 2017 yılı Haziran ve 2018 yılı Şubat ayları arasında, Muğla’nın Bodrum ilçesinde bulunan otel işletmelerindeki çalışanlara elden verilerek uygulanmıştır. Uygulamadan önce otel işletmelerinin yönetim kadrosuna ulaşılarak araştırma konusu ve anket formu hakkında bilgi verilmiştir. Çalışanlardan anket formlarını herhangi bir baskı veya zorlama olmadan gönüllülük esasına dayalı olarak doldurmaları istenmiştir.

### **3. 5. Verilerin Analizi**

Anket yoluyla elde edilen verilerin analizi için SPSS 23.0 paket programı (Statistical Package for Social Science - Version 23.0) kullanılmıştır. Anket formlarından elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS programına kaydedilmiş ve verilerin analizi yapılmıştır. Öncelikle katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin frekans analizi yapılmıştır. Daha sonra atılgnlık envanterine ve problem çözme ölçeği ile alt boyutlarına ilişkin güvenirlik analizi yapılmıştır. Ölçekte yer alan ifadelerin aritmetik ortalamaları, standart sapmaları ve tanımlayıcı istatistikleri hesaplanmıştır. Bir sonraki aşamada, araştırmadan elde edilen verilerin, normal dağılım gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla normallik testleri (Kolmogorov – Smirnov ve Shapiro-Wilk) yapılmıştır. Son olarak değişkenler arasında farkın olup olmadığını belirleyebilmek için bağımsız örneklem t testi ve varyans analizi, ilişkinin olup olmadığının tespiti için ise korelasyon analizi yapılmıştır.

## 4. BULGULAR VE YORUMLAR

Bu çalışmada, Muğla'nın Bodrum ilçesindeki otel işletmelerinde çalışanların atılma düzeyleri ve problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın bu bölümünde; Bodrum'daki otel işletmelerinde çalışanlara uygulanan anketlerin analizleri, analizler sonucunda ulaşılan bulgular ve bulguların yorumları yer almaktadır.

### 4. 1. Araştırmaya Katılan Çalışanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bodrum'daki otel işletmelerinde çalışanların demografik bilgilerinin elde edilebilmesi için araştırmaya katılan çalışanların; cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, gelirleri, eğitim durumları, turizm eğitimi alma durumları, turizm eğitimi almışlar ise turizm eğitim düzeyleri, işletmedeki ve sektördeki çalışma süreleri, işletmedeki statüleri ve çalıştıkları departmanları ile ilgili soruları cevaplandırmaları istenmiştir. Katılımcılara ait bu bilgilerin, dağılımının belirlenebilmesi amacıyla frekans analizinden yararlanılmıştır. Araştırmaya katılan 400 çalışana ait demografik bilgilerin dağılımları, Çizelge 2'de yer almaktadır.

**Çizelge 2:** Araştırmaya Katılan Çalışanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Demografik Özellikler		N	%
Cinsiyet	Kadın	166	41,5
	Erkek	234	58,5
	Toplam	400	100,0
Yaş	18-25	108	27,0
	26-35	187	46,8
	36-45	105	26,3
	Toplam	400	100,0
Medeni Durum	Evli	169	42,3
	Bekâr	231	57,8
	Toplam	400	100,0
Gelir	1401-2500 TL arası	236	59
	2501-3500 TL arası	98	24,5
	3501-4500 TL arası	66	16,5
	Toplam	400	100,0
Eğitim Durumu	Ortaöğretim	48	12,0
	Lise	146	36,5
	Ön Lisans	55	13,8

→ Çizelge 2'nin Devamı

	Lisans	151	37,8
	Toplam	400	100,0
Turizm Eğitimi Alma Durumu	Evet	227	56,80
	Hayır	173	43,3
	Toplam	400	100,0
Turizm Eğitim Düzeyi	Lise	90	22,5
	Ön Lisans	37	9,3
	Lisans	100	25,0
	Turizm Eğitimi Almayanlar	173	43,3
	Toplam	400	100,0
İşletmedeki Çalışma Süresi	1 yıldan az	121	30,3
	1-5 yıl	194	48,5
	6-10 yıl	85	21,3
	Toplam	400	100,0
Sektördeki Çalışma Süresi	1 yıldan az	52	13,0
	1-5 yıl	153	38,3
	6-10 yıl	109	27,3
	11-15 yıl	86	21,5
	Toplam	400	100,0
İşletmedeki Statü	Daimi Personel	282	70,5
	Sezonluk Personel	118	29,5
	Toplam	400	100,0
Çalışılan Departman	Ön Büro	67	16,8
	Yiyecek ve İçecek (Servis)	91	22,8
	Kat Hizmetleri	60	15,0
	Mutfak	56	14,0
	Destekleyici ve Kurmay Birimler	126	31,50
	Toplam	400	100,0

- Cinsiyete göre dağılım incelendiğinde; kadınların oranı %41,5, erkeklerin oranı ise %58,5'dir.
- Yaş gruplarına göre dağılım incelendiğinde; 18-25 yaş grubu kişilerin oranı %27, 26-35 yaş grubu kişilerin oranı %46,8, 36-45 yaş grubu kişilerin oranı %26,3' tür.
- Medeni duruma göre dağılım incelendiğinde ise evlilerin oranı %42,3, bekâr olanların oranı ise %57,8'dir.
- Araştırmaya katılan çalışanların %59'u 1401-2500 TL arasında bir gelir, %24,5'i 2501-3500 TL arasında bir gelir ve %16,5'i 3501-4500 TL arasında bir gelir sağlamaktadır.



- Katılımcıların, %12'si ortaöğretim, %36,5'i lise, %13,8'i ön lisans ve %37,8'i lisans mezunudur.
- Turizm eğitimi alma durumu incelendiğinde; katılımcıların %56,3'ü turizm eğitimi aldığını belirtirken, %43,8'i turizm eğitimi almadığını belirtmiştir.
- Alınan turizm eğitiminin düzeyi incelendiğinde; %22,5'i lise, %9,3'ü ön lisans ve %25'i ise lisans mezunudur.
- İşletmedeki çalışma süresinin dağılımı incelendiğinde; 1 yıldan az süreyle çalışanların oranı %30,3, 1-5 yıl süre ile çalışanların oranı %48,5 iken 6-10 yıl süre ile çalışanların oranı %21,3'tür.
- Sektördeki çalışma süresinin dağılımı incelendiğinde; 1 yıldan az süreli çalışanların oranı %13, 1-5 yıl süre arasında çalışanların oranı %38,3, 6-10 yıl süre arasında çalışanların oranı %27,3 ve 11-15 yıl süre arasında çalışanların oranı ise %21,5'tir.
- İşletmede çalışanların %70,5'i daimi personel, %29,5'i ise sezonluk personeldir.
- Çalışılan departmanlara göre dağılım incelendiğinde; ön büroda çalışanların oranı %16,8, yiyecek ve içecek (servis) departmanında çalışanların oranı %22,8, kat hizmetlerinde çalışanların oranı %15, mutfakta çalışanların oranı %14 iken destekleyici ve kurmay birimlerinde (muhasabe, satış ve pazarlama, insan kaynakları, teknik hizmetler, güvenlik vb.) çalışanların oranı ise %31,50'dir.

#### 4. 2. Güvenilirlik Analizi ve Sonuçları

Güvenilirlik analizinde alanyazında en yaygın kullanılan ölçüt, Cronbach Alpha değeridir. Bu değer, “0” ile “1” arasında değişmekte ve değer 1'e yaklaştıkça araştırmanın güvenilirliği artmaktadır (Kozak, 2017: 146). Ölçeklerin, Cronbach Alpha değerlerine göre güvenilirliğin yorumlanması Çizelge 3'te yer almaktadır.

**Çizelge 3:** Cronbach Alpha Değerleri ve Güvenirlilik Durumları

Cronbach Alpha 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). Güvenirlik Analizi. Kalaycı, Şeref. (Ed.) *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. (5. Baskı). Ankara: Asil Yayın Dağıtım, s.405.

Atılganlık envanteri ve problem çözme ölçeği ile alt boyutlarının güvenilirlik analizlerinin Cronbach Alpha değerine göre sonuçları Çizelge 4'te yer almaktadır.

**Çizelge 4:** Atılganlık Envanteri ve Problem Çözme Ölçeği İle Alt Boyutlarının Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	Cronbach's Alpha
Atılganlık Envanteri	0,959
Problem Çözme Ölçeği	0,956
<i>Problem Çözme Yeteneğine Güven</i>	0,919
<i>Yaklaşma- Kaçınma</i>	0,938
<i>Kişisel Kontrol</i>	0,726

Atılganlık envanteri ve problem çözme ölçeği ile alt boyutlarının güvenilirlik analizi sonuçlarını Çizelge 4'e göre yorumlandığında;

- Atılganlık envanterinin güvenilirlik analizinin sonucunda ortaya çıkan Cronbach Alpha katsayısı  $\alpha=0,959$  olduğu için ölçek yüksek derecede güvenilirlikte, güvenilirlikte,
- Problem çözme ölçeğinin güvenilirlik analizinin sonucunda ortaya çıkan Cronbach Alpha katsayısı  $\alpha=0,956$  olduğu için ölçek yüksek derecede güvenilirlikte, güvenilirlikte,
- Problem çözme ölçeğinin alt boyutu olan "*Problem Çözme Yeteneğine Güven*" boyutunun güvenilirlik analizinin sonucunda ortaya çıkan Cronbach Alpha katsayısı  $\alpha=0,919$  olduğu için yüksek derecede güvenilirlikte, güvenilirlikte,
- Problem çözme ölçeğinin alt boyutu olan "*Yaklaşma-Kaçınma*" boyutunun güvenilirlik analizinin sonucunda ortaya çıkan Cronbach Alpha katsayısı  $\alpha=0,938$  olduğu için boyut yüksek derecede güvenilirlikte, güvenilirlikte,
- Problem çözme ölçeğinin alt boyutu olan "*Kişisel Kontrol*" boyutunun güvenilirlik analizinin sonucunda ortaya çıkan Cronbach Alpha katsayısı  $\alpha=0,726$  olduğu için boyut oldukça güvenilirlikte, güvenilirlikte denilebilir.

#### **4. 3. 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 5'te yer almaktadır. Otel işletmesinde çalışanlardan, atılganlıkla ilgili olan 30 ifadenin (-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 puanlanması istenmiştir. Çalışanların bir ifadeye verdikleri puan derecelerinin, aritmetik ortalaması “ $\bar{X}$ ” ve standart sapması “S.S.” ifadeleriyle çizelgede yer almaktadır.

**Çizelge 5:** 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.	0,79	1,951
Sıkılganlığım yüzünden karşıt cinse herhangi bir öneride bulunamıyorum ya da onların önerilerini kabul edemiyorum.	1,07	2,029
Bir lokantada isteğime göre hazırlanmamış bir yemek getirince garsona şikâyetinde bulunuyorum.	0,72	2,123
Başkalarının beni kırdıklarını fark ettiğim halde onları incitmemeye dikkat ederim.	-0,23	2,108
İstemediğim bir malı almam için ısrar edilirse “hayır” demekte zorluk çekerim.	0,72	2,028
Benden bir şey yapmam istendiğinde nedenini öğrenmekte ısrar ederim.	1,06	1,948
İnsanı geliştirici ve sert tartışmalara katılmak istediğim zamanlar olmuştur.	0,97	1,966
Benim durumumdaki herkes gibi ben de yükselmek için çabalarım.	1,49	1,809
Doğrusunu isterseniz insanlar beni kullanır.	0,66	2,040
Yeni tanıştığım insanlarla ya da yabancılarla rahatlıkla konuşurum.	1,10	1,988
Karşıt cinsten çekici birine ne söyleyeceğimi çoğu kez bilemem.	0,81	2,073
Resmi telefon konuşmaları yapmaktan çekinirim.	0,99	2,013
Bir işe mektup yazarak başvurmayı yüz yüze görüşmeye tercih ederim.	0,69	2,198
Satın aldığım şeyleri geri vermekten sıkılırım.	0,53	2,173
Beni rahatsız eden saygıdeğer bir yakınıma, rahatsızlığımı ifade etmek yerine duygularımı ondan saklamayı yeğlerim.	0,54	2,066
Aptalca görünürüm korkusu ile soru sormaktan kaçırım.	1,18	1,841
Bir tartışma sırasında kızdığım, hırslandığım belli olacak diye korkarım.	0,81	1,997
Tanınmış ve saygı duyulan bir kimsenin yanlış bir şey söylediğini duyduğumda dinleyenlere kendi görüşümü de duyurmaya çalışırım.	0,77	1,915
Satıcılarla pazarlık yapmaktan kaçınırım.	0,72	2,023
Önemli ve değerli bir iş yaptığımda başkalarının bunu öğrenmesinde sakınca görmem.	1,34	1,616
Duygularımı ifade ederken açık ve samimiyimdir.	1,70	1,652
Biri benim hakkımda yanlış ve kötü şeyler söylerse hemen o kişiyle konuşurum.	1,31	1,825
Çoğunlukla “hayır” demekte güçlüğ çekerim.	0,42	2,141
Duygularımı anında açığa çıkarmaktansa biriktirmeyi yeğlerim.	0,43	2,077

Kötü bir hizmetten şikâyetçi olurum.	1,08	1,974
Övüldüğümde bazen ne diyeceğimi bilemem.	0,15	1,958
Tiyatro, konferans gibi topluluklarda iki kişi yüksek sesle konuşursa onlara susmalarını ya da konuşmalarına başka yerde devam etmelerini söylerim.	1,14	1,914
Kuyrukta öne geçen birine yaptığının yanlış olduğunu söylerim.	1,39	1,762
Fikrimi ifade etmekte güçlük çekmem.	1,43	1,792
Hiçbir şey söylemediğim zamanlar olur.	-0,03	2,091
<b>Genel Aritmetik Ortalama: 0,858</b> <b>Genel Standart Sapma: 1,969</b>		

Çizelge 5'teki sonuçlara göre, araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının atılganlık ile ilgili verdikleri cevaplara bakıldığında en yüksek aritmetik ortalamaya sahip olan ifadeler aşağıda verilmiştir.

- “Duygularımı ifade ederken açık ve samimiyimdir” ifadesinin ortalaması,  $\bar{X}=1,70$ ' tir.
- “Benim durumumdaki herkes gibi ben de yükselmek için çabalarım” ifadesinin ortalaması,  $\bar{X}= 1,49$ 'dur.
- “Fikrimi ifade etmekte güçlük çekmem” ifadesinin ortalaması,  $\bar{X}=1,43$ 'tür.
- “Kuyrukta öne geçen birine yaptığının yanlış olduğunu söylerim” ifadesinin ortalaması,  $\bar{X}= 1,39$ 'dur.
- “Önemli ve değerli bir iş yaptığımda başkalarının bunu öğrenmesinde sakınca görmem” ifadesinin ortalaması ise  $\bar{X}=1,34$ 'tür.

Çizelge 5'teki sonuçlara göre araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının atılganlık ile ilgili verdikleri cevaplara bakıldığında en düşük aritmetik ortalamaya sahip olan ifadeler aşağıda verilmiştir.

- “Bşkalarının beni kırdıklarını fark ettiğim halde onları incitmemeye dikkat ederim” ifadesinin ortalaması,  $\bar{X}= -0,23$ 'dür.
- “Hiçbir şey söylemediğim zamanlar olur” ifadesinin ortalaması,  $\bar{X}= -0,03$ 'dür.
- “Övüldüğümde bazen ne diyeceğimi bilemem” ifadesinin ortalaması,  $\bar{X}= 0,15$ 'dir.
- “Çoğunlukla “hayır” demekte güçlük çekerim” ifadesinin ortalaması,  $\bar{X}= 0,42$ 'dir.

- “Duygularımı anında açığa çıkarmaktansa biriktirmeyi yeğlerim” ifadesinin ortalaması ise  $\bar{X}= 0,43$ ’dür.

Ayrıca araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının atılganlık ile ilgili verdikleri cevaplara göre; atılganlık envanterinin genel aritmetik ortalama değeri “0,858” ve genel standart sapma değeri “1,969” olarak tespit edilmiştir.

#### 4. 4. Katılımcıların Problem Çözme Ölçeği Sorularına Verdikleri Cevaplara Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının problem çözme ölçeğine ilişkin sorulara verdikleri yanıtlar Çizelge 6’da yer almaktadır. Otel işletmesinde çalışanlardan, problem çözmeye ilgili olan 35 ifadenin (1) Tamamen Katılıyorum, (2) Kısmen Katılıyorum, (3) Çok Az Katılıyorum, (4) Çok Az Katılmıyorum, (5) Kısmen Katılmıyorum, (6) Hiç Katılmıyorum şeklinde puanlanması istenmiştir. Çalışanların bir ifadeye verdikleri puan derecelerinin, aritmetik ortalaması “ $\bar{X}$ ” ve standart sapması “S.S.” ifadeleriyle çizelgede yer almaktadır.

**Çizelge 6:** Katılımcıların Problem Çözme Ölçeği Sorularına Verdikleri Cevaplara Göre Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

İFADELER	$\bar{X}$	S.S.
Bir sorunun çözümünde başarısızlığa uğradığımda neden böyle sonuçlandığımı düşünmem.	2,55	1,521
Karmaşık bir problemle karşılaştığım zaman sorunun ne olduğunu belirlememe yardımcı olacak bilgileri toplamak için bir strateji geliştirmeye vakit ayırmam.	2,70	1,629
Bir sorunu çözmeye ilk çabalarım başarılı olmazsa problemimle başa çıkabilme yeteneğimden kuşku duyarım.	2,95	1,517
Bir sorunu çözdükten sonra neyin yanlış, neyin doğru gittiğini analiz etmem.	2,59	1,462
Genellikle sorunlarımı çözebilmek için yaratıcı ve etkili seçenekler bulabilirim.	2,55	1,401
Bir sorunu çözebilmek için belli bir yol izledikten sonra beklediğim sonuçla ortaya çıkan sonucu karşılaştırırım.	2,66	1,598
Bir sorunun olduğunda sorunu çözmek için çeşitli seçenekleri artık aklıma başka bir yol gelmeyinceye kadar düşünürüm.	2,61	1,543
Bir sorunla karşılaştığımda problem durumu ile ilgili olarak neler olup bittiğini anlamak için sürekli olarak duygularımın ne olduğunu anlamaya çalışırım.	2,56	1,417
Bir sorun aklıma karıştırdığında belirsiz düşünce ve duygularım üzerinde düşünerek bunları somut bir şekilde açıklığa kavuşturmaya çalışırım.	2,41	1,306
Başlangıçta çözümü mümkün gibi görünmese bile pek çok sorunu çözebilme yeteneğim vardır.	2,67	1,285
Karşılaştığım sorunların çoğunun çözümü, bana çok zor gelir.	2,98	1,372



### Çizelge 6'nın Devamı

Bir problemi çözerken kararlar alırım ve sonunda bunlardan mutlu olurum.	2,28	1,450
Bir sorunla karşılaştığımda sorunu çözmek için aklıma ilk gelen şeyi yapma eğilimindeyimdir.	3,53	1,487
Küçük ya da büyük olsun sorunlarımı çözmek için zaman ayırmam, her şeyi olurluna bırakırım.	2,66	1,426
Bir soruna çözüm yolları düşünürken, tek tek her seçeneğin başarılı olma şansını göz önüne alarak değerlendirme yapmam.	2,70	1,402
Bir sorunla karşılaştığım zaman, ondan sonraki adımın ne olacağına karar vermeden önce üzerinde düşünürüm.	2,41	1,241
Bir problemi çözerken genellikle aklıma ilk gelen fikri uygulamam.	3,53	1,522
Bir karar verirken seçenekleri karşılaştırırım ve her birinin diğerine göre sonuçlarını tartarım.	2,56	1,450
Bir sorunu çözmek için plan yaptığımda bu planın işe yarayacağından oldukça emin olurum.	3,03	1,224
Belli bir davranışın sonucunu tahmin etmeye çalışırım.	2,54	1,299
Küçük ya da büyük olsun bir sorunu düşünürken aklıma pek fazla seçenek gelmez.	2,91	1,310
Bir sorunu çözmeye çalışırken sıklıkla başvurduğum bir yol geçmişteki benzer problemleri düşünmektir.	2,62	1,362
Yeterli çaba gösterdiğimde ve zamanım olduğunda, karşılaştığım bütün sorunları çözebileceğime inanırım.	2,43	1,299
Değişik bir durumla karşılaşırsam da ortaya çıkabilecek problemleri halledeceğimden eminim.	2,78	1,181
Bir sorunu çözmek için uğraşırken bazen körü körüne dolandığımı, asıl konuya bir türlü ulaşamadığımı hissederim.	3,23	1,244
Bir sorunla karşılaştığımda ani kararlar veririm ve sonra yaptığımdan pişman olurum.	2,97	1,442
Yeni ve zor sorunları çözmeye yeteneğime güvenirim.	2,59	1,299
Seçenekleri karşılaştırmak ve karar vermek için sistematik bir yöntem kullanırım	2,69	1,325
Bir problemi halletme yollarını düşünürken işe yarayacak bir çözümü bulmak için değişik seçeneklerdeki fikirleri nadiren birleştiririm.	3,80	1,424
Bir sorunla karşılaştığım zaman, çevremdeki dış etmenlerin bu soruna ne gibi katkıları olduğunu nadiren düşünürüm.	3,23	1,487
Bir sorunla karşılaştığım zaman, genellikle ilk yaptığım şey ilgili bilgileri toplamak ve gözden geçirmektir.	2,44	1,344
Bazen duygusal bakımdan öyle yüklü olurum ki, belli bir sorunu çözmeme yarayacak seçenekleri göremem.	3,56	1,390
Bir karar verdikten sonra, beklediğim sonuçla gerçekleşen sonuç genellikle aynıdır.	2,84	1,067
Bir sorunla karşılaştığımda bunu çözebileceğimden pek emin olamam.	2,96	1,377
Bir sorun olduğunu fark ettiğimde, yaptığım ilk şeylerden birisi, sorunun ne olduğunu tam olarak anlamaya çalışmaktır.	2,24	1,372
<b>Genel Aritmetik Ortalama: 3,364</b> <b>Genel Standart Sapma: 1,670</b>		

Çizelge 6'daki sonuçlara göre araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının problem çözme ölçeğine verdikleri cevaplara bakıldığında en yüksek aritmetik ortalamaya sahip olan ifadeler aşağıda verilmiştir.

- “Bir problemi halletme yollarını düşünürken işe yarayacak bir çözümü bulmak için değişik seçeneklerdeki fikirleri nadiren birleştiririm” ifadesinin ortalaması,  $\bar{X}= 3,80$ ’dir.
- “Bazen duygusal bakımdan öyle yüklü olurum ki belli bir sorunu çözmeme yarayacak seçenekleri göremem” ifadesinin ortalaması  $\bar{X}= 3,56$ ’dır.
- “Bir sorunla karşılaştığımda sorunu çözmek için aklıma ilk gelen şeyi yapma eğilimindeyimdir” ve “Bir problemi çözerken genellikle aklıma ilk gelen fikri uygulamam” ifadelerinin ortalamaları,  $\bar{X}= 3,53$ ’tür.
- “Bir sorunu çözmek için uğraşırken bazen körü körüne dolandığımı, asıl konuya bir türlü ulaşamadığımı hissederim” ve “Bir sorunla karşılaştığım zaman, çevremdeki dış etmenlerin bu soruna ne gibi katkıları olduğunu nadiren düşünürüm” ifadelerinin ortalamaları,  $\bar{X}= 3,23$ ’tür.
- “Bir sorunu çözmek için plan yaptığımda bu planın işe yarayacağından oldukça emin olurum” ifadesinin ortalaması,  $\bar{X}= 3,03$ ’tür.

Çizelge 6’daki sonuçlara göre araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının problem çözme ölçeğine verdikleri cevaplara bakıldığında en düşük aritmetik ortalamaya sahip olan ifadeler aşağıda verilmiştir.

- “Bir sorun olduğunu fark ettiğimde yaptığım ilk şeylerden birisi, sorunun ne olduğunu tam olarak anlamaya çalışmaktır” ifadesinin ortalaması,  $\bar{X}= 2,24$ ’tür.
- “Bir problemi çözerken kararlar alırım ve sonunda bunlardan mutlu olurum” ifadesinin ortalaması,  $\bar{X}= 2,28$ ’dir.
- “Bir sorun aklımı karıştırdığında belirsiz düşünce ve duygularım üzerinde düşünerek bunları somut bir şekilde açıklığa kavuşturmaya çalışırım” ve “Bir sorunla karşılaştığım zaman, ondan sonraki adımın ne olacağına karar vermeden önce üzerinde düşünürüm” ifadelerinin ortalamaları,  $\bar{X}= 2,41$ ’dir.
- “Yeterli çaba gösterdiğimde ve zamanım olduğunda karşılaştığım bütün sorunları çözebileceğime inanırım” ifadesinin ortalaması,  $\bar{X}= 2,43$ ’tür.
- “Bir sorunla karşılaştığım zaman, genellikle ilk yaptığım şey ilgili bilgileri toplamak ve gözden geçirmektir” ifadesinin ortalaması,  $\bar{X}= 2,44$ ’dür.

Ayrıca araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının problem çözme becerisi ile ilgili verdikleri cevaplara göre; problem çözme ölçeğinin genel aritmetik

ortalama değeri “3,364” ve genel standart sapma değeri “1,670” olarak tespit edilmiştir.

#### 4. 5. Atılganlık Envanteri ve Problem Çözme Ölçeği İle Alt Boyutlarının Tanımlayıcı İstatistikleri

Atılganlık envanteri ve problem çözme ölçeği ile alt boyutlarının; skorları, ölçek yönergelerine göre hesaplanmış olup bu ölçeklere ilişkin minimum-maksimum, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Çizelge 7’de yer almaktadır.

**Çizelge 7:** Atılganlık Envanteri ve Problem Çözme Ölçeği İle Alt Boyutlarının Tanımlayıcı İstatistikleri

Ölçekler	N	Minimum	Maximum	$\bar{X}$	S.S.
Atılganlık Envanteri	400	-66	90	25,69	40,02
Problem Çözme Becerileri	400	42	170	88,86	28,90
<i>Problem Çözme Yeteneğine Güven</i>	400	11	59	29,33	10,68
<i>Yaklaşma- Kaçınma</i>	400	18	90	44,16	16,42
<i>Kişisel Kontrol</i>	400	7	24	15,37	3,60

Çizelgedeki istatistikleri incelediğimizde;

- Atılganlık envanterinin geneli için minimum değer Min=-66, maksimum değer Max=90, aritmetik ortalama değeri  $\bar{X}$  =25,69, standart sapma değeri ise S.S.=40,02’dir.
- Problem çözme becerilerinin geneli için minimum değeri Min=42, maksimum değeri Max=170, aritmetik ortalama değeri  $\bar{X}$  =88,86, standart sapma değeri ise S.S.=28,90’dir.
- Problem çözme yeteneğine güven boyutunun geneli için minimum değeri Min=11, maksimum değeri Max=59, aritmetik ortalama değeri  $\bar{X}$ =29,33, standart sapma değeri ise S.S.=10,68’dir.
- Yaklaşma-Kaçınma boyutunun geneli için minimum değer Min=18, maksimum değer Max=90, aritmetik ortalama değeri  $\bar{X}$  =44,16, standart sapma değeri ise S.S.=16,42’dir.
- Kişisel Kontrol boyutunun geneli için minimum değer Min=7, maksimum değer Max=24, aritmetik ortalama değeri  $\bar{X}$  =15,37, standart sapma değeri ise S.S.= 3,60’dir.



#### 4. 6. Normal Dağılım Testine İlişkin Bulgular

Normal dağılım testi, tesadüfi olarak toplanmış bir örnek verinin belli bir dağılıma uygun olup olmadığını incelemek için kullanılmaktadır (Altunışık vd. 2015: 208). Her grup için ortalama ve standart sapmadan yararlanarak bir normal dağılım eğrisi çizilebilir. Ancak bu şekilde, dağılımlar arası karşılaştırmalar güçleşmektedir. Bu nedenle, ham verilere dayalı olarak bulunan ortalama ve standart sapma değerleri, standart puan indekslerine dönüştürülür. Böylece, karşılaştırılabilirliği olan puanlar elde edilir. Bulunan yeni değerlere “standart puan” denilir. Standart puanlar arasında en çok kullanılan “z” puanıdır. Herhangi bir ölçümün z puanı, grubun ölçümü ile ortalaması arasındaki farkın, standart sapmasına bölünmesine eşittir. Sembolik olarak;  $z = \frac{X - \bar{X}}{S.S.}$  ifade edilir ( Karasar, 2017: 267).

George ve Mallery’e (2012) göre z puanının -1 ile +1 arasında bir değer olması mükemmel kabul edilir. Ancak belirli bir uygulamaya bağlı olarak birçok durumda -2 ile +2 arasındaki değer de kabul edilebilir. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğinin tespiti için çarpıklık ve basıklık katsayıları incelenmiş, Kolmogorov – Smirnov ve Shapiro-Wilk testleri yapılmıştır. Araştırmada yapılan testler sonucunda çarpıklık ve basıklık katsayılarının -2 ile +2 arasında olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlara dayanarak verilerin normal dağılım gösterdiği söylenebilir.

#### 4. 7. T Testi Analizi ve Sonuçları

İki grubun arasında istatistiksel bağlamda anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla T Testi kullanılır (Altunışık ve diğerleri, 2015: 183).

##### 4. 7. 1. Cinsiyet Değişkenine İlişkin T Testi Analizleri

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılganlık envanterinin cinsiyete göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını tespiti için yapılan t testi sonuçları Çizelge 8’ de yer almaktadır.

**Çizelge 8:** Atılganlık Envanterinin Cinsiyet Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin T Testi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	t	p
Atılganlık Envanteri	Kadın	166	29,96	40,45	1,806	0,72
	Erkek	234	22,65	39,52		
<b>*p&lt;0,05</b>						

Çizelge 8’deki sonuçlara göre; t testi analizinin sonucunda atılganlık envanteri cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir (t=1,806; p=0,72>0,05). Ancak cinsiyetlerin atılganlık puan ortalamalarının, atılgan olma özelliğine (+10 ile +90 puan aralığı) ulaştıkları görülmüştür.

Bu tespitten hareketle “*Atılganlık düzeyi cinsiyete göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H1a** desteklenmemiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan problem çözme becerileri ve alt boyutlarının, cinsiyete göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını tespiti için yapılan t testi sonuçları Çizelge 9’da yer almaktadır.

**Çizelge 9:** Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının Cinsiyet Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin T Testi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	t	P
Problem Çözme Becerileri	Kadın	166	85,34	28,81	-2,056	0,040*
	Erkek	234	91,35	28,76		
Problem Çözme Yeteneğine Güven	Kadın	166	28,43	10,29	-1,405	0,161
	Erkek	234	29,96	10,93		
Yaklaşma-Kaçınma	Kadın	166	41,78	16,76	-2,450	0,015*
	Erkek	234	45,84	15,99		

→ Çizelge 9'un Devamı

<i>Kişisel Kontrol</i>	Kadın	166	15,12	3,65	-1,168	0,243
	Erkek	234	15,54	3,55		
<b>*p&lt;0,05</b>						

Çizelge 9'daki sonuçlara göre; t testi analizinin sonucunda problem çözme becerileri ( $t=-2,056$ ;  $p=0,040<0,05$ ) ile alt boyutlarından yaklaşma-kaçınma ( $t=-2,450$ ;  $p=0,015<0,05$ ), cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken; problem çözme yeteneğine güven ( $t=-1,405$ ;  $p=0,161>0,05$ ) ve kişisel kontrol ( $t=-1,168$ ;  $p=0,243>0,05$ ) boyutları cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir.

Sonuçlar incelendiğinde;

- Problem çözme ölçeğine göre kadınların ( $\bar{X}=85,34$ ), erkeklere ( $\bar{X}=91,35$ ), oranla problem çözme beceri düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.
- Yaklaşma-Kaçınma boyutunu, kadınların ( $\bar{X}=41,78$ ), erkeklere ( $\bar{X}=45,84$ ), oranla kullanma düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Bu tespitlerden hareketle genel anlamda “*Problem çözme becerileri ile alt boyutları cinsiyete göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H2a** kısmen desteklenmiştir.

Araştırmada, medeni durum değişkenine ilişkin t testi analizi yapılmış olup anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ( $p>0,05$ ). Bu tespitten hareketle “*Atılganlık düzeyi medeni duruma göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H1c** ve “*Problem çözme becerileri ile alt boyutları medeni duruma göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H2c** desteklenmemiştir.

#### **4. 7. 2. Turizm Eğitimi Alma Durumu Değişkenine İlişkin T Testi Analizleri**

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılganlık envanterinin, turizm eğitimi alma durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan t testi sonuçları Çizelge 10'da yer almaktadır.

**Çizelge 10:** Atılgnlık Envanterinin Turizm Eğitimi Alma Durumu Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin T Testi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	t	p
Atılgnlık Envanteri	Evet	225	31,59	39,76	3,389	0,001*
	Hayır	175	18,09	39,18		
*p<0,05						

Çizelge 10'daki sonuçlara göre; t testi analizinin sonucunda atılgnlık envanteri turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir (t=3,389; p=0,001<0,05).

Sonuçlar incelendiğinde;

- Çalışanlardan turizm eğitimi alanların ( $\bar{X}$ =31,59), turizm eğitimi almayanlara ( $\bar{X}$ =18,09) oranla atılgnlık düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Bu tespitten hareketle “*Atılgnlık düzeyi turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H1f** desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan problem çözme becerileri ile alt boyutlarının, turizm eğitimi alma durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan t testi sonuçları Çizelge 11'de yer almaktadır.

**Çizelge 11:** Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının Turizm Eğitimi Alma Durumu Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin T Testi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	t	p
Problem Çözme Becerileri	Evet	225	86,39	28,96	-1,946	0,052
	Hayır	175	92,04	28,58		
Problem Çözme Yeteneğine Güven	Evet	225	28,36	10,83	-2,057	0,040*
	Hayır	175	30,57	10,39		
Yaklaşma-Kaçınma	Evet	225	42,92	16,58	-1,720	0,086
	Hayır	175	45,76	16,11		
Kişisel Kontrol	Evet	225	15,10	3,54	-1,662	0,097
	Hayır	175	15,70	3,65		
*p<0,05						

Çizelge 11'deki sonuçlara göre; t testi analizinin sonucunda problem çözme becerileri (t=-1,946; p=0,052>0,05) ile alt boyutlarından yaklaşma-kaçınma (t=-1,720; p=0,086>0,05) ve kişisel kontrol (t=-1,662; p=0,097>0,05) anlamlı düzeyde

farklılık göstermezken, problem çözme yeteneğine güven boyutu ( $t=-2,057$ ;  $p=0,040<0,05$ ) anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

Sonuçlar incelendiğinde;

- Problem çözme yeteneğine güven boyutunu; turizm eğitimi alanların ( $\bar{X}=28,36$ ), turizm eğitimi almayanlara ( $\bar{X}=30,57$ ) oranla kullanma düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Bu tespitlerden hareketle genel anlamda “*Problem çözme becerileri ile alt boyutları turizm eğitimi alma durumuna göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H2f** kısmen desteklenmiştir.

#### 4. 7. 3. İşletmede Çalışma Statüsü Değişkenine İlişkin T Testi Analizleri

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılgnlık envanterinin, işletmede çalışma statüsüne göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan t testi sonuçları Çizelge 12’ de yer almaktadır.

**Çizelge 12:** Atılgnlık Envanterinin İşletmede Çalışma Statüsü Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin T Testi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	t	p
Atılgnlık Envanteri	Daimi Personel	282	35,71	36,30	8,388	0,000*
	Sezonluk Personel	118	1,73	38,44		

**\*p<0,05**

Çizelge 12’deki sonuçlara göre; t testi analizinin sonucunda atılgnlık envanteri, çalışanların işletmede çalışma statüsüne göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ( $t=8,388$ ;  $p=0,000<0,05$ ).

Sonuçlar incelendiğinde; daimi personellerin ( $\bar{X}=35,71$ ), sezonluk personellere ( $\bar{X}=1,73$ ) oranla atılgnlık düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Bu tespitten hareketle “*Atılgnlık düzeyi işletmedeki statüye göre anlamlı farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H1i** desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan problem çözme becerileri ve alt boyutlarının, işletmede çalışma statüsüne göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan t testi sonuçları Çizelge 13’ te yer almaktadır.

**Çizelge 13:** Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının İşletmede Çalışma Statüsü Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin T Testi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	t	p
Problem Çözme Becerileri	Daimi Personel	282	82,37	28,30	-7,886	0,000*
	Sezonluk Personel	118	104,35	24,10		
<i>Problem Çözme Yeteneğine Güven</i>	Daimi Personel	282	27,05	10,30	-6,956	0,000*
	Sezonluk Personel	118	34,76	9,59		
<i>Yaklaşma-Kaçınma</i>	Daimi Personel	282	40,62	16,12	-7,495	0,000*
	Sezonluk Personel	118	52,61	13,88		
<i>Kişisel Kontrol</i>	Daimi Personel	282	14,69	3,66	-6,698	0,000*
	Sezonluk Personel	118	16,98	2,85		
<b>*p&lt;0,05</b>						

Çizelge 13’teki sonuçlara göre; t testi analizinin sonucunda problem çözme becerileri ( $t=-7,886$ ;  $p=0,000<0,05$ ) ile alt boyutlarından problem çözme yeteneğine güven ( $t=-6,956$ ;  $p=0,000<0,05$ ) , yaklaşma-kaçınma ( $t=-7,495$ ;  $p=0,000<0,05$ ) ve kişisel kontrol ( $t=-6,698$ ;  $p=0,000<0,05$ ) boyutu anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

Sonuçlar incelendiğinde;

- Problem çözme ölçeğine göre daimi personellerin ( $\bar{X}=82,37$ ), sezonluk personellere ( $\bar{X}=104,35$ ) oranla problem çözme beceri düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.
- Problem çözme yeteneğine güven boyutunu daimi personellerin ( $\bar{X}=27,05$ ), sezonluk personellere ( $\bar{X}=34,76$ ) oranla kullanma düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.
- Yaklaşma-Kaçınma boyutunu daimi personellerin ( $\bar{X}=40,62$ ), sezonluk personellere ( $\bar{X}=52,61$ ) oranla kullanma düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

- Kişisel Kontrol boyutunu daimi personellerin ( $\bar{X}=14,69$ ), sezonluk personellere ( $\bar{X}=16,98$ ) oranla kullanma düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Bu tespitlerden hareketle genel anlamda “*Problem çözme becerileri ile alt boyutları işletmedeki statüye göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H2i** desteklenmiştir.

#### 4. 8. Varyans Analizi (ANOVA) ve Sonuçları

Araştırmada yaş değişkenine ilişkin varyans analizi yapılmış olup anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bu tespitten hareketle “*Atılgnlık düzeyi yaşa göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H1b** ve “*Problem çözme becerileri ile alt boyutları yaşa göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H2b** desteklenmemiştir.

##### 4. 8. 1. Gelir Değişkenine İlişkin Varyans Analizi

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılgnlık envanterinin, gelire göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan varyans analizinin ve Tukey testinin sonuçları Çizelge 14’te yer almaktadır.

**Çizelge 14:** Atılgnlık Envanterinin Gelir Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	p	Fark	
Atılgnlık Envanteri	1	1401-2500 TL	236	13,50	36,36	40,004	0,000*	1 < 2,3
	2	2501-3500 TL	98	33,75	41,18			
	3	3501-4500 TL	66	57,27	29,56			
	Toplam		400	25,69	40,02			

\***p<0,05**

Analizin sonucunda atılgnlık envanteri, (F=40,004; p=0,000<0,05) gelire göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Tukey testinin sonuçlarına göre; geliri 2501-3500 TL ve 3501-4500 TL arasında olan çalışanların, geliri 1401-2500 TL arasında olan çalışanlara oranla atılgnlık düzeyleri daha yüksektir. Diğer bir deyişle, çalışanların gelir düzeyi yükseldikçe atılgnlık düzeyleri de artmaktadır.

Bu tespitten hareketle “*Atılgnlık düzeyi gelire göre anlamlı farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H1d** desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan problem çözme ölçeğinin, gelire göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan varyans analizinin ve Tukey testinin sonuçları Çizelge 15’ te yer almaktadır.

**Çizelge 15:** Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının Gelir Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	p	Fark	
Problem Çözme Becerileri	1	1401-2500 TL	236	98,25	26,97	44,232	0,000*	3 < 2,1
	2	2501-3500 TL	98	81,74	27,21			
	3	3501-4500 TL	66	65,84	21,36			
	Toplam		400	88,86	28,90			
Problem Çözme Yeteneğine Güven	1	1401-2500 TL	236	32,48	10,43	35,804	0,000*	3 < 2,1
	2	2501-3500 TL	98	27,05	9,80			
	3	3501-4500 TL	66	21,43	7,53			
	Toplam		400	29,33	10,68			
Yaklaşma-Kaçınma	1	1401-2500 TL	236	49,36	15,28	40,674	0,000*	3 < 2,1
	2	2501-3500 TL	98	40,02	15,50			
	3	3501-4500 TL	66	31,71	13,05			
	Toplam		400	44,16	16,42			
Kişisel Kontrol	1	1401-2500 TL	236	16,40	3,39	34,876	0,000*	3 < 2,1
	2	2501-3500 TL	98	14,67	3,55			
	3	3501-4500 TL	66	12,69	2,64			
	Toplam		400	15,37	3,60			

\*p<0,05

Analizin sonucunda problem çözme becerileri (F=44,232 p=0,000<0,05) ve alt boyutları; problem çözme yeteneğine güven (F=35,804; p=0,000<0,05), yaklaşma-kaçınma (F=40,674; p=0,000<0,05), kişisel kontrol (F=34,876; p=0,000<0,05), eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

Tukey testinin sonuçlarına göre; gelir düzeyi 3501-4500 TL arasında olan çalışanların, problem çözme beceri düzeyleri, problem çözme yeteneğine güvenleri, sorunlarla başa çıkma isteği (yaklaşma-kaçınma) ve sorunlar karşısındaki hâkimiyeti (kişisel kontrol), gelir düzeyi 1401-2500 TL ve 2501-3500 TL arasında olan çalışanlara oranla yüksektir. Diğer bir deyişle; çalışanların gelir düzeyi yükseldikçe problem çözme beceri düzeyleri artmaktadır.



Bu tespitten hareketle genel anlamda “*Problem çözme becerileri ile alt boyutları gelire göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H2d** desteklenmiştir.

#### 4. 8. 2. Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Varyans Analizi ve Tukey Testi

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılganlık envanterinin, eğitim durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan varyans analizinin ve Tukey testinin sonuçları Çizelge 16’da yer almaktadır.

**Çizelge 16:** Atılganlık Envanterinin Eğitim Durumu Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	p	Fark
Atılganlık Envanteri	1 Ortaöğretim	48	0,66	33,90	54,103	0,000*	1,2 < 3,4
	2 Lise	146	5,04	36,21			
	3 Ön Lisans	55	36,25	35,82			
	4 Lisans	151	49,75	30,53			
	Toplam	400	25,69	40,02			

**\*p<0,05**

Analizin sonucunda atılganlık envanteri (F=54,103; p=0,000<0,05), eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Tukey testinin sonuçlarına göre; eğitim durumu ön lisans ve lisans düzeyinde olan çalışanların, ortaöğretim ve lise düzeyinde eğitim alan çalışanlara oranla atılganlık düzeyleri yüksektir. Diğer bir deyişle; çalışanların eğitim düzeyi yükseldikçe atılganlık düzeyleri de artmaktadır.

Bu tespitten hareketle “*Atılganlık düzeyi eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H1e** desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan problem çözme ölçeğinin, eğitim durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan varyans analizinin ve Tukey testinin sonuçları Çizelge 17’de yer almaktadır.

**Çizelge 17:** Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının Eğitim Durumu Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	p	Fark
Problem Çözme Becerileri	1 Ortaöğretim	48	106,06	21,29	58,423	0,000*	1,2 > 3,4
	2 Lise	146	104	26,15			
	3 Ön Lisans	55	77,98	23,80			
	4 Lisans	151	71,82	23,08			
	Toplam	400	88,86	28,90			
<i>Problem Çözme Yeteneğine Güven</i>	1 Ortaöğretim	48	34,97	8,52	53,455	0,000*	1,2 > 3,4
	2 Lise	146	35,30	9,89			
	3 Ön Lisans	55	24,65	8,97			
	4 Lisans	151	23,46	8,36			
	Toplam	400	29,33	10,68			
<i>Yaklaşma-Kaçınma</i>	1 Ortaöğretim	48	53,43	11,81	47,800	0,000*	1,2 > 3,4
	2 Lise	146	52,54	14,86			
	3 Ön Lisans	55	39,14	14,22			
	4 Lisans	151	34,94	14,01			
	Toplam	400	44,16	16,42			
<i>Kişisel Kontrol</i>	1 Ortaöğretim	48	17,64	3,11	45,867	0,000*	1,2 > 3,4
	2 Lise	146	17,08	3,13			
	3 Ön Lisans	55	14,18	3,71			
	4 Lisans	151	13,41	2,84			
	Toplam	400	15,37	3,60			

\*p<0,05

Analizin sonucunda problem çözme becerileri (F=58,423 p=0,000<0,05) ve alt boyutları; problem çözme yeteneğine güven (F=53,455; p=0,000<0,05), yaklaşma-kaçınma (F=47,800; p=0,000<0,05), kişisel kontrol (F=45,867; p=0,000<0,05), eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

Tukey testinin sonuçlarına göre; eğitim durumu ön lisans ve lisans düzeyinde olan çalışanların, sorun çözme etkililiği (problem çözme becerileri), problem çözme yeteneğine güveni, sorunları gözden geçirmesi, farklı çözümler sunabilmesi (yaklaşma-kaçınma) ve sorunlu durumlar karşısında kontrolünü sürdürmesi (kişisel kontrol), ortaöğretim ve lise düzeyinde eğitim alan çalışanlara oranla yüksektir. Diğer bir deyişle; çalışanların eğitim düzeyi yükseldikçe problem çözme düzeyleri artmaktadır.

Bu tespitten hareketle genel anlamda “*Problem çözme becerileri ile alt boyutları eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H2e** desteklenmiştir.

#### 4. 8. 3. Turizm Eğitim Düzeyi Değişkenine İlişkin Varyans Analizi ve Tukey Testi

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılgnlık envanterinin, turizm eğitim düzeyine göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan varyans analizinin ve Tukey testinin sonuçları Çizelge 18’de yer almaktadır.

**Çizelge 18:** Atılgnlık Envanterinin Turizm Eğitim Düzeyi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	p	Fark
Atılgnlık Envanteri	1 Lise	90	6,96	37,70	39,925	0,000*	1 < 2,3
	2 Ön lisans	37	43,13	35,27			
	3 Lisans	100	50,13	30,47			
	Toplam	227	31,87	39,75			

**\*p<0,05**

Analizin sonucunda atılgnlık envanteri (F=39,925; p=0,000<0,05), turizm eğitim düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

Tukey testinin sonuçlarına göre; ön lisans ve lisans düzeyinde turizm eğitimi alan çalışanların, lise düzeyinde turizm eğitimi alan çalışanlara oranla atılgnlık düzeyleri yüksektir. Diğer bir deyişle; çalışanların turizm eğitim düzeyi yükseldikçe atılgnlık düzeyleri artmaktadır.

Bu tespitten hareketle “*Atılgnlık düzeyi turizm eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H1g** desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan problem çözme ölçeğinin, turizm eğitim düzeyine göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan varyans analizinin ve Tukey testinin sonuçları Çizelge 19’da yer almaktadır.

**Çizelge 19:** Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının Turizm Eğitim Düzeyi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	p	Fark
Problem Çözme Becerileri	1 Lise	90	106,53	26,80	54,304	0,000*	2,3 < 1
	2 Ön lisans	37	72,37	18,41			
	3 Lisans	100	72,93	22,80			

→ Çizelge 19'un Devamı

	Toplam	227	86,16	28,95				
<i>Problem Çözme Yeteneğine Güven</i>	1	Lise	90	35,56	35,56	48,498	0,000*	2 < 3,1
	2	Ön lisans	37	21,91	21,91			
	3	Lisans	100	24,16	24,16			
	Toplam		227	28,31	28,31			
<i>Yaklaşma-Kaçınma</i>	1	Lise	90	53,82	53,82	46,646	0,000*	3 < 2,1
	2	Ön lisans	37	36,18	36,18			
	3	Lisans	100	35,25	35,25			
	Toplam		227	42,76	42,76			
<i>Kişisel Kontrol</i>	1	Lise	90	17,14	17,14	33,496	0,000*	3 < 2,1
	2	Ön lisans	37	14,27	14,27			
	3	Lisans	100	13,52	13,52			
	Toplam		227	15,07	15,07			

\* $p < 0,05$

Analizin sonucunda problem çözme becerileri ( $F=53,304$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ) ve alt boyutları; problem çözme yeteneğine güven ( $F=48,498$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), yaklaşma-kaçınma ( $F=46,646$ ;  $p=0,000 < 0,05$ ), kişisel kontrol ( $F=33,496$   $p=0,000 < 0,05$ ), turizm eğitim düzeyine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Tukey testinin sonuçlarına göre; turizm eğitim düzeyi ön lisans ve lisans düzeyinde olan çalışanların, sorun çözme etkililiği (problem çözme becerileri), problem çözme yeteneğine güveni, sorunları gözden geçirmesi, farklı çözümler sunabilmesi (yaklaşma-kaçınma) ve sorunlu durumlar karşısında kontrolünü sürdürmesi (kişisel kontrol), lise düzeyinde eğitim alan çalışanlara oranla daha yüksektir. Diğer bir deyişle; çalışanların eğitim düzeyi yükseldikçe problem çözme düzeyleri artmaktadır.

Bu tespitten hareketle genel anlamda “*Problem çözme becerileri ile alt boyutları turizm eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H2g** desteklenmiştir.

#### 4. 8. 4. İşletmedeki Çalışma Süresi Değişkenine İlişkin Varyans Analizi

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılacak envanterinin, işletmedeki çalışma süresine göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan varyans analizinin ve Tukey testinin sonuçları Çizelge 20’de yer almaktadır.

**Çizelge 20:** Atılgnlık Envanterinin İşletmedeki Çalışma Süresi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	p	Fark
Atılgnlık Envanteri	1   1 yıldan az	121	11,11	32,02	19,019	0,000*	1 < 2,3
	2   1-5 yıl	194	26,54	42,03			
	3   6-10 yıl	85	44,49	37,68			
	Toplam	400	25,69	40,02			
*p<0,05							

Analizin sonucunda atılgnlık envanteri (F=19,019; p=0,000<0,05), işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Tukey testinin sonuçlarına göre; işletmede 1-5 yıl ve 6-10 yıl süre arasında çalışanların, 1 yıldan az sürede çalışanlara oranla atılgnlık düzeyleri daha yüksektir. Diğer bir deyişle; çalışanların işletmedeki çalışma süresi arttıkça atılgnlık düzeyleri yükselmektedir.

Bu tespitten hareketle “Atılgnlık düzeyi işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir” şeklindeki **H1h** desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan problem çözme ölçeğinin, işletmedeki çalışma süresine göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan varyans analizinin ve Tukey testinin sonuçları Çizelge 21’de yer almaktadır.

**Çizelge 21:** Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının İşletmedeki Çalışma Süresi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	p	Fark
Problem Çözme Becerileri	1   1 yıldan az	121	98,77	27,24	17,682	0,000*	3 < 2,1
	2   1-5 yıl	194	88,56	29,05			
	3   6-10 yıl	85	75,42	25,36			
	Toplam	400	88,86	28,90			
Problem Çözme Yeteneğine Güven	1   1 yıldan az	121	32,51	11,31	13,926	0,000*	3 < 2,1
	2   1-5 yıl	194	29,34	10,34			
	3   6-10 yıl	85	24,77	8,85			
	Toplam	400	29,33	10,68			
Yaklaşma-Kaçınma	1   1 yıldan az	121	50,34	15,02	19,869	0,000*	3 < 2,1
	2   1-5 yıl	194	43,70	16,50			
	3   6-10 yıl	85	36,40	14,68			
	Toplam	400	44,16	16,42			
	1   1 yıldan az	121	15,91	3,38			

→ Çizelge 21'in Devamı

<i>Kişisel Kontrol</i>	2	1-5 yıl	194	15,52	3,67	5,842	0,003*	3 < 2,1
	3	6-10 yıl	85	14,24	3,51			
	Toplam		400	15,37	3,60			
*p<0,05								

Analizin sonucunda problem çözme becerileri (F=17,682; p=0,000<0,05) ve alt boyutları; problem çözme yeteneğine güven (F=13,926; p=0,000<0,05), yaklaşma-kaçınma (F=19,869; p=0,000<0,05), kişisel kontrol (F=5,842; p=0,003<0,05), işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

Tukey testinin sonuçlarına göre; işletmedeki çalışma süresi 1-5 yıl ve 6-10 yıl arasında olan çalışanların, sorun çözme etkililiği (problem çözme becerileri), problem çözme yeteneğine güveni, sorunları gözden geçirmesi, farklı çözümler sunabilmesi (yaklaşma-kaçınma), işletmede 1 yıldan az süreyle çalışanlara oranla yüksektir. Ancak işletmedeki çalışma süresi 1 yıldan az ve 1-5 yıl arasında olan çalışanların kişisel kontrol düzeyleri arasında farklılık bulunmamaktadır. Diğer bir deyişle; genel olarak çalışanların işletmedeki çalışma süresi arttıkça problem çözme düzeyleri yükselmektedir.

Bu tespitten hareketle genel anlamda “*Problem çözme becerileri ile alt boyutları işletmedeki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H2h** desteklenmiştir.

#### 4. 8. 5. Sektördeki Çalışma Süresi Değişkenine İlişkin Varyans Analizi

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılgnlık envanterinin, sektördeki çalışma süresine göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan varyans analizinin ve Tukey testinin sonuçları Çizelge 22’de yer almaktadır.

**Çizelge 22:** Atılgnlık Envanterinin Sektördeki Çalışma Süresi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	p	Fark	
Atılgnlık Envanteri	1	1 yıldan az	52	6,76	29,90	11,175	0,000*	1,2 < 3,4
	2	1-5 yıl	153	18,40	40,29			
	3	6-10 yıl	109	34,91	42,02			
	4	11-15 yıl	86	38,39	35,34			
	Toplam		400	25,69	40,02			
*p<0,05								

Analizin sonucunda atılgnlık envanteri (F=11,175; p=0,000<0,05) sektördeki çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Tukey testinin sonuçlarına göre; sektörde 6-10 yıl ve 11-15 yıl süre arasında çalışanların, sektörde 1 yıldan az ve 1-5 yıl süre arasında çalışanlara oranla atılgnlık düzeyleri yüksektir. Diğer bir deyişle; çalışanların sektördeki çalışma süresi arttıkça atılgnlık düzeyleri yükselmektedir.

Bu tespitten hareketle “Atılgnlık düzeyi sektördeki çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir” şeklindeki **H1** desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan problem çözme ölçeğinin, sektördeki çalışma süresine göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan varyans analizinin ve Tukey testinin sonuçları Çizelge 23’te yer almaktadır.

**Çizelge 23:** Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının Sektördeki Çalışma Süresi Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	p	Fark
Problem Çözme Becerileri	1 1 yıldan az	52	102,80	24,32	13,449	0,000*	4,3 < 2,1
	2 1-5 yıl	153	94,95	28,09			
	3 6-10 yıl	109	82,32	28,42			
	4 11-15 yıl	86	77,88	27,65			
	Toplam	400	88,86	28,90			
Problem Çözme Yeteneğine Güven	1 1 yıldan az	52	34,34	9,90	13,724	0,000*	4,3 < 2,1
	2 1-5 yıl	153	31,56	10,20			
	3 6-10 yıl	109	27,44	10,21			
	4 11-15 yıl	86	24,70	10,39			
	Toplam	400	29,33	10,68			
Yaklaşma-Kaçınma	1 1 yıldan az	52	51,82	13,23	12,907	0,000*	4,3 < 2,1
	2 1-5 yıl	153	47,70	16,31			
	3 6-10 yıl	109	39,87	16,39			
	4 11-15 yıl	86	38,66	15,17			
	Toplam	400	44,16	16,42			
Kişisel Kontrol	1 1 yıldan az	52	16,63	3,25	4,671	0,003*	4,3,2 < 1
	2 1-5 yıl	153	15,68	3,38			
	3 6-10 yıl	109	15,00	3,46			
	4 11-15 yıl	86	14,51	4,08			
	Toplam	400	15,37	3,60			

\*p<0,05

Analizin sonucunda problem çözme becerileri (F=13,449; p=0,000<0,05) ve alt boyutları; problem çözme yeteneğine güven (F=13,724; p=0,000<0,05),

yaklaşma-kaçınma ( $F=12,907$ ;  $p=0,000<0,05$ ), kişisel kontrol ( $F=4,671$ ;  $p=0,003<0,05$ ), sektördeki çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Tukey testinin sonuçlarına göre; sektördeki çalışma süresi 11-15 yıl ve 6-10 yıl arasında olan çalışanların, problem çözme beceri düzeyleri, problem çözme yeteneğine güvenleri, sorunlarla başa çıkma isteği (yaklaşma-kaçınma), 1 yıldan az ve 1-5 yıl arasında çalışan kişilere oranla yüksektir. Sektördeki çalışma süresi; 11-15 yıl arasında olan çalışanların sorunlar karşısındaki hâkimiyeti (kişisel kontrol) ise 1 yıldan az, 1-5 yıl ile 6-10 yıl arasında çalışanlara oranla daha yüksektir. Diğer bir deyişle; çalışanların sektördeki çalışma süresi arttıkça problem çözme düzeyleri yükselmektedir.

Bu tespitten hareketle genel anlamda “*Problem çözme becerileri ile alt boyutları sektördeki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H2<sub>1</sub>** desteklenmiştir.

#### 4. 8. 6. Departman Değişkenine İlişkin Varyans Analizi

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan atılgnlık envanterinin, departmana göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan varyans analizinin ve Tukey testinin sonuçları Çizelge 24’te yer almaktadır.

**Çizelge 24:** Atılgnlık Envanterinin Departman Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	p	Fark
Atılgnlık Envanteri	1 Ön Büro	67	38,22	34,08	28,124	0,000*	1,5 > 2,3,4
	2 Yiyecek ve İçecek (Servis)	91	11,40	41,05			
	3 Kat Hizmetleri	60	8,58	33,51			
	4 Mutfak	56	1,83	35,43			
	5 Destekleyici ve Kurmay Birimler	126	48,08	32,72			
	Toplam	400	25,69	40,02			
* $p<0,05$							

Analizin sonucunda atılgnlık envanteri ( $F=28,124$ ;  $p=0,000<0,05$ ) departmana göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Tukey testinin sonuçlarına göre; ön büroda ve destekleyici/kurmay birimlerde (muhasabe, satış ve pazarlama, insan kaynakları, teknik hizmetler, güvenlik vb.) çalışanların atılgnlık düzeylerinin diğer departmanlara oranla yüksek olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir



deyişle; ön büro departmanında çalışanların gerek misafirlerle gerek diğer departmanlarla olan iletişimine bağlı olarak atılganlık düzeylerinin arttığı söylenebilir.

Bu tespitten hareketle “*Atılganlık düzeyi çalışılan departmana göre anlamlı farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H1j** desteklenmiştir.

Araştırmaya katılan otel işletmelerindeki çalışanlara uygulanan problem çözme ölçeğinin, departmana göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan varyans analizinin ve Tukey testinin sonuçları Çizelge 25’te yer almaktadır.

**Çizelge 25:** Problem Çözme Becerileri ve Alt Boyutlarının İşletmedeki Departman Değişkeni İle Karşılaştırılmasına İlişkin Varyans Analizi

Ölçek	Gruplar	N	Puan Ort.	S.S.	F	p	Fark
Problem Çözme Becerileri	1 Ön Büro	67	79,76	24,27	36,455	0,000*	1,5 < 2,3,4
	2 Yiyecek ve İçecek (Servis)	91	98,61	27,28			
	3 Kat Hizmetleri	60	104,53	25,55			
	4 Mutfak	56	107,71	24,01			
	5 Destekleyici ve Kurmay Birimler	126	70,81	23,20			
	Toplam	400	88,86	28,90			
Problem Çözme Yeteneğine Güven	1 Ön Büro	67	26,53	9,19	33,970	0,000*	1,5 < 2,3,4
	2 Yiyecek ve İçecek (Servis)	91	32,41	10,40			
	3 Kat Hizmetleri	60	34,95	9,89			
	4 Mutfak	56	36,50	8,92			
	5 Destekleyici ve Kurmay Birimler	126	22,72	8,21			
	Toplam	400	29,33	10,68			
Yaklaşma-Kaçınma	1 Ön Büro	67	38,88	14,50	31,644	0,000*	1,5 < 2,3,4
	2 Yiyecek ve İçecek (Servis)	91	49,71	15,10			
	3 Kat Hizmetleri	60	52,40	14,67			
	4 Mutfak	56	54,26	13,72			
	5 Destekleyici ve Kurmay Birimler	126	34,54	13,85			
	Toplam	400	44,16	16,42			
Kişisel Kontrol	1 Ön Büro	67	14,34	3,36	21,892	0,000*	1,5 < 2,3,4
	2 Yiyecek ve İçecek (Servis)	91	16,48	3,46			
	3 Kat Hizmetleri	60	17,18	3,21			
	4 Mutfak	56	16,94	2,78			
	5 Destekleyici ve Kurmay Birimler	126	13,54	3,31			
	Toplam	400	15,37	3,60			

\*p<0,05

Analizin sonucunda problem çözme becerileri ( $F=36,455$ ;  $p=0,000<0,05$ ) ve alt boyutları; problem çözme yeteneğine güven ( $F=33,970$ ;  $p=0,000<0,05$ ), yaklaşma-kaçınma ( $F=31,644$ ;  $p=0,000<0,05$ ), kişisel kontrol ( $F=21,892$ ;  $p=0,000<0,05$ ), departmana göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir.

Tukey testinin sonuçlarına göre; ön büro ve destekleyici/kurmay birimlerde (muhasabe, satış ve pazarlama, insan kaynakları, teknik hizmetler, güvenlik vb.) çalışanların, sorun çözme etkililiği (problem çözme becerileri), problem çözme yeteneğine güveni, sorunları gözden geçirmesi, farklı çözümler sunabilmesi (yaklaşma-kaçınma) ve sorunlu durumlar karşısında kontrolünü sürdürmesi (kişisel kontrol), diğer departmanlardaki çalışanlara oranla daha yüksektir. Diğer bir deyişle; ön büro departmanındaki çalışanların, misafirlerle olan iletişim sıklığı diğer departmandaki çalışanlara göre daha yüksektir. Bu sebeple, ön bürodaki çalışanların gerek misafirle gerek diğer departmanlarla sürekli bir iletişim halinde olması, problem çözme düzeylerini arttırmaktadır.

Bu tespitten hareketle genel anlamda “*Problem çözme becerileri ile alt boyutları çalışılan departmana göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki **H2j** desteklenmiştir.

#### **4. 9. Korelasyon Analizi ve Sonuçları**

Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki ilişkinin ya da bağımlılığın şiddetini ortaya çıkarmaya yönelik yapılan bir analizdir (Altunışık vd., 2015: 228). Korelasyon katsayısının 1.00 olması, mükemmel pozitif ilişkiyi; -1.00 olması, mükemmel negatif ilişkiyi ve 0.00 olması ise ilişkinin bulunmadığını göstermektedir. Korelasyon katsayısının mutlak değer olarak 0.70-1.00 arasında olması, yüksek; 0.70-0.30 arasında olması, orta; 0.30-0.00 arasında olması ise düşük düzeyde bir ilişkinin olduğunu belirtmektedir (Büyüköztürk, 2009: 31,32).

Bu amaç doğrultusunda yapılan korelasyon analizinin bulguları Çizelge 26’ da yer almaktadır.

**Çizelge 26:** Atılganlık Envanteri ve Problem Çözme Becerileri İle Alt Boyutlarına İlişkin Korelasyon Analizi

No	Ölçekler	1	2	3	4	5
1	Atılganlık Envanteri	1				
2	Problem Çözme Becerileri	-,826**	1			
3	<i>Problem Çözme Yeteneğine Güven</i>	-,742**	,943**	1		
4	<i>Yaklaşma-Kaçınma</i>	-,816**	,975**	,859**	1	
5	<i>Kişisel Kontrol</i>	-,706**	,783**	,681**	,716**	1
<b>*p&lt;0,05, **p&lt;0,01</b>						

Çizelgeyi incelendiğinde;

Atılganlık envanteri ve problem çözme becerileri arasında yüksek düzeyde ve negatif yönlü ( $r=-,826^{**}$ ,  $p<0,01$ ) anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu durumda çalışanların atılganlık puanları arttıkça problem çözme puanları düşmektedir. Yani çalışanların atılganlık düzeyleri yükseldikçe problem çözme becerileri artmaktadır.

Atılganlık envanteri ve problem çözme becerilerinin alt boyutlarından; problem çözme yeteneğine güven boyutu ile arasında yüksek düzeyde ve negatif yönlü ( $r=-,742^{**}$ ,  $p<0,01$ ), yaklaşma-kaçınma boyutu ile arasında yüksek düzeyde ve negatif yönlü ( $r=-,816^{**}$ ,  $p<0,01$ ), kişisel kontrol boyutu ile arasında ise yüksek düzeyde ve negatif yönlü ( $r=-,706^{**}$ ,  $p<0,01$ ) anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Problem çözme becerileri ve alt boyutlarından; problem çözme yeteneğine güven boyutu ile arasında yüksek düzeyde ve pozitif yönlü ( $r=,943^{**}$ ,  $p<0,01$ ), yaklaşma-kaçınma boyutu ile arasında yüksek düzeyde ve pozitif yönlü ( $r=,975^{**}$ ,  $p<0,01$ ), kişisel kontrol boyutu ile arasında ise yüksek düzeyde ve pozitif yönlü ( $r=,783^{**}$ ,  $p<0,01$ ) anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Bu tespitten hareketle genel anlamda “*Atılganlık düzeyi ve problem çözme becerisi ile alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır*” şeklindeki **H3** desteklenmiştir.

#### **4. 10. Hipotezler ve Sonuçları**

Araştırmanın hipotezleri ve hipotezlerin yapılmış olan analizler sonucundaki durumları, “*Desteklendi*”, “*Kısmen Desteklendi*” veya “*Desteklenmedi*” şeklinde Çizelge 27’de yer almaktadır.

**Çizelge 27: Hipotezler ve Sonuçları**

<b>H</b>	<b>HİPOTEZ</b>	<b>SONUÇ</b>
<b>H1</b>	Atılganlık düzeyi demografik özelliklere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kısmen Desteklendi
<b>H1a</b>	Atılganlık düzeyi cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi
<b>H1b</b>	Atılganlık düzeyi yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi
<b>H1c</b>	Atılganlık düzeyi medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi
<b>H1d</b>	Atılganlık düzeyi gelire göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
<b>H1e</b>	Atılganlık düzeyi eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
<b>H1f</b>	Atılganlık düzeyi turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
<b>H1g</b>	Atılganlık düzeyi turizm eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
<b>H1h</b>	Atılganlık düzeyi işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
<b>H1ı</b>	Atılganlık düzeyi sektördeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
<b>H1i</b>	Atılganlık düzeyi işletmedeki statüye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
<b>H1j</b>	Atılganlık düzeyi çalışılan departmana göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
<b>H2</b>	Problem çözme becerileri ile alt boyutları demografik özelliklere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kısmen Desteklendi
<b>H2a</b>	Problem çözme becerileri ile alt boyutları cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kısmen Desteklendi
<b>H2b</b>	Problem çözme becerileri ile alt boyutları yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi
<b>H2c</b>	Problem çözme becerileri ile alt boyutları medeni duruma göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi
<b>H2d</b>	Problem çözme becerileri ile alt boyutları gelire göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
<b>H2e</b>	Problem çözme becerileri ile alt boyutları eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
<b>H2f</b>	Problem çözme becerileri ile alt boyutları turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kısmen Desteklendi
<b>H2g</b>	Problem çözme becerileri ile alt boyutları turizm eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
<b>H2h</b>	Problem çözme becerileri ile alt boyutları işletmedeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
<b>H2ı</b>	Problem çözme becerileri ile alt boyutları sektördeki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
<b>H2i</b>	Problem çözme becerileri ile alt boyutları işletmedeki statüye göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
<b>H2j</b>	Problem çözme becerileri ile alt boyutları çalışılan departmana göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
<b>H3</b>	Atılganlık düzeyi ve problem çözme becerisi ile alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Desteklendi

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

### 5. 1. Sonuçlar

Otel işletmelerinde çalışanların atılgnlık düzeyleri ve problem çözmeye becerilerinin incelenmesine yönelik çalışmada, konuyla ilgili literatür taraması yapıldıktan sonra 400 kişiye anket uygulanmıştır. Literatürdeki bilgilerden yola çıkılarak araştırmanın örneklemini oluşturan otel çalışanlarının anket formuna verdikleri cevaplar ışığında veriler elde edilmiştir. Elde edilen verilere analizler uygulanmış ve birtakım bulgular saptanarak bazı sonuçlara ulaşılmıştır.

Anket formu ile katılımcıların demografik özelliklerine, atılgnlık düzeylerine ve problem çözmeye becerilerine ilişkin bilgiler elde edilmiştir. Katılımcılardan kadın ve erkek çalışanların sayılarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğunun 26-35 yaş aralığında ve bekâr çalışanların, evlilere oranla daha fazla olduğu görülmektedir. Bunun sebebi ise anket formunun çoğunlukla personel lojmanında kalan kişilere uygulanmasıdır. Katılımcıların yarısından fazlasının 1401-2500 TL aralığında bir gelire sahip oldukları görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumları çoğunlukla lise ve lisans düzeyindedir. Katılımcıların lise ve lisans düzeyinde turizm eğitimi alması ise nitelikli çalışan olduklarına işaret eder denilebilir. Katılımcıların işletmede çalışma sürelerinin 1 yıldan az olması Bodrum'daki çoğu otel işletmesinin sezonluk faaliyet göstermesiyle ilgilidir. Sektördeki çalışma sürelerine göre uzun süreli 11-15 yıl arasında çalışan katılımcıların azınlıkta olduğu söylenebilir. Bunun sebebi ise turizm sektörünün mevsimsel (dönemsel) bir yapıya, düzensiz çalışma saatlerine ve yoğun bir tempoya sahip olmasıdır. 1-5 yıl süre arasında istikrarlı bir şekilde çalışan katılımcıların beş yıldan sonra sektör değiştirdiği söylenebilir.

Çalışmada kullanılan ölçeklere güvenirlik analizi yapılmıştır ve güvenirlik katsayılarına göre ölçeklerin yüksek düzeyde güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Atılgnlık envanterinden alınan puana göre çekingenliğe yaklaşan değer -90'a, atılgnlığa yaklaşan değer +90'a ulaşmaktadır (Voltan, 1980: 23). Araştırma kapsamında, atılgnlık envanterinden elde edilen ortalama puan  $\bar{X} = 25,69$  olduğu için otel çalışanlarının atılgn oldukları sonucuna varılmıştır. Benzer şekilde

Bozboğa (2008) çalışmasında, ebelerin atılganlık puan ortalamasını  $\bar{X}= 15,33$ ; Çoban (2018) ise otel işletmeleri çalışanlarına uyguladığı çalışmasında, çalışanların atılganlık puan ortalamasını  $\bar{X}= 30,81$  olarak tespit etmiştir.

Bu çalışmada, cinsiyet değişkeni ile atılganlık düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bu bulgu literatürdeki bazı çalışmalarda (Tegin, 1990; Aydın 1991; Özen, 2001; Çam, 2010; Özbulak ve diğerleri, 2011) atılgan davranışın cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği bulguları ile benzerlik göstermektedir. Bu bulguların aksine Deniz (1997) ve Eskin (2003) çalışmalarında, kızların erkeklere göre daha atılgan olduğu yönünde bulgular; Maccoby ve Jacklin (1974) ve Feingold (1994), ise erkeklerin kızlara göre daha atılgan olduklarına dair bulgular elde etmişlerdir.

Araştırmaya katılan çalışanların yaş değişkeni ile atılganlık düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Ayaz (2002) ve Kaplanoğlu (2006) çalışmalarında, hemşirelerin yaş grupları ile atılganlık puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Bu bulgular çalışma ile benzerlik göstermektedir. Kilkus (1993) ise çalışmasında genç hemşirelerin daha atılgan olduğunu bulmuştur. Farklı olarak Bal (2003) ve Yıldız (2006) çalışmalarında yaş ilerledikçe atılganlık puan ortalamasının yükseldiğini ve 40 yaş ve üzerinde atılganlık puan ortalamalarının düştüğü sonucuna ulaşmışlardır.

Bu çalışmada, medeni durum değişkeni ile atılganlık düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Benzer şekilde Kaplanoğlu (2006) çalışmasında, yönetici hemşirelerin medeni durumları ile atılganlık puan ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Bozboğa (2008) ise çalışmasında ebelerin medeni durumlarına göre aldıkları atılganlık puan ortalamalarını; bekârların  $\bar{X}= 23,68$ , evlilerin ise  $\bar{X}= 13,65$  olarak bulmuştur. Bu bulgular çalışma ile farklılık göstermektedir.

Geliri 2501-3500 TL ve 3501-4500 TL arasında olan çalışanların, geliri 1401-2500 TL arasında olan çalışanlara göre atılganlık düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Yani çalışanların gelir düzeyi yükseldikçe atılganlık düzeyleri de artmaktadır. Kaplanoğlu (2006) 999 TL ve altında geliri olan hemşirelerin atılganlıklarını, 1000 TL ve 1999 TL geliri olanlara göre daha düşük bulmuştur. Çoban (2018) otel çalışanları üzerinde yaptığı çalışmasında, geliri 1400-2500 TL ve 2501-3500 TL olanların atılganlık düzeyinin, geliri 1400 TL ve altı olanlara göre

anlamli derecede daha yuksek oldugunu bulmustur. Bozboğa (2008) çalışmasında, gelir durumu 1000 TL ve 1999 TL olan ebelerin atılganlık puan ortalamalarını düşük bulurken, 2000 TL ve üzerinde geliri olanların ortalamalarını yüksek bulmuştur. Bu bulgular çalışma ile benzerlik göstermektedir. Farklı olarak Bal'ın (2003) hemşireler üzerinde yaptığı çalışmasında ise gelir durumu ile atılganlık puan ortalamaları arasında anlamlı fark tespit edilememiştir.

Çalışanların eğitim durumu değişkeni ile atılganlık düzeyi arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Eğitim durumu ön lisans ve lisans düzeyinde olan çalışanların, ortaöğretim ve lise düzeyinde eğitim alan çalışanlara göre atılganlık düzeyleri yüksektir. Kilkus (1993) ve Bozboğa (2008) çalışmalarında, eğitim seviyesi yüksek hemşire ve ebelerin atılganlıklarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Çoban (2008) ise çalışmasında ön lisans ve lisans mezunlarının atılganlık düzeyinin, lise mezunlarının atılganlık düzeyinden daha yüksek olduğunu bulmuştur. Bu bulgular çalışma ile benzerlik göstermektedir. Farklı olarak Ayaz (2002), Bal (2003), Timuçin (2005) ve Kaplanoğlu (2006), çalışmalarında eğitim durumu ile atılganlık puan ortalamaları arasında anlamlı fark tespit etmemişlerdir.

Çalışanların turizm eğitimi alma durumu değişkeni ile atılganlık düzeyi arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Çalışanlardan turizm eğitimi alanların ( $\bar{X}=31,59$ ) atılganlık düzeyinin, turizm eğitimi almayanların ( $\bar{X}=18,09$ ) atılganlık düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yani çalışanların turizm eğitimi almalarına bağlı olarak, atılganlık düzeyinin arttığı görülmektedir. Benzer şekilde Çoban'ın (2018) çalışmasında, çalışanların turizm eğitimi alanların ( $\bar{X}=34,2$ ) atılganlık düzeyinin, turizm eğitimi almayanların ( $\bar{X}=25,4$ ) atılganlık düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Çalışanların turizm eğitim düzeyi değişkeni ile atılganlık düzeyi arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Ön lisans ve lisans düzeyinde turizm eğitimi alan çalışanların, lise düzeyinde turizm eğitimi alan çalışanlara göre atılganlık düzeyleri daha yüksektir. Yani çalışanların turizm eğitim düzeyinin yüksek olmasına bağlı olarak, atılganlık düzeyinin arttığı görülmektedir.

Çalışanların işletmedeki çalışma süresi değişkeni ile atılganlık düzeyi arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. İşletmede 1-5 yıl ve 6-10 yıl süre arasında çalışanların, 1 yıldan az sürede çalışanlara göre atılganlık düzeyleri daha yüksektir.

Yani çalışanların işletmedeki çalışma sürelerinin artmasına bağlı olarak, atılgnlık düzeyinin arttığı görülmektedir. Bal (2002) ve Çoban'ın (2018), çalışma süresinin artmasına bağlı olarak atılgnlık düzeyinin arttığı sonucunu bulması, araştırmanın bulguları ile benzerlik göstermektedir. Bu durumun aksine, Timuçin (2005) ve Kaplanoğlu'nun (2006) ise çalışmalarında istatistiksel olarak anlamlı fark bulmaması, araştırma bulguları ile farklılık göstermektedir.

Çalışanların sektördeki çalışma süresi değişkeni ile atılgnlık düzeyi arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Sektörde 6-10 yıl ve 11-15 yıl süre arasında çalışanların, sektörde 1 yıldan az ve 1-5 yıl süre arasında çalışanlara göre atılgnlık düzeyleri daha yüksektir. Yani çalışanların sektördeki çalışma sürelerinin artmasına bağlı olarak, atılgnlık düzeyinin arttığı görülmektedir. Çoban (2018) çalışmasında, sektörde 16 ve üzeri süre ile çalışanların atılgnlık düzeyinin, 1 yıldan az ve 1-5 yıl süre ile çalışanların atılgnlık düzeyinden anlamlı derecede yüksek olduğunu tespit etmiştir. Bal (2003) çalışmasında, meslekte hizmet süresi arttıkça atılgnlık düzeyinin de arttığı sonucuna ulaşmıştır. Bu bulgular çalışma ile benzerlik göstermektedir. Bu bulguların aksine, Ayaz (2002) ve Kaplanoğlu (2006) çalışmalarında, meslek hizmet süresi ile atılgnlık düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulmamıştır. Bu durum çalışmanın bulguları ile farklılık göstermektedir.

Çalışanların işletmedeki statü değişkeni ile atılgnlık düzeyi arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Daimi personellerin sezonluk personellere göre atılgnlık düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Yani çalışanların işletmedeki statülerinin devamlılığına bağlı olarak, atılgnlık düzeyinin arttığı görülmektedir. Benzer olarak, Çoban (2018) çalışmasında, daimi personellerin atılgnlık düzeyinin sezonluk personellere göre yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Çalışanların departman değişkeni ile atılgnlık düzeyi arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Ön büroda ve destekleyici/kurmay birimlerde çalışanların atılgnlık düzeyleri diğer departmanlardaki çalışanlara göre yüksektir. Çoban (2018) çalışmasında, departman değişkeni ile atılgnlık düzeyi arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Ön büro departmanında çalışanların atılgnlık düzeyinin, diğer departmanlarda çalışanların atılgnlık düzeyinden anlamlı derecede daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Bu bulgular çalışma ile benzerlik göstermektedir.



Problem çözüme ölçeğinden elde edilen ortalama puan  $\bar{X}= 88,86$ 'dır. Bu ölçekten alınabilecek puan aralığı 32-192 arasındadır ve ölçekten alınan puan arttıkça problem çözüme becerisi düşmektedir (Taylan, 1990). Bu durumda çalışanların, problem çözüme becerilerinin orta düzeyde olduğu söylenebilir. Bozboğa (2008) çalışmasında, hemşirelerin problem çözüme puan ortalamasını  $\bar{X}=95,35$ , Göçer (2018) ise öğrencilerin toplam problem çözüme puan ortalamasını  $\bar{X}= 95,95$  olarak bulmuştur. Bu bulgular çalışma ile benzerlik göstermektedir.

Bu çalışmada, “genel problem çözüme beceri düzeyleri” ve “yaklaşma-kaçınma” alt boyutu, cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir. Ancak “problem çözüme yeteneğine güven” ve “kişisel kontrol” alt boyutlarının puanları cinsiyete bağlı olarak anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Literatürdeki bazı araştırma bulgularında ise (Taylan, 1990; D’Zurilla ve diğerleri, 1998; Heppner ve Peterson, 1982; Brems ve Johnson, 1988; Korkut 2002) problem çözüme becerisi cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Çalışanların medeni durum değişkeni ve problem çözüme becerisi ile alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Altıntoprak (2004) ve Bahar’ın (2006) çalışmalarında, medeni durumun problem çözüme becerisine etkisinin olmadığını tespit etmesi araştırmanın bulguları ile benzerlik göstermektedir. Ulupınar’ın (1997) çalışmasında, evlilerin problem çözümede daha başarılı olduğunu bulması, BozBoğa’nın (2008) ise bekârların problem çözümede daha başarılı olduğunu bulması; araştırmanın bulguları ile farklılık göstermektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların yaş değişkeni ve problem çözüme becerisi ile alt boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Benzer olarak, Yurttaş ve Yetkin (2003) çalışmalarında, yaşın problem çözüme becerisi üzerinde etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Bu bulguların aksine, Bozboğa (2008) çalışmasında, ebelerin yaş gruplarına göre aldıkları problem çözüme puan ortalamalarını; 20-29 yaş aralığının  $\bar{X}= 90,17$ , 30-39 yaş aralığının  $\bar{X}= 96,74$ , 40 ve üzeri yaş gurubunun ise  $\bar{X}= 103,85$  olarak tespit etmiştir.

Çalışanların gelir değişkeni ve problem çözüme becerileri ile alt boyutları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Gelir düzeyi 3501-4500 TL arasında olan çalışanların problem çözüme becerileri ve alt boyutları, gelir düzeyi 1401-2500 TL ve 2501-3500 TL arasında olan çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Yani

çalışanların geliri yükseldikçe problem çözme beceri düzeyleri artmaktadır. Bu bulgunun aksine Türkçapar (2009) ve Yaşar Ekici (2017) çalışmalarında, problem çözme becerisi ve gelir düzeyi arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

Çalışanların eğitim durumu değişkeni ve problem çözme becerileri ile alt boyutları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Eğitim durumu ön lisans ve lisans düzeyinde olan çalışanların, problem çözme beceri düzeyleri ortaöğretim ve lise düzeyinde eğitim alan çalışanlara göre yüksektir. Yani çalışanların eğitim düzeyi yükseldikçe problem çözme becerileri artmaktadır. Farklı olarak Polat (2013) çalışmasında, hemşirelerin problem çözme puan ortalamalarının, öğrenim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermediğini tespit etmiştir. Berkant (2013) ise çalışmasında, öğrencilerin problem çözme becerileri ve alt boyutlarının (kaçıngan ve kendine güvenli yaklaşım), anne-baba öğrenim durumuna göre anlamlı farklılık göstermediğini tespit etmiştir. Bu bulgular çalışma ile farklılık göstermektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların turizm eğitimi alma durumu değişkeni ve problem çözme becerileri ile yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol alt boyutlarıyla anlamlı düzeyde farklılık göstermezken, problem çözme yeteneğine güven boyutu ile anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir. Turizm eğitimi alanların, problem çözme yeteneğine güvenleri, turizm eğitimi almayanlara göre daha yüksektir.

Çalışanların turizm eğitim düzeyi değişkeni ve problem çözme becerileri ile alt boyutları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Turizm eğitim düzeyi ön lisans ve lisans düzeyinde olan çalışanların, problem çözme beceri düzeyleri ve alt boyutları, ortaöğretim ve lise düzeyinde eğitim alan çalışanlara göre daha yüksektir. Yani çalışanların turizm eğitim düzeyi yükseldikçe problem çözme düzeyleri artmaktadır.

Çalışanların işletmedeki çalışma süresi değişkeni ve problem çözme becerileri ile alt boyutları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. İşletmedeki çalışma süresi 1-5 yıl ve 6-10 yıl arasında olan çalışanların, problem çözme beceri düzeyleri ve alt boyutları işletmede 1 yıldan az süreyle çalışanlara oranla yüksektir. Ancak işletmedeki çalışma süresi 1 yıldan az ve 1-5 yıl arasında olan çalışanların kişisel kontrol düzeyleri arasında farklılık bulunmamaktadır. Yani genel olarak işletmede uzun süre çalışanların problem çözme beceri düzeyleri artmaktadır.

Çalışanların sektördeki çalışma süresi değişkeni ve problem çözme becerileri ile alt boyutları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Sektördeki çalışma süresi 6-10 yıl ve 11-15 yıl arasında olan çalışanların problem çözme beceri düzeyleri ve alt boyutları, 1 yıldan az ve 1-5 yıl arasında çalışan kişilere göre yüksektir. Yani sektörde uzun süre çalışanların problem çözme beceri düzeyleri artmaktadır. Benzer şekilde, Kaya ve Ulusoy (2005) çalışmasında, hizmet süresinin artmasına bağlı olarak problem çözme becerisinin de arttığını tespit etmiştir. Altıntoprak (2004) ve Bahar'ın (2006) çalışmalarında ise hizmet süresi ile problem çözme becerisi arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Çalışanların işletmedeki statü değişkeni ve problem çözme becerileri ile alt boyutları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Daimi (kadrolu) olarak görev alan personellerin problem çözme beceri düzeylerinin, sezonluk personellere göre yüksek olduğu görülmektedir. Yani daimi olarak çalışan personellerin sorunlar karşısında daha yetkin olduğu söylenebilir.

Çalışanların departman değişkeni ve problem çözme becerileri ile alt boyutları arasında anlamlı farklılık bulunmuştur. Bu çalışmada, ön büroda ve destekleyici/kurmay birimlerde çalışanların problem çözme beceri düzeyleri diğer departmanlardaki çalışanlara göre yüksek bulunmuştur. Genel olarak otel misafirleri, herhangi bir sorun yaşadıklarında ilk önce ön büro departmanı ile paylaşırlar. Ön büro departmanı, sorunu çözebilmek adına destekleyici/kurmay birimlerle iletişime geçer. Bu sebeple, ön büro departmanının gerek misafirlerle gerek diğer departmanlar ile iletişim halinde olması problem çözme düzeylerini arttırmaktadır.

Korelasyon analizi sonucunda; atılganlık envanteri ve problem çözme becerisi arasında yüksek düzeyde ve negatif yönlü ( $r=-,826^{**}$ ,  $p<0,01$ ), anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu durumda çalışanların atılganlık puanları arttıkça problem çözme puanları düşmektedir. Literatür incelendiğinde; Göçer (2018) çalışmasında, atılganlık puanı ile toplam problem çözme puanı arasında orta derecede negatif yönlü bir ilişki, Bozboğa (2008) ise Rathus Atılganlık Envanteri ile Problem Çözme Ölçeği arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Dolayısıyla bu çalışma ile benzerlik göstermektedir.

## 5. 2. Öneriler

Araştırmadan elde edilmiş olan bulgular ve sonuçlar doğrultusunda otel işletmelerinde çalışan personellere ve yöneticilere yönelik önerilerde bulunulmuştur:

- Otel işletmelerinde kendisini ifade ederken zorluk yaşayan ve hayır demekte güçlük çeken çalışanlara atılgnlık eğitimi verilebilir.
- Otel çalışanlarına lisans ve mezuniyet sonrası eğitimlerinde atılgnlık ve problem çözme becerisi eğitimleri verilebilir. Ayrıca meslek yaşamlarında da bu eğitimlere yer verilebilir.
- Turizm eğitimi alan çalışanların atılgnlık düzeyleri ile problem çözme beceri düzeyleri artmaktadır. Bu nedenle işletme sahipleri ve yöneticileri turizm eğitimi alan personel çalıştırmalıdır.
- Çalışanların sektörde ve aynı işletmede çalışma süresi arttıkça atılgnlık ve problem çözme beceri düzeyleri artmaktadır. Bu nedenle çalışanları sektörde ve işletmede tutmak için çalışma koşulları iyileştirilmelidir.
- Çalışanların motivasyonlarını arttıran düzenlemeler yapılabilir. İşletmede görev ve sorumluluklarını yerine getiren personeller ayın ve yılın çalışanı seçilebilir, onlara ödül olarak ikramiye verilebilir. Belirli aralıklarla personel geceleri düzenlenebilir. Böyle bir işletmede çalışan personel motive olur ve personelin davranışları müşterilere de yansır.
- Çalışanların atılgnlık düzeyine ve problem çözme becerisine bakıldığında, orta düzeyde olduğu söylenebilir. Çalışanların atılgnlık düzeylerinin arttırılabilmesi için işyerinde sosyal aktiviteler düzenlenebilir. Böylece çalışanlar kendilerini daha rahat ve özgüvenli bir ortamda hissederse problem çözme becerisine de katkı sağlanabilir.
- Çalışma ortamındaki faktörlerin, çalışanların atılgnlık düzeylerine olan etkisi belirlenebilir.
- İşinden memnun olmayan çalışanların, memnuniyetsizlik durumları araştırılabilir ve çözüm yolları sunulabilir. Çalışanların gelir düzeyi yükseldikçe atılgnlık ve problem çözme beceri düzeylerinin arttığı görülmektedir. Bu nedenle işletmede daha yüksek ücret politikası uygulanabilir. Böylece işletmeler çalışanlarını memnun ederek onların atılgnlık ve problem çözme beceri düzeylerini arttırırken, müşterilerin de işletmeden memnun ayrılmalarını sağlamış olur.

- Yöneticiler, çalışanlarına söz hakkı verebilir, onların düşüncelerini paylaşmasını isteyebilir. İşletmede önemli konular üzerinde karar alınırken çalışanların görüşleri de alınabilir. Bu şekilde sorumluluk alan çalışanların atılganlık ve problem çözme beceri düzeylerinde artış görülebilir.
- Bu çalışmanın konusu, turizm bölümü öğrencilerine / mezunlarına, seyahat acentalarına, havayolu şirketlerine vb. uygulanarak ilgili literatüre katkı sağlanabilir.

## KAYNAKÇA

- Adair, J. (2016). *Etkili İletişim*. (5. Baskı). (Çev. Ed. C. Er, Çev. Ö. Çolakoğlu). İstanbul: BKY- Babıali Kültür Yayıncılığı.
- Adair, J. (2017). *Karar Verme ve Problem Çözme*. (3. Baskı). (Çev. Ed. N. Kalaycı, Çev. G. Korkmaz). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Alberti, R. ve Emmons, M. (2002). *Atılganlık Kendinize Yatırım Yapın*. (1. Baskı). (Çev. S. Katlan). Ankara: HYB Yayıncılık.
- Altınmakas, B. (2010). Çekingenlik ve Saldırganlığa Karşı Atılganlık. *Eğitimde Yansımalar Dergisi (Arel Eğitim Kurumları)*, (28), 4,5.
- Altınok, S. (2015). Sosyal Hizmet Bölümü Öğrencilerinin Problem Çözme Becerilerinin Ölçülmesi: Yalova Örneği, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Altıntaş, E.ve Devrim, Ç. (2004). *Beden Dili Sözsüz İletişim*. İstanbul: Aktüel Yayınevi.
- Altıntoprak, A. (2004). Hacettepe Üniversitesi Hastanelerindeki Hemşirelerin Problem Çözme Konusunda Kendilerini Algılamaları. Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Altunışık, R. Coşkun, R. Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. (8.Baskı). Sakarya: Sakarya Üniversitesi İİBF Yayınları.
- Aral, N. Bütün-Ayhan A. Türkmenler B. ve Akbıyık, A. (2004). İlköğretim Okullarının Sekizinci Sınıfına Devam Eden Çocukların Saldırganlık Eğilimlerinin İncelenmesi. *Çağdaş Eğitim Dergisi*, 30 (315), 17-25.
- Ayaz, Ş. (2002). Hemşirelerin Benlik Saygısı ve Atılganlık Düzeylerinin Belirlenmesi. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sağlık 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, G. ve Aydın, O. (1993). Ekranda İzlenen Şiddet Saldırgan Davranışları Arttırır mı?. *Psikofarmakoloji Dergisi*, 1 (4), 43-51.
- Aytürk, N. (2011). *İnsan Sanatı*. İstanbul: Yediveren Yayınları.
- Bahar, M. (2006). Yataklı Tedavi Kurumlarında Çalışan Yönetici Hemşirelerin Problem Çözme Becerileri ve Yaratıcılık Düzeyleri. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

- Bal, U. (2003). Hastanede Çalışan Hemşire ve Diğer Bayan Sağlık Personelinin Benlik Saygıları ve Atılganlık Düzeylerinin İncelenmesi. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Baltaş, A. ve Baltas, Z. (1988). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. (6. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, A. ve Baltas, Z. (2018). *Beden Dili*. (52. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Başaran, İ. E. (1982). *Örgütsel Davranış Yönetimi*. Ankara: Ankara Üniversitesi Yayınları.
- Batman O. ve Soybalı H. H. (2009). *Turizm İşletmeleri*. Şenaz Demirkol ve Burhanettin Zengin (Ed.), Otel İşletmeleri. İstanbul: Değişim Yayınları, ss.106.
- Baumgardner, A. H. Heppner, P. P. ve Arkin, R. M. (1986). Rol of Causal, Attribution in Personal Problem Solving. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 636–643.
- Berkant, H. G. (2013). İlköğretim Matematik Öğretmenliği Bölümü Öğrencilerinin Problem Çözme Becerilerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. *International Journal of Social Science*, 6 (3), 1021-1041.
- Bingham, A. (2004). *Çocuklarda Problem Çözme Yeteneklerinin Geliştirilmesi*. (Çev. A. F. Oğuzkan). İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı.
- Bozboğa, B. (2009). Sivas İl Merkezinde Çalışan Ebelerin Atılganlık Düzeyleri İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki. Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Ebelik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Sivas.
- Bozkurt, E. (1989). Üniversite Öğrencilerinin Atılganlık Düzeylerini Etkileyen Sosyo-Ekonomik Faktörler. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.
- Brems, C. ve Johnson M. E. (1988). Problem Solving Appraisal and Coping Style: The Influence of Sex-Role Orientation and Gender. *The Journal of Psychology*, 123 (2), 187-194.
- Budak, B. (1999). Lise Öğrencilerinde Algılanan Sosyal Destek Düzeyi İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Samsun.
- Buzlu, S. (1999). Hemşirelerde Girişkenlik Hakları ve Beden Dili. *Hemşirelik Bülteni*, 11 (43-47), 337-342.
- Büyüköztürk, Ş. ve diğerleri (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (3. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.

- Cooper, J. O. (2010). Aggression and Rational Problem Solving Skills of Early Adolescence. Capella University, *Dissertation Abstracts International*, 271, ATT 3398711.
- Cüceloğlu, D. (2017). *İnsan ve Davranış*. (35. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (2018). *İletişim Donanımları*. (56. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Cüceloğlu, D. (2018). *İnsan İnsana*. (56. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çam, İ. ve diğerleri (2010). Celal Bayar Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin Değişik Demografik Özelliklere Göre Atılganlık Düzeylerinin Araştırılması. *CBÜ Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 5 (2), 46-51.
- Çoban, O. (2018). Otel İşletmelerinde Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Atılganlık Düzeylerinin İncelenmesi: Antalya Örneği. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- D’Zurilla T. J. Maydeu-Oliveres, A. ve Kant, G. L. (1998). Age and Gender Differences in Social Problem Solving Ability. Personality and Individual Differences. *The Journal of Psychology*, 25, 241-252.
- D’Zurilla T. J., Chang, E. ve Sana, I. J. (2003). Self-Esteem and Social Problem Solving as Predictors of Aggression in College Students. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 2(4),424-448.
- D’Zurilla, T. J. ve Goldfried, M. R. (1971). Problem Solving and Behavior Modification. *Journal of Abnormal Psychology*, (78), 107-126.
- Davaslıgil, Ü. Çakıcı M. ve Ögel, K. (1998). *Yaşam Becerilerini Geliştirme Kılavuzu*. İstanbul: İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü Yayınları.
- Dökmen, Ü. (1999). *Sosyometri ve Psikodrama*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Dökmen, Ü. (2018). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. (59. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Eisler, R. M. Miller, P. M. and Hershen, M. (1973). Components of Assertive Behavior. *Journal of Clinical Psychology*, 29, 295-299.
- Eskin, M. (2003). Self-Reported Assertiveness in Swedish and Turkish Adolescents: A Cross-Cultural Comparison. *Scandinavian Journal of Psychology*. (44), 7-12.
- Feingold, A. (1994). Gender Differences in Personality: A Meta-Analysis. *Psychological Bulletin*, 116 (3), 429-456.
- Gelbal, S. (1991). Problem Çözme. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (6), 167-173.



- George, D. ve Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference 17.0 Update* (10th Edition). Boston: Pearson.
- Göçer, S. (2018). Farklı Branşlardaki Erkek ve Bayan Sporcuların Atılmanlık İle Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. On Dokuz Mayıs Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Samsun.
- Güneş, F. (2011). Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Problem Çözme Düzeylerinin Sosyal Yetkinlik ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Psikolojik Danışma Rehberlik Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Güney, S. (2018). *Davranış Bilimleri*. (11. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Gür, H. ve Hangül T. (2015). Ortaokul Öğrencilerinin Problem Çözme Stratejileri Üzerine Bir Çalışma. *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, 5 (1), 95-112.
- Gürüz D. ve Temel A. (2005). *İletişime Yen Yaklaşımlar*. İstanbul: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Heppner, P.P. ve Peterson, C. H. (1982). The Development And Implications Of A Personal-Problem Solving Inventory. *Journal of Counseling Psychology*, (29), 66-75.
- Hong, K. (2006). Links Between Personalities and Leadership Perceptions in Problem Solving Groups. *The Social Science Journal*, 43 (4), 659-672.
- James, J. (1999). *Beden Dili / Olumlu İmaj Oluşturma*. (1. Baskı). (Çev. M. Sağlam). İstanbul: Alfa Yayınları.
- Jerath, J. M. Hasija, M. ve Malhotra, D. (1993). A Study of State Anxiety Scores in Problem Solving Situation. *Studia Psychologica*, 2 (35), 143-150.
- Kağıtçıbaşı, Ç. (2003). *Yeni İnsan ve İnsanlar*. (10. Baskı). İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Kalaycı, N. (2001). *Sosyal Bilgilerde Problem Çözme ve Uygulamalar*. (1. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Kaplanoğlu, A. E. (2006). Yönetici Hemşirelerin Atılmanlık Düzeyleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişki. Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelikte Yönetim Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Karasar, N. (1994). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. (5. Baskı). Ankara: Tekışık Matbaası.
- Karasar, N. (2017). *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler, Teknikler*. (32. Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

- Kasatura, İ. (1998). *Kişilik ve Özgüven*. (1. Baskı). İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Kaya, A. (2011). *Kişilerarası İlişkiler ve Etkili İletişim*. (2. Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Kayış, A. (2010). *Güvenirlilik Analizi*. Kalaycı, Şeref. (Ed.) SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri (5. Baskı). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kilkus, S.P. (1993). Assertiveness Among Professional Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, (18), 1324-1330.
- Kimble, C.E. Marsh, N.B. ve Kıska, A.C. (1984). Sex, Age, and Cultural Differences in Self-Reported Assertiveness. *Psychological Report*, 55, 419-422.
- Koberg, D. ve Bagnall, J. (1981). *The Universal Traveler*. Kaufman, Inc. 95 First Street, California, 94022.
- Korkut, F. (2002). Lise Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22, 177-184.
- Korkut, F. (2003). Etkili Davranma Becerileri Eğitiminin Banka Çalışanlarının Etkili Davranma Düzeylerine Etkisi. *Çağdaş Eğitim Dergisi*, (301), 7-13.
- Kozak, M. (2017). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. (3. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kul, M. Gebedek, M. (2015). Bartın ve Zonguldak İllerinde Görev Yapan Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenlerinin Atılmanlık Düzeylerinin İncelenmesi. *International Journal of Cultural and Social Studies*, 1, 25-31.
- Küçükahmet, L. (2000). *Öğretimde Planlama ve Değerlendirme*. (2. Baskı). Ankara: Nobel Yayınevi.
- Lazarus A. A. (1973). On Assertive Behavior: A Brief Note. *Behavior Therapy*, 4 (4), 497- 499, 697-699.
- Maccoby, E. E. ve Jacklin C. N. (1974). *The Psychology of Sex Differences*. Stanford, CA: Stanford University Press.
- Maxwell, J. C. ve Dornan, J. (1998). *Etkili İnsan Olmak*. (Çev. D. Dizman). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- McCormack, M. H. (2000). *Başarılı İletişim Teknikleri*. (Çev. K. Tunçbilek). İstanbul: Form Yayıncılık.
- Mehrabian, A. (1971). *Silent Messages*. Wadsworth, Belmont: California.
- Morgan, C. T. (2017). *Psikolojiye Giriş*. (22. Baskı). (Ed: Prof. Dr. Sirel Karakaş ve Yrd. Doç. Dr. Rükzan Eski). Konya: Eğitim Yayınevi.

- Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2018). <http://www.muqlakulturturizm.gov.tr/Eklenti/60854,konaklamatesisleripdf.pdf?0> adresinden 31 Aralık 2018' de alınmıştır.
- Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2018). <http://www.muqlakulturturizm.gov.tr/Eklenti/60855,konaklamatesisleripdf.pdf?0> adresinden 31 Aralık 2018' de alınmıştır.
- Nara, J. (2010). On – the – spot Problem Solving of Airline Professionals: A Case Study of Sky business School Personnel Training Program. Capella University, *Dissertation Abstracts International*, 168, AAT 3396576.
- Oğuzkan, F. (1985). *Orta Dereceli Okullarda Öğretim, Amaç, İlke, Yöntem ve Teknikler*. Ankara: Emel Matbaacılık.
- Özbulak ve diğerleri (2011). Ortaöğretim Öğrencilerinin Problem Çözme ve Atılganlık Becerilerinin Bazı Değişkenlerle İlişkisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(36), 77-93.
- Özcan, A. (2006). *Hemşire-Hasta İlişkisi ve İletişim*. (2. Baskı). Ankara: Sistem Ofset.
- Özen F. F. (2001). Anaokuluna Giden ve Gitmeyen İlköğretim Beşinci Sınıf Öğrencilerinin Atılganlık Düzeyi Bağımlılık Eğilimlerinin Karşılaştırılması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Öztürk, A. Bayazıt, B. (2016). Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğrencilerinin Atılganlık Düzeyleri ve Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi (Kocaeli Üniversitesi Rekreasyon Bölümü Örneği). *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4, 332-340.
- Özver, İ. (2010). Genç Erişkinlerde İntihar Davranışı İle Problem Çözme, Dürtüsellik ve Atılganlık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Sağlık Bakanlığı Bakırköy Prof. Dr. Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi, 13. Psikiyatri Birimi, Psikiyatride Uzmanlık Tezi, İstanbul.
- Parto, M. (2011). Problem Solving, Self- Efficacy, and Mental Health in Adolescents: Assessing the Mediating Role of Assertiveness. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, (30), 644-648.
- Phelps S. ve Austin N. (1997). *Atılgan Kadın*. (1. Baskı). (Çev. S. Katlan). Ankara: HYB Yayıncılık.
- Polat, H. (2013). Hemşirelerin Problem Çözme Becerileri ve Atılganlıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Aydın.

- Ross, B. H. ve Kennedy P. T. (1990). Generalizing From the Use of Earlier Examples in Problem Solving. *Journal of Experimental Psychology*, 16 (1), 42-55.
- Rugancı, N. (2001). *Atılganlık*. Ankara: Koruyucu Ruh Sağlığı Hizmetleri Yayınları.
- 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.
- Scott, N.A. (1979). Beyond Assertiveness Training: A Problem- Solving Approach. *Personal and Guidance Journal*, 450-452.
- Seydoğulları S.Ü. ve Arıdağ N.Ç. (2012). Examining Life Satisfaction Levels of High School Student in Term of Parental Attitude and Some Variables. *International Online Journal of Educational Sciences*, 4 (3), 752 - 767.
- Sezer Ö. ve Oğuz V. (2010). Üniversite Öğrencilerinde Kendilerini Değerlendirmelerinin Ana Baba Tutumları ve Bazı Sosyo-Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 18 (3), 743-758.
- Smith, M. (1998). *Hayır Dediğimde Kendimi Suçlu Hissediyorum*. (1. Baskı). (Çev. G. Güvenç). Ankara: HYB Yayıncılık.
- Sungur, N. (1997). *Yaratıcı Düşünme*. İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Şahin, N. Şahin, N. Heppner, P.P. (1993). Psychometric Properties of the Problem Solving Inventory In a Group of Turkish University Students. *Cognitive Therapy and Research*, 17 (4), 379-396.
- Şen Demir, Ş. (2016). *Turizm İşletmelerinde Halkla İlişkiler ve İletişim*. (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tanığ, Y. (1993). Asertivite ve Hemşirelik. *Hemşirelik Bülteni*, 6 (27), 71-78.
- Taylan S. (1990). Heppner'in Problem Çözme Envanterinin Uyarılma, Güvenirlik ve Geçerlilik Çalışmaları. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Tegin, B. (1990). Üniversite Öğrencilerinin Atılgan Davranış ve Eğilimlerinin Cinsiyet ve Fakülte Değişkenleri Açısından İncelenmesi. *Psikoloji Dergisi*, (7) 25, 21-32.
- Terakye, G. (1998). *Hasta-Hemşire İlişkileri*. (5. Baskı). Ankara: Zirve Ofset.
- Terzi, S. (2003). Altıncı Sınıf Öğrencilerinin Kişiler Arası Problem Çözme Beceri Alguları. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 1 (2), 221-223.

- Timuçin, A. (2005). Yönetici Hemşirelerin Atılganlık Düzeyleri ve Bunu Etkileyen Faktörler, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Townend, A. (2007). *Assertiveness and Diversit*. Palgrave Macmillan.
- Tubbs, S. L. ve Moss, S. (1974). *Human Communication: An Interpersonal Perspective*. New York: Random House.
- Tuncay, H. (2011). *Konuşmak Yürek İster*. İstanbul: Yalın Yayıncılık.
- Türkçapar, Ü. (2009). Beden Eğitimi Spor Yüksek Okulu Öğrencilerinin Farklı Değişkenler Açısından Problem Çözme Becerileri. *Ahi Devran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10 (1), 129-139.
- Ulupınar, S. (1997). Hemşirelik Eğitiminin Sorun Çözme Becerisine Etkisi, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- Vangaasbeek, D. E. (1980). Toward the Development of a New Self-Report Inventory of Asseritveness. *Dissertation Abstracts International*. 40 (10), 5028.
- Voltan Acar, N. (1980). Rathus Atılganlık Envanteri Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 3 (10), 23-25.
- Voltan Acar, N. ve Öğretmen, T. (2007). Kendini Belirleme (Güvengenlik) Ölçeği Geliştirme Çalışmaları. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, (3) 27, 67-78.
- Wolpe, J. Lazarus, A. A. (1966). *Behavior Therapy Techniques: A Guide to the Treatment of Neuroses*. New York: Pergamon Press.
- Yaşar, O. (2016). *Davranışsal Karar Verme, Düşünme, Problem Çözme*. (1. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yaşar Ekici, F. (2017). Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının Problem Çözme ve Sosyal Beceri Düzeylerinin İncelenmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*. 3 (1), 17-38.
- Yurttaş, A. ve Yetkin A. (2003). Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Empatik Beceri İle Problem Çözme Becerilerinin Karşılaştırılması. *Atatürk Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, (6) 1, 1-12.

### **İnternet Kaynakları**

<http://turizm gazetesi.com/article.aspx?id=749666> Erişim Tarihi: 20.09.2018

<https://tr.wiktionary.org/wiki/problem> Erişim Tarihi: 20.10.2018

## 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 "Konaklama İşletmesi Çalışanlarının Atılganlık Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri" ni incelemek amacıyla 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 YILDIZ

İrem GÖKALP

Danışman

Yüksek Lisans Öğrencisi

#### I. Bölüm

Aşağıda size 30 maddelik bir ölçek verilmiştir. Her maddeyi dikkatlice okuyup size en uygun şıkki işaretleyiniz.		Bana çok iyi uyuyor	Bana oldukça uyuyor	Bana biraz uyuyor	Bana pek uymuyor	Bana oldukça uymuyor	Bana hiç uymuyor
		3	2	1	-1	-2	-3
1.	Bence insanların çoğu benden daha atılgan, girişkendir.						
2.	Sıkılganlığım yüzünden karşıt cins herhangi bir öneride bulunamıyor 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 incitmeye 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.						

Aşağıda size 30 maddelik bir ölçek verilmiştir. Her maddeyi dikkatlice okuyup size en uygun şıkkı işaretleyiniz.		Bana çok iyi uyuyor	Bana oldukça uyuyor	Bana biraz uyuyor	Bana pek uyumuyor	Bana oldukça uyumuyor	Bana hiç uyumuyor
		3	2	1	-1	-2	-3
13.	Bir işe mektup yazarak başvurmayı yüz yüze görüşmeye tercih ederim.						
14.	Satın aldığım şeyleri geri vermekten sıkılırım.						
15.	Beni rahatsız eden saygıdeğer bir yakınımın, 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 söylerse, hemen o kişiyle konuşurum.						
23.	Çoğunlukla “hayır” demekte güçlük çekerim.						
24.	Duygularımı anında açığa çıkarmaktansa biriktirmeyi yeğlerim.						
25.	Kötü bir hizmetten şikayetçi 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.						

## II. Bölüm

Bu ölçekte verilen ifadeler insanların günlük olaylar ve kişisel problemlere nasıl tepkide bulduklarını belirlemeye yöneliktir. Aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz.		Tamamen katılıyorum	Kısmen katılıyorum	Çok az katılıyorum	Çok az katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Hiç katılmıyorum
		1	2	3	4	5	6
1.	Bir sorunun çözümünde başarısızlığa uğradığımda neden böyle sonuçlandığını düşünmem.						
2.	Karmaşık bir problemle karşılaştığım zaman sorunun ne olduğunu belirlememe yardımcı olacak bilgileri toplamak için bir strateji geliştirmeye vakit ayırmam.						
3.	Bir sorunu çözmeye ilk çabalarım başarılı olmazsa problemimle başa çıkabilme yeteneğimden kuşku duyarım.						
4.	Bir sorunu çözdükten sonra neyin yanlış, neyin doğru gittiğini analiz etmem.						
5.	Genellikle sorunlarımı çözebilmek için yaratıcı ve etkili seçenekler bulabilirim.						
6.	Bir sorunu çözebilmek için belli bir yol izledikten sonra beklediğim sonuçla ortaya çıkan sonucu karşılaştırırım.						
7.	Bir sorunum olduğunda sorunu çözmek için çeşitli seçenekleri artık aklıma başka bir yol gelmeyinceye kadar düşünürüm.						
8.	Bir sorunla karşılaştığımda problem durumu ile ilgili olarak neler olup bittiğini anlamak için sürekli olarak duygularımın ne olduğunu anlamaya çalışırım.						
9.	Bir sorun aklımı karıştırdığında belirsiz düşünce ve duygularım üzerinde düşünerek bunları somut bir şekilde açıklığa kavuşturmaya çalışırım.						
10.	Başlangıçta çözümü mümkün gibi görünmese bile pek çok sorunu çözebilme yeteneğim vardır.						
11.	Karşılaştığım sorunların çoğunun çözümü, bana çok zor gelir.						



<p><b>Bu ölçekte verilen ifadeler insanların günlük olaylar ve kişisel problemlere nasıl tepkide bulduklarını belirlemeye yöneliktir. Aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz.</b></p>		Tamamen katılıyorum	Kısmen katılıyorum	Çok az katılıyorum	Çok az katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Hiç katılmıyorum
		1	2	3	4	5	6
12.	Bir problemi çözerken kararlar alırım ve sonunda bunlardan mutlu olurum.						
13.	Bir sorunla karşılaştığımda sorunu çözmek için aklıma ilk gelen şeyi yapma eğilimindeyimdir.						
14.	Küçük ya da büyük olsun sorunlarımı çözmek için zaman ayırmam, her şeyi olurlarına bırakırım.						
15.	Bir soruna çözüm yolları düşünürken, tek tek her seçeneğin başarılı olma şansını göz önüne alarak değerlendirme yapmam.						
16.	Bir sorunla karşılaştığım zaman, ondan sonraki adımın ne olacağına karar vermeden önce üzerinde düşünürüm.						
17.	Bir problemi çözerken genellikle aklıma ilk gelen fikri uygularım.						
18.	Bir karar verirken seçenekleri karşılaştırırım ve her birinin diğerine göre sonuçlarını tartarım.						
19.	Bir sorunu çözmek için plan yaptığımda bu planın işe yarayacağından oldukça emin olurum.						
20.	Belli bir davranışın sonucunu tahmin etmeye çalışırım.						
21.	Küçük ya da büyük olsun bir sorunu düşünürken aklıma pek fazla seçenek gelmez.						
22.	Bir sorunu çözmeye çalışırken sıklıkla başvurduğum bir yol geçmişteki benzer problemleri düşünmektir.						
23.	Yeterli çaba gösterdiğimde ve zamanım olduğunda, karşılaştığım bütün sorunları çözebileceğime inanırım.						

Bu ölçekte verilen ifadeler insanların günlük olaylar ve kişisel problemlere nasıl tepkide bulduklarını belirlemeye yöneliktir. Aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi ilgili kutuyu işaretleyerek belirtiniz.		Tamamen katılıyorum	Kısmen katılıyorum	Çok az katılıyorum	Çok az katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Hiç katılmıyorum
		1	2	3	4	5	6
24.	Değişik bir durumla karşılaşsam da ortaya çıkabilecek problemleri halledeceğimden eminim.						
25.	Bir sorunu çözmek için uğraşırken bazen körü körüne dolandığımı, asıl konuya bir türlü ulaşamadığımı hissedirim.						
26.	Bir sorunla karşılaştığımda, ani kararlar veririm ve sonra yaptığımdan pişman olurum.						
27.	Yeni ve zor sorunları çözmeye yeteneğime güvenirim.						
28.	Seçenekleri karşılaştırmak ve karar vermek için sistematik bir yöntem kullanırım.						
29.	Bir problemi halletme yollarını düşünürken işe yarayacak bir çözümü bulmak için değişik seçeneklerdeki fikirleri nadiren birleştiririm.						
30.	Bir sorunla karşılaştığım zaman, çevremdeki dış etmenlerin bu soruna ne gibi katkıları olduğunu nadiren düşünürüm.						
31.	Bir sorunla karşılaştığım zaman, genellikle ilk yaptığım şey ilgili bilgileri toparlamak ve gözden geçirmektir.						
32.	Bazen duygusal bakımdan öyle yüklü olurum ki, belli bir sorunu çözmeme yarayacak seçenekleri göremem.						
33.	Bir karar verdikten sonra, beklediğim sonuçla gerçekleşen sonuç genellikle aynıdır.						
34.	Bir sorunla karşılaştığımda, bunu çözebileceğimden pek emin olamam.						
35.	Bir sorun olduğunu fark ettiğimde, yaptığım ilk şeylerden birisi, sorunun ne olduğunu tam olarak anlamaya çalışmaktır.						

### III. Bölüm

**1. Cinsiyetiz:**

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*).....

