



## Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

### PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK VE UMUTSUZLUĞUN YAŞAM DOYUMUNA ETKİSİ: OTEL ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA\*

Nuran AKŞİT AŞIK<sup>a</sup> 

<sup>a</sup> Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir Meslek Yüksekokulu, Doç. Dr., Balıkesir, Türkiye (nuran@balikesir.edu.tr)

#### ARTICLE HISTORY

**Received:**  
10.04.2018

**Accepted:**  
12.06.2018

#### **Anahtar Kelimeler:**

Psikolojik dayanıklılık  
Umutsuzluk  
Yaşam doyumu  
Otel çalışanları

#### **Keywords:**

Resilience  
Hopelessness  
Life satisfaction  
Hotel employees

#### ÖZ

Bu araştırmanın temel amacı, psikolojik dayanıklılık ve umutsuzluğun çalışanların yaşam doyumunu etkileyip etkilemediğini incelemektir. Bu doğrultuda, Alanya'da beş yıldızlı otellerde çalışan 408 kişiye anket uygulanmıştır. Araştırma bulguları, otel çalışanlarının psikolojik dayanıklılık ve yaşam doyumu düzeylerinin ortalamanın üzerinde, umutsuzluk düzeylerinin ise hafif derecede olduğunu göstermektedir. Yapılan analizler sonucunda psikolojik dayanıklılık ile yaşam doyumu arasında orta düzeyde ve pozitif, umutsuzluk ile yaşam doyumu arasında ise zayıf düzeyde ve negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda, psikolojik dayanıklılık ve umutsuzluğun çalışanların yaşam doyumunu anlamlı derecede etkilediği, psikolojik dayanıklılık ve umutsuzluğun yaşam doyumunun %29,5'ini açıkladığı belirlenmiştir.

#### ABSTRACT

The main purpose of this research is to investigate whether resilience and hopelessness affect the life satisfaction of employees. Therefore, questionnaire form was conducted on 408 hotel employees' working in five star hotels in Alanya. Findings indicated that the hotel employees' resilience and life satisfaction levels above the average, their hopelessness level was very low. The results of the research showed that a positive and moderate correlation between resilience and life satisfaction, but there was a negative and low correlation between hopelessness and life satisfaction. The result indicated that resilience and hopelessness predicted life satisfaction of employees and the resilience and hopelessness explain 29,5% of life satisfaction.

\***Sorumlu Yazar:** Nuran AKŞİT AŞIK

**E posta:** nuran@balikesir.edu.tr

\* Bu makale, 29-31 Mart 2018 tarihlerinde Ankara'da gerçekleştirilen 6. Uluslararası Çin'den Adriyatik'e Sosyal Bilimler Kongresi'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

## **GİRİŞ**

Emek yoğun özellik gösteren otel işletmelerinde, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin temel belirleyicisi çalışanlardır. Bu nedenle çalışanların hizmeti nasıl sunduğu ve müşterilerle iletişim halindeyken sergilediği tutum ve davranış büyük önem taşımaktadır. Tüm bu unsurlar çalışanların etkinlik ve verimliliği açısından önem taşıdığı gibi, işletmenin başarısını da doğrudan etkilemektedir. Müşteri ile yüz yüze iletişimin yoğun olarak yaşandığı otel işletmelerinde özellikle çalışanların psikolojik durumu hayati bir öneme sahiptir (Paek vd., 2015, s. 11). Çalışanların psikolojilerini doğrudan etkileyen ve yaşamlarının anlam kazanabilmesi için sahip olmaları gereken temel unsurlardan biri yaşam doyumudur.

Yaşam doyumunu, kısaca bireyin beklentileriyle, gerçek durumunu kıyaslamasıyla ortaya çıkan bir sonucu ifade eder (Haybron, 2004; Özer ve Karabulut, 2003, s. 75). Yaşam doyumunu bireyin kendi belirlediği kriterlere uygun olarak, tüm yaşamını pozitif olarak değerlendirmesidir. Bireyin iş yaşamından memnun olması, yaşamından da memnun olduğu anlamına gelmez. Bu açıdan bakıldığında, yaşam doyumunu, bireyin iş ve iş dışında geçirdiği zamanın toplamından oluşan, yaşama gösterdiği duygusal tepki olarak tanımlanabilir (Lapa vd., 2012, s. 54). Bireyin yaşamına yönelik pozitif duygusal değerlendirmeleri, negatif tepkilerinden daha fazla ise yaşam doyumunu yüksektir.

Yapılan araştırmalar yaşam doyumunun, günlük yaşamdan duyulan mutluluk (Griffin ve McKenna, 1998; Huang ve Carleton, 2003), yaşama yüklenen anlam (Agyar, 2013; Lapa, 2013), pozitif bireysel kimlik (Hosseinkhanzadeh ve Taher, 2013), bireyin kendisini fiziksel, ekonomik ve sosyal olarak iyi hissetmesi (Nimrod, 2007; Yılmaz ve Arsan, 2013; Poulsen vd., 2008) gibi birçok faktörden etkilendiğini ortaya koymaktadır.

Bireyin yaşamla ve kendisiyle kurduğu ilişki, zorluklarla başa çıkabilme becerisini belirleyen temel faktördür. Yaşadığı zorlukları daha kolay aşabilen ve beklenenden daha iyi gelişim gösteren bireylerin yaşam doyumlarının daha yüksek olacağı düşünülmektedir. Günlük yaşamda karşılaşılan olumsuz ve sıkıntılı durumlar bireyi doğrudan etkilemekte, bu durum korku, yalnızlık, depresyon, stres, sosyal fobi, tükenmişlik, yabancılaşma ve dışlanma duygusu gibi bazı psikolojik sorunlara yol açmaktadır. Bununla birlikte yaşanan tüm bu sorunların birey üzerinde yarattığı etki, bireyden bireye farklılık göstermektedir. Yaşanan olaylar bazı bireyleri çok az etkilerken, bazılarında ise çok daha uzun süre etkili olmakta ve derin izler bırakmaktadır.

Bireyin kendini hızlı bir biçimde toparlaması ve günlük yaşam rutinine dönmesi psikolojik dayanıklılık ile açıklanmaktadır. Psikolojik dayanıklılık, bireyin stresli durumlara kolay uyum sağlaması, riskli deneyimler karşısında düşük kırılabilirlik göstermesi ve olumsuz yaşantılar karşısında güçlü kalabilmesidir (Tusaie ve Dyer, 2004; Smith vd., 2008; Rutter, 2012 ). Başka bir tanıma göre, psikolojik dayanıklılık stres dolu yaşam olaylarının etkisiyle başa çıkma yolları ve iyimser bilişsel değerlendirmeler ile azaltmaya yönelik bir kişilik eğilimidir (Budak, 2015, s. 28). Olayların denetimini elinde tuttuğuna inanma, değişime açık olma, işe odaklanma becerilerinin yüksek olması psikolojik dayanıklılığı yoğun olan kişilerin tipik özellikleri arasındadır. Bu kişiler, hayatta yapmak istediklerini kolayca belirleyebilir, problemlerin ortaya çıkmasını engelleyebileceğine inanır ve sorun çözmede daha iyi olabilme inancına sahiptir (Terzi, 2008, s. 3). Bireyin belirtilen özelliklere sahip olmaması, yaşadığı negatif olayların etkisinden kurtulamaması ve bunlarla baş edemeyeceğini düşünmesi halinde ise umutsuzluk olgusu ortaya çıkmaktadır.

Umutsuzluk kişinin kendisini olumsuz özelliklerle tanımlaması, gelecekte beklentilerinin olumsuz olması ve umutsuzluğun düzelmeyeceği yönünde bir inanca sahip olması şeklinde ifade edilmektedir (Oğuztürk, Akça ve Şahin, 2011; Hamarta, Deniz ve Uslu, 2001). Umutsuzluk düzeyi yüksek bireyler, her şeyin gelecekte, şimdikinden daha kötü olacağına inanır ve geleceğe yönelik olumsuz bir bakış açısı ortaya koyarlar (Bayam vd., 2002; O'connor vd., 2004; Üngören ve Ehtiyar, 2008). Umutsuzluk, bireyin etrafında gelişen olayları baş edilemez, çözülemez sorunlar olarak algılamasına dolayısıyla bireyi durağanlığa itmekte ve ilgisizlik, hüzn, suçluluk duygusu, karamsarlık ve umursamama davranışlarına yol açabilmektedir (Abbey, 2006, s. 174). Yapılan araştırmalar, umutsuzluğun kişinin fiziksel ve psikolojik sağlığını olumsuz etkilediğini ve birey açısından ciddi sorunlara neden olabileceğini göstermektedir (Doğan, 2012; Oğuztürk vd., 2011; Devenci vd., 2011). Özellikle intihar ve depresyon başta olmak üzere, problem çözme becerileri, özsaygı, fiziksel sağlık ve kendine güven gibi birçok sorunla ilişkilendirilen umutsuzluk, bireyde isteksizlik, güçsüzlük, güdülenme eksikliği, karamsarlık, odaklanamama ve sosyal izolasyon gibi sorunlara yol açmaktadır (Yerlikaya, 2006; Ceyhan, 2004).

Yapılan yazın taramasında, psikolojik dayanıklılık ile yaşam doyumunun ilişkili olduğunu ve yüksek düzeyde psikolojik dayanıklılığın, yaşam doyumunu olumlu etkilediğini ortaya koyan çalışmalar olduğu belirlenmiştir (Coleman ve Hagell, 2007; Goldstein ve Brooks, 2005; Rutter, 2006). Ayrıca yaşam doyumunun psikolojik dayanıklılık ve umutsuzlukla ilişkisini ortaya koyan çalışmalar da bulunmaktadır (Gündoğar vd., 2007; Limonero, vd., 2012; Tümkaya vd., 2011; Ülker ve Recepoğlu, 2013; Çelik, Sanberk ve Deveci, 2017). Bununla birlikte otel çalışanlarının psikolojik dayanıklılık ve umutsuzluk düzeyleri ile yaşam doyumlarını birlikte ele alan bir çalışmaya rastlanmamıştır. Oysa emek yoğun özelliğe sahip otel işletmelerinde çalışanların tutum ve davranışları verimlilik ve başarı açısından önem arz etmektedir. Bu nedenle mal ve hizmetin üretiminden sunumuna kadar tüm aşamalarda kalitenin temel belirleyicisi olan çalışanların yaşam doyumunun ve bunu etkileyen unsurların bilinmesi ve anlaşılması gerektiği düşünülmektedir. Buradan hareketle gerçekleştirilen araştırmanın amacı, çalışanların sahip olduğu olumlu ve geliştirilebilir bir özellik olan psikolojik dayanıklılık ve olumsuz bir duygu olan umutsuzluk ile yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Ayrıca çalışanların psikolojik dayanıklılık ve umutsuzluk düzeylerinin çalışanların yaşam doyumu üzerindeki etkisini belirlemek ve yaşam doyumu üzerinde hangisinin daha baskın olduğunu tespit etmek araştırmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır. Araştırmadan elde edilen bulguların yazına ve uygulayıcılara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## **YÖNTEM**

Araştırma ilişkisel tarama modelinde betimsel bir çalışmadır. Tarama modelindeki araştırmalarda mevcut bir durum, olduğu biçimiyle betimlenmeye çalışılır (Karasar, 2007, s.81). Tarama modeli, araştırma sırasında araştırma örnekleme alınan kurumlarda var olan süreçleri etkilemeden kullanılabilen bir modeldir. Korelasyonel araştırmalarda, 'iki ya da daha çok değişken arasındaki ilişkinin herhangi bir şekilde bu değişkenlere müdahale edilmeden incelenmesi amaçlanır (Büyüköztürk vd., 2010).

## **Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evrenini Alanya'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. İlçeye ait işgören sayılarının elde edilebileceği bir veri bankası olmadığı için, örneklem yatak başına düşen ortalama çalışan sayısı esas alınarak hesaplanmıştır. Araştırmanın yapıldığı 2017 Temmuz ayı itibarıyla Alanya'da faaliyet gösteren 69 beş yıldızlı otel işletmesinin toplam 50.721 yatak kapasitesinin olduğu belirlenmiştir (www.altid.org.tr). Daha önce yapılan çalışmalarda, yatak başına düşen çalışan sayısı 0,59 olarak alınmıştır (Ağaoğlu, 1992, s. 114). Buna göre çalışan sayısı  $(50.521 \times 0,59)$  29.807 olup, bu da evrenin sınırsız ( $N > 10000$ ) olduğunu göstermektedir. Araştırmanın evreni on binden büyük olduğu için, Özdamar (2001, s.257) tarafından sınırsız evrenler ( $n > 10.000$ ) ve nicel araştırmalar için önerilen  $(n = \sigma^2 \cdot Z_a^2 / H^2)$  örnekleme hacmi hesaplama formülünden yararlanılmış ve  $(n = 1^2 \times 1,96^2 / 0,1^2 = 384)$  en az 384 katılımcıya ulaşılması gerektiği belirlenmiştir. Örneklem büyüklüğü hata değeri ( $H$ )  $\pm 0,10$  olarak alınmış ve yapılan analizlerde anlamlılık düzeyi 0,05 olarak değerlendirilmiştir. Ancak anketin yüz yüze uygulanmasının mümkün olmaması nedeniyle, geri dönemde yaşanabilecek sorunlar ya da eksik/yanlış doldurulma olasılığı gibi olumsuzluklar göz önüne alınarak, toplam 500 anketin uygulanmasına karar verilmiştir. Anketin uygulanmasında kolayda örnekleme yöntemi kullanılmış ve anketler araştırmaya katılmayı gönüllü olarak kabul eden otel işletmelerine, doldurulmak üzere bırakılmıştır. Bir hafta sonra bırakılan 500 anket formunun 408 tanesi doldurulmuş olarak teslim alınmıştır. Araştırmanın örneklem büyüklüğü ve anketin geri dönüş oranı (%81,6) dikkate alındığında verilerin evrene genellenebilmesi için yeterli olduğu söylenebilir (Ural ve Kılıç, 2006, s. 49).

## **Veri Toplama Aracı**

Araştırma verilerinin toplanmasında nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Ankette kullanılan ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlikleri daha önce yapılan birçok çalışmada kanıtlandığı için pilot uygulama yapılmamıştır. Anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışanların demografik özelliklerini belirlemeyi amaçlayan 5 soru yer almaktadır. Diğer bölümlerde kullanılan ölçekler aşağıda verilmiştir.

Yaşam Doyumu Ölçeği: Diener vd. (1985), tarafından geliştirilen ve Köker (1991) tarafından Türkçe'ye uyarlanan 5 maddeden oluşmaktadır. Ölçek maddeleri orijinal ölçekte 7'li Likert tarzında düzenlenmiş olmasına rağmen, bu çalışmada 5'li Likert olarak düzenlenmiştir. Bunun en önemli nedeni, derecelendirmede kullanılan

ifadelerin Türkçe karşılıklarının tam olarak anlaşılabilmesi endişesidir. Ölçeğin derecelendirmesi (1=Kesinlikle Katılmıyorum; 5=Kesinlikle Katılıyorum) olarak tasarlanmıştır. Alınan puanların yüksek olması, yaşam doyumunun yüksek olması anlamına gelmektedir.

Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği: Smith vd. (2008) tarafından geliştirilen ölçeğin Türkçe'ye uyarlaması Doğan (2015) tarafından yapılmıştır. 5'li Likert ölçeğinde hazırlanan ve toplam 6 ifadeden oluşan ölçeğin derecelendirilmesi (1=Kesinlikle Katılmıyorum; 5=Kesinlikle Katılıyorum) şeklinde düzenlenmiştir. Puanların yüksek olması çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Umutsuzluk Ölçeği: Beck vd. (1974) tarafından geliştirilen ve ülkemizde geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Seber (1991) ve Durak (1994) tarafından yapılan ölçek 20 maddeden oluşmaktadır. Geleceğe yönelik olumlu ve olumsuz duygu ve düşünceleri belirten ifadeler 0 ve 1 şeklinde puanlanmaktadır. Ölçek maddelerinin 11 tanesinde 'evet' seçeneği, 9 tanesinde ise 'hayır' seçeneği 1 puan almaktadır. Ölçekten alınabilecek puanlar 0-20 arasında değişmektedir. Elde edilen toplam puanlar bir çizelge ile sınıflandırılmıştır (Duman vd., 2009). Buna göre 0-3 puan umutsuzluğun olmadığını, 4-8 puan hafif umutsuzluk olduğunu, 9-14 puan orta seviyede umutsuzluk olduğunu, 15-20 puan ise ileri derecede umutsuzluk olduğunu göstermektedir.

### Verilerin Analizi

Araştırma verileri, bilgisayar ortamında SPSS 22.0 (Statistical Package for the Social Sciences) istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. Verilerin çözümlenmesinde, frekans, yüzde, ortalama, standart sapma gibi betimleyici istatistikler kullanılmıştır. Veri setinin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla, Kolmogorov Smirnov ve Shapiro-Wilk normallik testleri uygulanmış ve her iki test sonucuna göre veri setinin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ). Bağımsız değişkenler (psikolojik dayanıklılık ve umutsuzluk) ile bağımlı değişken (yaşam doyumu) arasındaki ilişkileri test etmek için Pearson korelasyon analizi, bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişken üzerindeki etki düzeyini belirlemek için ise çoklu regresyon analizinden yararlanılmıştır. İstatistiksel analizlerde anlamlılık düzeyi  $p<0,05$  olarak kabul edilmiştir.

## BULGULAR

### Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının demografik özelliklerine ilişkin veriler Tablo 1'de yer almaktadır.

**Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri**

Değişkenler	Gruplar	n	%
Cinsiyet	Kadın	178	43,6
	Erkek	230	56,4
Medeni Durum	Evli	180	44,1
	Bekâr	228	55,9
Yaş	18-24	166	40,7
	25-34	150	36,8
	35-44	54	13,2
	45-54	28	6,9
	55 ve üstü	10	2,5
Eğitim Durumu	İlköğretim	88	21,6
	Ortaöğretim (Lise)	189	46,3
	Ön Lisans	101	24,8
	Lisans	30	7,4
Çalışma Süresi	0-1 yıl	103	25,2
	2-5 yıl	134	32,8
	6-10 yıl	80	19,6
	11-15 yıl	51	12,5
	16-20 yıl	28	6,9
	21 yıl ve üzeri	12	2,9

Araştırmaya katılan 408 çalışanın %56,4'ü erkek, %43,6'sı kadın olup, %44,1'i evli, %55,9'u bekârdır. Katılımcıların yaş gruplarına göre dağılımı incelendiğinde %40,7'si 18-24, %36,8'i 25-34, %13,2'si 35-44,

%6,9'u 45-54 ve %2,5'i 55 yaşın üzerindedir. Çalışanların %46,3'ü ortaöğretim, %24,8'i ön lisans, %21,6'sı ilköğretim ve %7,4'ü lisans eğitimi almıştır. Katılımcıların %32,8'i 2-5 yıldır, %25,2'si 0-1 yıldır, %19,6'sı 6-10 yıldır, %12,5'i 11-15 yıldır, %6,9'u 16-20 yıldır ve %2,9'u 21 yıldan daha uzun süredir çalıştıklarını belirtmişlerdir.

### Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizleri

Araştırma verilerinin analizine geçilmeden önce ölçeklerin güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır. Cronbach Alfa değeri psikolojik dayanıklılık ölçeği için  $\alpha=,80$ , umutsuzluk ölçeği için  $\alpha=,77$  ve yaşam doyumu ölçeği için  $\alpha=,81$  bulunmuştur. Sosyal bilimlerde Chronbach Alfa katsayısının 0,60'ın üzerinde olması, ölçeğin güvenilirliğine ilişkin bir kanıt sayılmaktadır (Ural ve Kılıç, 2006, s. 290). Buna göre kullanılan ölçeklerin tamamı için güvenilirlik katsayısının 0,77'nin üzerinde olması kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğu şeklinde yorumlanabilir (Büyüköztürk, 2009).

**Tablo 2. Ölçeklerin Faktör Analizi Sonuçları**

Ölçekler	KMO	Chi-Square	A. Top. Vary.	$\alpha$
Psikolojik Dayanıklılık Ölçeği	,867	1932,38	67,681	0,80
Umutsuzluk Ölçeği	,723	2115,23	64,281	0,77
Yaşam Doymu Ölçeği	,723	770,96	57,062	0,81

Çıkarım Yöntemi: Temel Bileşenler Analizi Rotasyon Yöntemi: Varimax

Temel Bileşenler Analizi yöntemi ve Varimax döndürme tekniği kullanılarak yapılan açıklayıcı faktör analizinde, öncelikle veri setinin faktör analizine uygun olup olmadığı incelenmiştir. Ölçeklerin yapı geçerliğini belirlemek için, Kaiser normalleştirilmesine göre özdeğeri (Eigenvalue) 1'in üzerinde olan faktörler ölçüt alınmıştır. Bu amaçla tüm ölçeklere KMO ve Bartlett testi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar Tablo 2'de verilmektedir. Tüm ölçekler için KMO örneklem uygunluğu test sonuçlarının 0,70'in üzerinde olduğu ve Bartlett's küresellik testi sonuçlarının da ( $p<,01$ ) düzeyinde anlamlı olduğu görülmüştür. Bu değerler, verilerin normal dağılım gösterdiğini, örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu ve analize devam edilebileceğini ortaya koymaktadır.

### Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Korelasyon Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklerin ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 3'te verilmiştir. Buna göre çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeyi ortalamanın üzerindedir ( $\bar{x}=3,23$ ). Çalışanların umutsuzluk düzeyi ortalaması ( $\bar{x}=5,56$ ) olarak belirlenmiş olup, bu durum çalışanların çok hafif düzeyde umutsuzluk duygusuna kapıldıklarını göstermektedir. Ayrıca çalışanların yaşam doyumu düzeylerinin ortalamanın üzerinde ( $\bar{x}=3,44$ ) ve diğer değişkenlere göre daha yüksek olduğu göze çarpmaktadır.

**Tablo 3. Değişkenlere Ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Analizi Sonuçları**

Değişkenler	$\bar{X}$	SS	Psikolojik Dayanıklılık	Umutsuzluk
Psikolojik Dayanıklılık	3,23	,8626		
Umutsuzluk	5,56	,4359	-,338**	
Yaşam Doymu	3,44	,8193	,535**	-,283**

\*\*Anlamlılık düzeyi ,01 (2-kuyruklu).

Değişkenler arasındaki ilişki düzeyini belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, umutsuzluk ile psikolojik dayanıklılık arasında istatistiksel olarak anlamlı, zayıf ve negatif bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $r= -,338$ ;  $p<,01$ ). Çalışanların umutsuzluk düzeyi ile yaşam doyumu arasında ise çok zayıf ve negatif bir ilişki olduğu göze çarpmaktadır ( $r= -,283$ ;  $p<,01$ ). Ayrıca psikolojik dayanıklılık ile yaşam doyumu arasında orta düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r= ,535$ ;  $p<,01$ ).

## Regresyon Analizi

Regresyon analizine geçmeden önce, verilerin çoklu regresyon analizine uygunluğunu tespit etmek amacıyla, normallik sınaması yapılmış ve değişkenlerin histogram üzerinde normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Ayrıca yaşam doyumu ile tahmin edilen değerler arasındaki saçılım grafiği, doğrusal ve pozitif bir ilişki olduğunu gösterdiği için, regresyon modelinin doğrusallık varsayımı sağlanmıştır. Diğer taraftan, modelin tolerans değerleri 0,1'den büyük (,886) ve varyans büyütme faktörleri 10'dan küçük (1,129) hesaplandığından çoklu bağıntı sorunu olmadığı da tespit edilmiştir (Aktaş ve Yılmaz 2003). Son olarak modeldeki değişkenler arasında otokorelasyon sorunu olup olmadığını belirlemek amacıyla hesaplanan Durbin-Watson katsayısının 0-4 arasında değerler alması (1,276) değişkenler arasında otokorelasyon sorunu olmadığını göstermektedir (Sevüktekin, 2007, s. 243).

Bağımsız değişkenlerin (psikolojik sağlık ve umutsuzluk) bağımlı değişkeni (yaşam doyumu) açıklama düzeyini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 4'de verilmektedir.

**Tablo 4. Bağımsız Değişkenlerin Yaşam Doyumuna Etkisi**

Bağımlı Değişkenler	B	Std. Hata	$\beta$	T	p
Sabit	2,454	,286		8,583	,000
Psikolojik Dayanıklılık	,472	,042	,497	11,231	,000
Umutsuzluk	-,193	,075	-,115	-2,591	,010
VIF değeri: 1,129		R= ,546			
Tolerans Değeri: ,886		R <sup>2</sup> = ,298			
Durbin-Watson: 1,276		Düzeltilmiş R <sup>2</sup> = ,295			
F= 86,105		p=,000			

Tablo 4'te yer alan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre, modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (D.R<sup>2</sup>=,295; p<0,05). Modelden bağımsız değişkenler olan psikolojik dayanıklılık ve umutsuzluğun bağımlı değişken olan yaşam doyumunun toplam varyansının %29,8'ini açıkladığı anlaşılmaktadır. Ayrıca psikolojik dayanıklılık, yaşam doyumunu anlamlı düzeyde ve olumlu yönde etkilerken ( $\beta$ =,497; p<0,05), umutsuzluk olumsuz yönde etkilemektedir ( $\beta$ = -,115; p<0,05).

## SONUÇ

Bu araştırmada otel işletmelerindeki çalışanların psikolojik dayanıklılık ve umutsuzluk düzeyleri ile yaşam doyumları arasındaki ilişki incelenmiş ve psikolojik dayanıklılık ile umutsuzluğun yaşam doyumuna etkisi araştırılmıştır. Elde edilen bulgular çalışanların psikolojik dayanıklılık ve yaşam doyumu düzeylerinin ortalamasının üzerinde olduğunu ve hafif düzeyde umutsuzluk duygularına sahip olduklarını göstermektedir.

Araştırma bulgularına göre otel işletmelerinde çalışanların psikolojik dayanıklılık ve umutsuzluk düzeyleri ile yaşam doyumları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre, umutsuzluk ile psikolojik dayanıklılık arasında zayıf ve zıt yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Çalışanların umutsuzluk düzeyi ile yaşam doyumu arasında çok zayıf ve negatif bir ilişki, psikolojik dayanıklılık ile yaşam doyumu arasında ise orta düzeyde ve doğrusal bir ilişki olduğu gözlenmiştir.

Araştırmadan elde edilen regresyon analizi bulguları, umutsuzluğun yaşam doyumunu olumsuz etkilediği ve yaşam doyumuna ilişkin toplam varyansın %11,5'ini açıkladığını göstermektedir. Psikolojik dayanıklılık ise yaşam doyumuna ait toplam varyansın %49,7'sini açıklamaktadır. Buna göre bireyin psikolojik olarak dayanıklı olmasının yaşam doyumu üzerindeki etkisinin çok önemli olduğunu söylemek mümkündür. Psikolojik dayanıklılık ve umutsuzluk, birlikte yaşam doyumunun %29,5'ini açıklamaktadır.

Araştırma sonuçları, çalışanların her türlü olumlu veya olumsuz çalışma koşullarına rağmen psikolojik dayanıklılık ile yaşam doyumu düzeylerinin düşük olmadığı ve çalışanların zorluklar karşısında çabuk toparlanma eğilimi gösterdiklerine işaret etmektedir. Bu bulgular, otel işletmelerinin yönetici ve çalışanlara

yönelik bazı tavsiyelerde bulunmayı da gerekli kılmaktadır. Otel yöneticileri çalışanların psikolojik dayanıklılık düzeylerini artırmak için psikolojik eğitim programları organize edebilirler. Bu programlar özellikle uzun, yoğun ve yorucu çalışma temposu karşısında güçlü kalabilmek için çalışanlar açısından yararlı olabilir. Ayrıca çalışanların müşteri ilişkileri, otel yönetimi ve çalışma arkadaşları ile yaşadıkları sorunlar ve psikolojik sorunlarla baş etme konusunda uzmanlardan destek almaları psikolojik olarak güçlü kalmalarını sağlayabilir.

Çalışanların umutsuzluk düzeyleri, bir kişilik özelliği olabildiği gibi, düşünme biçimi ya da hayatı algılama biçimlerinden kaynaklanabilir. Dolayısıyla öncelikle sorunun kaynağının tespit edilmesi ve buna uygun yönlendirme yapılması daha doğru olacaktır. Bu noktada otel çalışanlarının olaylara olumlu bir bakış açısıyla yaklaşması onların yaşam doyumlarının artırılmasına katkı sağlayacaktır. Özellikle otel çalışanlarının yoğun olarak yaşadığı, mevsimlik çalışmanın getirdiği iş güvencesi sorununun çözülmesi, ekonomik sorunların azaltılması ve sosyal destek verilmesi çalışanların umutsuzluk düzeyinin azaltılmasına katkı sağlayacaktır.

Araştırmada elde edilen sonuçların, mekân sınırlaması yapılması nedeniyle genellenmesi mümkün olmasa da, elde edilen bulguların önemli olduğu ve yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bununla birlikte, gelecekte yapılacak çalışmalarda farklı veri toplama tekniklerinin kullanılması, özellikle de nitel araştırmalara ağırlık verilmesinin yazına daha büyük katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

#### KAYNAKÇA

- Abbey, J., G. (2006). Hopelessness at the end of life: the utility of the hopelessness scale with terminally ill cancer patients, *British Journal of Health Psychology*, 11, 173-183.
- Agyar, E. (2013). Life satisfaction, perceived freedom in leisure and self-esteem: the case of physical education and sport students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 93, 2186-2193.
- Ağaoğlu, O. K. (1992). İşgücünü verimli kullanma tekniklerinin turizm sektörüne uygulanması. *Verimlilik Dergisi*, 457, 110-121.
- Aktaş C. ve Yılmaz V. (2003). Çoklu bağıntılı modellerde Liu ve Ridge regresyon kestiricilerinin karşılaştırılması, *Anadolu Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 4 (2), 189- 194.
- Bayam, G., Okay, T., Dilbaz, N. ve Açıkgöz, Ç. (2002). Sivil savunma birliği çalışanlarında kaygı, umutsuzluk ve öğrenilmiş güçsüzlük düzeyleri ve post travmatik stres bozukluğu sıklığı. *Kriz Dergisi*, 10 (1), 1-9.
- Beck, A.T., Lester, D. ve Trexler, M. (1974). The hopelessness scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 42, 861-874.
- Budak, G. (2015). *Psikolojik Dayanıklılık ve Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Başkent Üniversitesi, Ankara.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç-Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Ceyhan, A., A. (2004). Ortaöğretim alan öğretmenliği tezsiz yüksek lisans programına devam eden öğretmen adaylarının umutsuzluk düzeylerinin incelenmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 91-101.
- Coleman, J. ve Hagell, A. (2007). *The nature of risk and resilience in adolescence*. Senior Research Fellow, Universty of Oxford.
- Çelik, M., Sanberk, İ., ve Deveci, F. (2017). Öğretmen adaylarının yaşam doyumlarının yordayıcısı olarak psikolojik dayanıklılık ve umutsuzluk. *İlköğretim Online*, 16 (2).
- Deveci, S.,E., Ulutaşdemir, N. ve Açıık, Y. (2011). Bir mesleki eğitim merkezi öğrencilerinde umutsuzluk düzeyi ve etkileyen faktörler. *Dicle Tıp Dergisi*, 38 (3), 312-317.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. and Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49 (1), 71-75.
- Doğan P. (2012). Resim Öğretmeni Adaylarının Umutsuzluk Düzeylerinin İncelenmesi, *M.Ü. Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 36, 115-127.

- Doğan, T. (2015). Kısa psikolojik sağlamlık ölçeği'nin Türkçe uyarlaması: geçerlik ve güvenirlik çalışması. *The Journal of Happiness & Well-Being*, 3(1), 93-102.
- Duman, S., Taşgın, Ö. ve Özdağ, S. (2009). Beden eğitimi ve spor yüksekokulu spor yöneticiliği bölümünde okuyan öğrencilerin umutsuzluk düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*, 11 (3), 27-32.
- Durak, A. (1994). Beck umutsuzluk ölçeğinin geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 9 (31), 1-11.
- Goldstein, S., ve Brooks, R. (2005), Why study resilience? In S. Goldstein ve Robert B. (Eds.). *Handbook of Resilience in Children* (1st. ed.), 3-17), New York: Springer.
- Griffin, J. ve McKenna, K. (1998). Influences on leisure and life satisfaction of elderly people, *Physical ve Occupational Therapy in Geriatrics*, 15 (4), 1-16.
- Gündoğar, D., Sallan-Gül, S., Uskun, E., Demirci, S., ve Keçeci, D. (2007). Üniversite öğrencilerinde yaşam doyumunu yordayan etkenlerin incelenmesi. *Klinik Psikiyatri*, 10, 14-27.
- Hamarta, E., Deniz, E. ve Uslu, M. (2001). Engelli çocuğu olan anne babaların umutsuzluk düzeylerinin bazı değişkenler açısından karşılaştırmalı olarak incelenmesi. *Özel Eğitim Kongresi*, Konya.
- Haybron D.M. (2004). *Happiness and The Importance of Life Satisfaction, Delivered at the Department of Philosophy*. University of Arizona.
- Hosseinkhanzadeh, A.A. ve Taher, M. (2013). The relationship between personality traits with life satisfaction, *Sociology Mind*, 3, 99-105.
- Huang, C.Y. ve Carleton, B. (2003). The relationships among leisure participation, leisure satisfaction, and life satisfaction of college students in Taiwan, *Journal of Exercise Science and Fitness*, 1 (2), 129-132.
- Karasar, N. (2007). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Köker, S. (1991). *Normal ve Sorunlu Ergenlerin Yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Lapa, T. Y., Ağyar, E. ve Bahadır, Z. (2012). Yaşam tatmini, serbest zaman motivasyonu, serbest zaman katılımı: beden eğitimi ve spor öğretmenleri üzerine bir inceleme (Kayseri ili örneği). *Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 2, 53-59.
- Lapa, T.Y. (2013). Life satisfaction, leisure satisfaction and perceived freedom of park recreation participants. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 93, 1985-1993.
- Limonero, J. T., Tomás Sábado, J., Fernández Castro, J., Gómez Romero, M. J., ve Ardilla Herrero, A. (2012). Resilient coping strategies and emotion regulation: predictors of life satisfaction. *Psicol Conduct*, 20 (1), 183-196.
- Nimrod, G. (2007). Retirees' leisure: activities, benefits, and their contribution to life satisfaction, *Leisure Studies*, 26 (1), 65-80.
- O'Connor, R., O'Connor, D., O'Connor, S., Smallwood, J. ve Miles, J. (2004). Hopelessness, stress, and perfectionism: the moderating effects of future thinking. *Cognition ve Emotion*, 18(8), 1099-1120.
- Oğuztürk, Ö., Akça, F. ve Şahin, G. (2011). Üniversite öğrencilerinde umutsuzluk düzeyi ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin bazı değişkenler üzerinden incelenmesi. *Klinik Psikiyatri*, 14, 173-184.
- Özer, M., Karabulut Ö. Ö. (2003). Yaşlılarda yaşam doyumunu, *Geriatric*, 6 (2), 72-74.
- Özdamar, K. (2001), Paket programlar ve istatistiksel veri analizi (Çok değişkenli analizler), 4. Baskı, Eskişehir: Kaan Yayınları
- Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. T., ve Lee, G. (2015). Why is hospitality employees' psychological capital important? the effects of psychological capital on work engagement and employee morale. *International Journal of Hospitality Management*, 50, 9-26.



- Poulsen, A.A., Ziviani, J.M., Johnson, H. ve Cuskelly, M. (2008). Loneliness and life satisfaction of boys with developmental coordination disorder: the impact of leisure participation and perceived freedom in leisure, *Human Movement Science*, 27(2), 325-343.
- Rutter, M. (2006). Implications of resilience concepts for scientific understanding. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1094 (1), 1-12.
- Rutter, M. (2012) Resilience as a dynamic concept. *Dev Psychopathol*, 24, 335- 344.
- Seber, G. (1991). *Beck Umutsuzluk Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirliği Üzerine Bir Çalışma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sevüktekin, M. (2007). *Ekonometrik Zaman Serileri Analizi*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P., ve Jennifer Bernard, J. (2008). The brief resilience scale: assessing the ability to bounce back. *International Journal of Behavioral Medicine*, 15, 194–200.
- Terzi, Ş. (2008). Üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılıkları ve algıladıkları sosyal destek arasındaki ilişki, *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3 (29), 2008, 1-11.
- Tusaie, K., ve Dyer, J. (2004). Resilience: A Historical Review of The Construct. *Holistic Nursing Practice*, 18, 3–8.
- Tümkaya, S., Çelik, M., ve Aybek, B. (2011). Lise öğrencilerinde boyun eğici davranışlar, otomatik düşünceler, umutsuzluk ve yaşam doyumunun incelenmesi. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20 (2), 77-94.
- Ural, A. ve Kılıç, O. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi (SPSS 10.00 - 12.0 For Windows)*, (2. Basım), Ankara, Detay Yayıncılık.
- Ülker-Tümlü, G. ve Receptoğlu, E. (2013). Üniversite akademik personelinin psikolojik dayanıklılık ve yaşam doymu arasındaki ilişki. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 3 (3), 205-213.
- Üngüren E. ve Ehtiyar R. (2008). Turizm eğitimi alan öğrencilerin umutsuzluk ve kaygı seviyeleri ile eğitime yönelik tutumları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(4), 159-181.
- Yerlikaya, İ. (2006). Bilişsel-davranışçı yaklaşıma ve hobi terapiye dayalı umut eğitimi programlarının ilköğretim öğrencilerinin umutsuzluk düzeyine etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yılmaz, E. ve Aslan, H. (2013). Öğretmenlerin işyerindeki yalnızlıkları ve yaşam doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*. (3),3: 59-69.
- <http://www.altid.org.tr/tr/Turizm-Istatistikleri/1927-Alanya-Tesis-TurlerineGore.Kapasite.html>. Erişim Tarihi: 11.05.2017