



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

**ÖZ YETERLİLİĞİN PROBLEM ÇÖZME BECERİSİNE ETKİSİNDE
İLETİŞİM BECERİSİNİN ARACI ROLÜ: TURİST REHBERLERİNE
YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

Doktora Tezi

Suat ARPACI

Danışman
Prof. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

Nevşehir
2021

ÖZ YETERLİLİĞİN PROBLEM ÇÖZME BECERİSİNE ETKİSİNDE İLETİŞİM BECERİSİNİN ARACI ROLÜ: TURİST REHBERLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Suat ARPACI

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler
Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Doktora,
Mart 2021 Danışman: Prof. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

ÖZET

Bu araştırmanın amacı, profesyonel turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeylerinin problem çözme becerisine etkisinde iletişim becerilerinin aracı rolü olup olmadığını test etmektir.

Literatürden elde edilen bilgiler doğrultusunda hipotezler geliştirilmiş ve bu temelde araştırma modeli oluşturulmuştur. Araştırmanın bağımsız değişkenini öz yeterlilik kavramı, aracı değişkenini iletişim becerisi, bağımlı değişkenini ise problem çözme becerisi oluşturmaktadır. Profesyonel turist rehberlerinin öz yeterliliklerini, iletişim becerilerini ve problem çözme becerilerini ölçmek için daha önce geliştirilen ölçekler kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Aydın Rehberler Odasına bağlı profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. Bu araştırma kapsamında 300 profesyonel turist rehberi araştırmaya dâhil edilmiştir. Araştırmada olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Verilerin analize uygunluğunu ölçmek amacıyla SPSS 23'ten faydalanılırken aracılık analizini gerçekleştirebilmek için SPSS Process kullanılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda öz yeterliliğin problem çözme becerisinin (problem çözme becerisine güven, yaklaşma- kaçınma ve kişisel kontrol) boyutlarına etkisinde iletişim becerisinin aracılık rolünün olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Öz Yeterlilik, Problem Çözme Becerisi, İletişim Becerisi, Profesyonel Turist Rehberleri.

**THE MEDIATING ROLE OF COMMUNICATION SKILLS IN THE
EFFECT OF SELF-EFFICIENCY ON PROBLEM-SOLVING: A
RESEARCH ON TOURIST GUIDES**

Suat ARPACI

**Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social
Sciences Department of Tourism Management, Ph.D., March
2021 Advisor: Prof. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN**

ABSTRACT

The aim of this study is to test whether communication skills have a mediating role in the effect of professional tourist guides' self-efficacy levels on problem solving skills.

Hypotheses were developed in line with the information obtained from the literature and a research model was created on this basis. The independent variable of the research is the concept of self-efficacy, the mediator variable is communication skill, and the dependent variable is problem solving skill. Previously developed scales were used to measure the self-efficacy, communication skills and problem solving skills of professional tourist guides. The universe of the research consists of professional tourist guides affiliated with Aydın Chamber of Guides. Within the scope of this research, 300 professional tourist guides were included in the study. The convenience sampling method, one of the non-probabilistic sampling methods, was used in the study. While SPSS 23 was used to measure the suitability of the data to analysis, the SPSS Process was used to perform the mediation analysis.

As a result of the analysis, it was seen that communication skill had a mediating role in the effects of self-efficacy on the dimensions of problem solving skill (confidence in problem solving skills, approach-avoidance and personal control).

Keywords: Self-Efficacy, Problem Solving Skill, Communication Skill, Professional Tourist Guides.

TEŞEKKÜR

Bu tez çalışmasının yazımında bilgisi ve tecrübesiyle tezin hazırlanmasına önemli katkıda bulunan, bu süreçte bana her türlü desteği veren, tez çalışmasını geliştirmek ve ilerletmek için önerilerde bulunan anlamlı bir bütün haline gelmesini sağlayan tez danışman hocam Prof. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN'e sonsuz teşekkür ederim.

Değerli tecrübelerini, bilgisini ve vaktini hiç düşünmeden benimle paylaşan, her randevu istediğimde beni çok iyi karşılayan, yanından harika bilgilerle ve büyük bir inançla ayrıldığı, tezimin şekillenmesinde önemli katkıları bulunan saygı değer hocalarım Prof. Dr. Şule AYDIN'a ve Doç. Dr. Korhan KARACAOĞLU'na çok teşekkür ederim.

Doktora tez savunması jürimde yer alan, fikirleri, eleştirileri ve önerileriyle bana yol gösteren Prof. Dr. Berrin GÜZEL ve Dr. Öğr. Üyesi Mehmet UMUR'a teşekkürü bir borç bilirim.

Bugünlere gelmemde sevgisini ve desteğini benden hiç esirgemeyen, hayatım boyunca beni sürekli destekleyen ve beni her daim motive edip, bana güç veren canım anneme ve babama sevgi dolu teşekkürler. Son ve en önemli teşekkürüm ise sevgili eşim Havva ARPACI'ya. Hayatıma girdiği ilk andan itibaren hayata bakışıyla, bilgisiyle ufkumu genişleten, sevgisi, ilgisi, sabrı ile hep yanımda olan, heyecanımı, sevincimi, üzüntümü, sürecin her türlü zorluğunu benle paylaşan güzel kalpli yol arkadaşım ve çalışmanın bitmesine çok az bir zaman kala hayatıma giren kızım Asya'ma teşekkür ederim.

Çalışmamın uygulama aşamasında vakitlerini ayırarak bilgi ve deneyimlerini paylaşan değerli profesyonel turist rehberlerine çok teşekkür ederim.

Suat ARPACI

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	v
ABSTRACT.....	vi
TEŞEKKÜR.....	vii
İÇİNDEKİLER.....	viii
KISALTMALAR VE SİMGELER.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
TABLolar LİSTESİ.....	xiii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖZ YETERLİLİK KAVRAMI

1.1. Öz Yeterlilik Kavramı.....	4
1.2. Öz Yeterlilik İncancının Kaynakları.....	7
1.2.1. Yaşanmış Deneyimler.....	7
1.2.2. Dolaylı Deneyim.....	9
1.2.3. Sözel İkna.....	11
1.2.4. Fiziksel ve Duygusal Durum.....	12
1.3. Öz Yeterlilik İncancının Etkileri.....	13
1.3.1. Bilişsel Etki.....	14
1.3.2. GÜdülenmeye Etkisi.....	15
1.3.3. Duygusal Etki.....	18
1.3.4. Seçim Sürecine Etkisi.....	19
1.4. Öz Yeterlilik Türleri.....	20
1.4.1. Akademik Öz Yeterlilik.....	20
1.4.2. Kolektif Öz Yeterlilik.....	20
1.4.3. Yaratıcı Öz Yeterlilik.....	22
1.4.4. Genellenebilirlik Düzeyine Göre Öz Yeterlilik.....	23
1.5. Öz Yeterliliğin Sonuçları.....	25

İKİNCİ BÖLÜM

PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ

2.1. Problem Çözme Kavramı.....	27
2.2. Problem Çözme Aşamaları.....	29
2.2.2. Probleme İlişkin Kriterleri Belirleme.....	30

2.2.3. Problemin Oluşma Sebeplerini Belirlemek.....	30
2.2.4. Alternatif Çözüm Üretmek ve Değerlendirmek.....	31
2.2.5. Çözümün Seçimi	31
2.3. Problem Çözme Becerisini Etkileyen Faktörler.....	32
2.4. Problem Çözme Tekniklerini Konu Alan Modeller.....	35
2.4.1. John Dewey'in Yansıtımlı Düşünce Modeli	36
2.4.2. Hermann'ın Yaratıcı Problem Çözme Modeli	36
2.4.3. Guilford'un Yaratıcı Problem Çözme Modeli	37
2.4.4. Mountrose ve Beş Aşamalı Problem Çözme Modeli.....	37
2.4.5. Bandura'nın Problem Çözme ve Kendine Yeterlik Modeli	38
2.4.6. Köhler'in İç Görü Öğrenmesi Yoluyla Problem Çözme Modeli.....	39
2.4.7. Thorndike'in Deneme-Yanımla Yoluyla Problem Çözme Modeli.....	40

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İLETİŞİM BECERİSİ

3.1. İletişim Kavramı.....	41
3.2. İletişimin Unsurları ve Türleri	43
3.3. İletişim Becerisi ve Önemi.....	46
3.4. Öz yeterlilik, Problem Çözme ve İletişim Becerileri Değişkenleri Arasındaki İlişki	56
3.4.1. Öz yeterlilik ile Problem Çözme Arasındaki İlişki	56
3.4.2. Öz yeterlilik ile İletişim Becerisi Arasındaki İlişki	58
3.4.3. Problem Çözme Becerisi ile İletişim Becerisi Arasındaki İlişki.....	60

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÖZ YETERLİLİĞİN PROBLEM ÇÖZME BECERİSİNE ETKİSİNDE İLETİŞİM BECERİSİNİN ROLÜNE İLİŞKİN TURİST REHBERLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

4.1. Araştırmanın Yöntemi.....	62
4.1.1. Veri Toplama Aracının Hazırlanması	62
4.1.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler	64
4.1.3. Evren ve Örneklem	67
4.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerliliği ve Güvenirliği	71
4.2.1. Öz yeterlilik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	72
4.2.2. Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları.....	77
4.2.3. İletişim Becerisi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	81
4.2.4. Ölçüm Modelinin Birleşim ve Ayrışım Geçerliliği	86

4.2.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	88
4.3. İstatistiksel Analizler ve Bulgular	89
4.3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgu ve Değerlendirmeler	90
4.3.2. Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	92
4.3.2.1. Öz yeterlilik Değişkenine İlişkin Genel Ortalamalar	92
4.3.2.3. İletişim Becerisi Değişkenine İlişkin Genel Ortalamalar.....	94
4.3.3. Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları	95
4.3.4. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular	96
SONUÇ VE ÖNERİLER	108
KAYNAKÇA	116
EKLER	140
ÖZ GEÇMİŞ	143

KISALTMALAR VE SİMGELER

- AFA:** Açımlayıcı Faktör Analizi
- AGFI:** Adjustment Goodness of Fit Index
- AIC:** Akaike Information Criterion
- ATRO:** Aydın Rehberler Odası
- AVE:** Average Variance Extracted
- CAIC:** Consistent Akaike Information Criterion
- CFI:** Comparative Fit Index
- CR:** Composite/Construct Reliability
- DFA:** Doğrulayıcı Faktör Analizi
- ECVI:** Expected Cross Validation Index
- GFI:** Goodness of Fit Index
- GSE:** General Perceived Self-Efficacy Scale
- IFI:** Incremental Fit Index
- İBDÖ:** İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği
- KMO:** Kaiser-Meyer-Olkin
- NFI:** Normed Fit Index
- NNFI:** Non-Normed Fit Index
- PÇE:** Problem Çözme Envanteri
- PGFI:** Parsimony Goodness of Fit Index
- PNFI:** Parsimony Normed Fit Index
- RMR:** Root Mean Square Residual
- RMSEA:** Root Mean Square Error of Approximation
- χ^2/sd :** Chi-Square Goodness of Fit / Degrees of Freedom
- YEM:** Yapısal Eşitlik Modellemesi

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Problem Çözme Aşamaları_____	29
Şekil 2: Araştırma Modeli_____	67
Şekil 3: Öz yeterlilik Ölçeğine İlişkin Birincil Seviye DFA_____	75
Şekil 4: Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin Birincil Seviye DFA_____	79
Şekil 5: İletişim Becerisine İlişkin Birincil Seviye DFA_____	84
Şekil 6: Öz yeterliğin Problem Çözme Becerine Güvene Etkisinde İletişim Becerisinin Aracılık Rolüne İlişkin Analiz Sonuçlarının Raporu_____	101
Şekil 7: Öz yeterliğin Yaklaşma- Kaçınmaya Etkisinde İletişim Becerisinin Aracılık Rolüne İlişkin Analiz Sonuçlarının Raporu_____	104
Şekil 8: Öz yeterliğin Kişisel Kontrole Etkisinde İletişim Becerisinin Aracılık Rolüne İlişkin Analiz Sonuçlarının Raporu_____	106

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Öz Yeterlilik ve Kolektif Yeterlilik İnançları Karşılaştırması	21
Tablo 2: Sen Dili ve Ben Dili ile ilgili ifadeler	54
Tablo 3: Problem Çözme Becerisi Ölçeği Alt Boyutları ve İfade Sayıları	63
Tablo 4: Öz Yeterlilik, Problem Çözme Becerisi ve İletişim Becerisi Alt Boyutlarına İlişkin Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları	72
Tablo 5: Öz yeterlilik Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları	73
Tablo 6: Yapısal Eşitlik Modelinin Uyumuna İlişkin İstatistiksel Değerler	74
Tablo 7: Öz yeterlilik Ölçeğine İlişkin İkincil Seviye DFA Uyum İndeksleri	75
Tablo 8: Öz yeterlilik Ölçeğine İlişkin Yapılan DFA Sonucu Elde Edilen Faktör Yükleri	76
Tablo 9: Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları	78
Tablo 10: Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin Birincil Seviye DFA Uyum İndeksleri	80
Tablo 11: Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin Yapılan DFA Sonucu Elde Edilen Faktör Yükleri	81
Tablo 12: İletişim Becerisi Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları	82
Tablo 13: İletişim Becerisi Ölçeğine İlişkin Birincil Seviye DFA Uyum İndeksleri	84
Tablo 14: İletişim Becerisi Ölçeğine İlişkin Yapılan DFA Sonucu Elde Edilen Faktör Yükleri	85
Tablo 15: Ölçüm Modellerine İlişkin Birleşim Geçerliliği Değerleri	86
Tablo 16: Ölçüm Modellerine İlişkin Ayrışım Geçerliliği Değerleri	88
Tablo 17: Ölçeklerin Güvenilirlik Katsayıları	89
Tablo 18: Araştırmaya Katılan Profesyonel Turist Rehberlerine İlişkin Bilgiler	90
Tablo 19: Öz yeterlilik Değişkenine İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Değerleri	92
Tablo 20: Problem Çözme Becerisi Değişkenine İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Değerleri	93
Tablo 21: İletişim Becerisine Değişkenine İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Değerleri	94

Tablo 22: Öz yeterlilik, Problem Çözme Becerisi ve İletişim Becerisi İlişkisine Yönelik Korelasyon Katsayıları	95
Tablo 23: Öz yeterliliğin İletişim Becerisi Üzerindeki Etkisi	96
Tablo 24: Öz yeterliliğin ve İletişim Becerisinin Problem Çözme Becerisine Güven Boyutu Üzerindeki Etkileri	98
Tablo 25: Öz yeterliliğin Problem Çözme Becerisine Güven Boyutu Üzerindeki Etkisi	98
Tablo 26: Öz yeterlilik Problem Çözme Becerisine Güven Üzerindeki Toplam, Doğrudan ve Dolaylı (Aracı) Etkileri	99
Tablo 27: Öz yeterliliğin ve İletişim Becerisinin Yaklaşma- Kaçınma Boyutu Üzerindeki Etkileri	101
Tablo 28: Öz yeterliliğin Yaklaşma- Kaçınma Boyutu Üzerindeki Etkisi	102
Tablo 29: Öz yeterlilik Yaklaşma- Kaçınma Üzerindeki Toplam, Doğrudan ve Dolaylı (Aracı) Etkileri	102
Tablo 30: Öz yeterliliğin ve İletişim Becerisinin Kişisel Kontrol Boyutu Üzerindeki Etkileri	104
Tablo 31: Öz yeterliliğin Kişisel Kontrol Boyutu Üzerindeki Etkisi	105
Tablo 32: Öz yeterlilik Kişisel Kontrol Üzerindeki Toplam, Doğrudan ve Dolaylı (Aracı) Etkileri	105
Tablo 33: Hipotez Sonuçları	107

GİRİŞ

Profesyonel turist rehberleri, çoğunlukla turistlere gezileri boyunca eşlik eden ve onları en çok etkileyen ve onlarla en çok vakit geçiren kişilerdir. Turistlerin bir destinasyondan memnun ayrılmasında en etkili olan faktörlerden birinin, profesyonel turist rehberlerinin bilgi, beceri, tutum ve davranışları olduğudur (Çetin ve Kızılırmak, 2012). Turizm bölgesi hakkında turistlerde oluşabilecek olumlu veya olumsuz bir izlenimin ve düşüncenin oluşmasından birinci derecede sorumludurlar ve bu konuda belirleyici bir role sahiptirler (Ap ve Wong, 2001).

Özyeterlilik, bireyin görevini başarı ile gerçekleştirmesi için yetenek ve kapasitesine olan inancını ifade etmektedir (Bandura, 1997). Özyeterlilik inancı bireyin motivasyonu ve kişisel başarısında temel nokta olmakla birlikte (Pajares, 2002; Chen vd, 2004) performansını da etkilemektedir (Kotaman, 2008). Luszczyńska, Gutierrez-Dona ve Schwarzer'e (2005) göre, öz yeterliliği eksik olduğu inancına sahip olan bireyler stres, endişe ve depresyon gibi negatif duygular yaşamaktadırlar. Yüksek öz yeterlilik sahibi bireyler ise engelleri aşabileceklerini ve fırsatlara odaklanmaları gerektiğini düşünürler ki böylece zorluklarla baş etmede yeteneklerinden şüphe duyan bireylere göre daha cesur atımlarda bulunmaktadırlar. Bu nedenle öz yeterliliği yüksek olan bireyler hedefleri doğrultusunda hareket ederken, daha fazla çaba sarf eder ve hedeflerini gerçekleştirirler (Ballout, 2009). Buradan hareketle, turist rehberlerinin sahip olduğu özyeterlilik inancı sundukları hizmeti doğrudan etkilemektedir.

Zhang ve Chow'un (2004) turist rehberleri üzerinde yaptığı araştırmada rehberlerin problem çözme konusunda yetersiz kaldığına sonucuna ulaşmıştır. Her ne kadar rehberlerden turistlerin kişisel problemlerini çözmesi beklenmese de rehberler grubun muhatap olduğu en yakın kişidir. Bu nedenle grubun tur esnasında yaşadığı problemlerin çözümünü rehberden beklemesi ve rehberlerden yardım istemesi de olağan bir durumdur. Tüm bu bulgular doğrultusunda, sektöre rehberlerin problem çözme konularında eğitilmeleri gerekliliği mesajı verilmektedir. White ve Williams da (2000) yaptıkları bir araştırmada rehberlerin problem çözebilmeye yeteneklerinin üzerinde durulması gerekecek kadar zayıf olduğunu ve yönetsel çabaların tur rehberlerinin problem çözme becerilerini geliştirmeye odaklanması gerektiğini savunmuşlardır.

Turizm sektöründe, özellikle de seyahat acenteciliği veya tur operatörlüğünde “müşterilere sıfır problem yansıtma” temel hedef olarak kabul edilmektedir (Ahipaşaoğlu, 2006). Problemleri müşterilere belli etmeden çözme konusunda en etkili olabilecek kişi ise kuşkusuz profesyonel turist rehberleridir. Ayrıca problemlerin çözülemediği durumlarda oluşabilecek zararı en aza indirmek, verilen hizmetin düzeltilmesi ve geliştirilmesi için çaba göstermek yine profesyonel turist rehberlerinin görevlerinden biri olmaktadır (Yarcan, 2007). Bu bağlamda, profesyonel turist rehberleri karşılaştıkları problemleri çözebilmek ve buna bağlı olarak müşteri memnuniyetini sağlayabilmek için problem çözme becerisine sahip olmalıdırlar.

Turist rehberleri ile ilgili olarak iletişim becerilerinden çok iletişim yeterlikleri üzerinde çalışmalar mevcuttur. (Leclerc ve Martin 2004; Donnell, 2001; Yu vd., 2002; Wong, 2001). Bu çalışmalar incelendiğinde turist rehberlerinin iletişim yeterliliklerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda ilgili literatür incelendiğinde öz yeterlilik ve problem çözme becerisi, öz yeterlilik ve iletişim becerisi, problem çözme becerisi ve iletişim becerisi değişkenleri ayrı ayrı ve farklı alanlarda çalışılmıştır. Bu üç değişkenin birlikte kullanılarak turizm alanında yapılan bir çalışmanın ulusal ve uluslararası literatürde olmadığı sonucuna ulaşılmamıştır ve bu üç değişkenin bir arada incelenmesi önemlidir.

Yapılan araştırmanın amacı, profesyonel turist rehberlerinin öz yeterliliklerinin problem çözme becerisini etkileyip etkilemediğini, eğer etkiliyorsa ne ölçüde etkilediğini ortaya koymaktır. Bununla birlikte öz yeterliliğin problem çözme becerisi üzerine etkisinde iletişim becerisinin aracı etkisinin olup olmadığını test etmek araştırmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır.

Bu çalışmada profesyonel turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeylerinin problem çözme becerisini ne derecede etkilediği ve iletişim becerisi değişkeninin bu doğrultuda nasıl bir rolü olduğu tespit edilmeye çalışılmaktadır. Yapılan araştırmalara bakıldığında, profesyonel turist rehberleri üzerine uygulama yapılmaması bir eksiklik olarak görülmektedir. Bununla birlikte elde edilen sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin bu konularda yaşadıkları sorunları çözmesi açısından, bir kaynak niteliğinde olacaktır.

Yapılan araştırma dört bölümden oluşmaktadır. Araştırmanın birinci bölümünde

öncelikle öz yeterlilik kavramı kuramsal açıdan değerlendirilmiştir. İkinci bölümünde problem çözme becerisi, kavramı ve süreci ele alınmıştır. Üçüncü bölümünde, öncelikli olarak iletişim kavramının gelişimi ve anlamı ele alınmıştır. Bu kapsamda iletişim çeşitleri ve iletişim modellerinin sınıflandırılmasına değinilmiş olup, sonrasında iletişim becerisi kavramı açıklanmıştır. Ardından iletişim becerisinin daha iyi anlaşılabilmesi için iletişim becerisi çeşitlerinden ve iletişim becerisinin öneminden bahsedilmiştir. Son olarak ise öz yeterlilik, problem çözme becerisi ve iletişim becerisi ile ilgili literatür incelenerek, değişkenler arasındaki ilişkiler ortaya konulmuştur. Dördüncü bölümünde, öz yeterliliğin problem çözme becerisine etkisinde iletişim becerisinin aracı rolü nicel yöntem aracılığı ile açıklanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖZ YETERLİLİK KAVRAMI

Araştırmanın birinci bölümünde öncelikle öz yeterlilik kavramı kuramsal açıdan değerlendirilmiştir. İlk olarak öz yeterlilik kavramına değinilmiş olup, sonrasında öz yeterliliğin inanç kaynakları ve etkileri kuramsal olarak ele alınmıştır. Ardından öz yeterlilik tipleri ve boyutlarına ilişkin çeşitli yaklaşımlara yer verilmiştir.

1.1. Öz Yeterlilik Kavramı

Albert Bandura'nın (1977) ortaya koyduğu ve geliştirdiği öz yeterlilik kavramı, kişilerin hem iç hem de dış kaynaklardan çoklu etkilere dayanarak hareket ettiklerini ifade eden sosyal bilişsel kurama dayanmaktadır. Bu içsel etkiler arasında, bir öz değerlendirme biçimi olan öz yeterlilik, bilişsel işlevlerin yeni davranış kalıplarını nasıl etkilediğini açıklamaktadır. Öz yeterlilik, sosyal bilişsel kuramın önemli bir parçasıdır (Kartopu, 2016). Diğer adı Sosyal Öğrenme Kuramı olan Sosyal Bilişsel Kuram, kişilerin gelecekteki davranışlarının temelini kişisel etkenler (bilişsel, duyuşsal ve biyolojik), çevresel etkenler ve davranışsal etkenlerin karşılıklı etkileşimleri ile oluştuğunu belirtmektedir (Eisa vd., 2009; Bandura, 1997).

Bandura, insanların duygularını, düşüncelerini, motivasyonlarını ve eylemlerini incelemelerini sağlayan bir benlik yönteminin olduğunu iddia etmektedir. Bu yöntem, kişiye, kendi davranışlarını anlama, düzenleme ve değerlendirmesinde yararlanacağı bir tür öz düzenleyici mekanizma sağlamaktadır. Kişinin yaptığı eylemin sonuçları, başarı düzeyini ve çevreye etkisine ilişkin yargıları, daha sonra yapacağı eylemler veya davranışlar üzerinde belli bir etkiye sahip olacaktır (Bandura, 1982).

Öz yeterlilik, bir kişinin belli bir görevi yerine getirmede yetkinlik ve kabiliyet algısını ifade etmektedir. Kişiler kendi kabiliyetleri hakkındaki bilgiyi ve geçmiş tecrübelerini tartar, değerlendirir; bu bilgi ve tecrübeleri harekete geçirip geçirmemek ve/veya nasıl harekete geçirileceği hususunda seçim yapabilmek için kullanırlar (Bandura, 1977). Başka bir tanımda ise öz yeterlilik; “*insanların yaşamlarını etkileyen olayların kontrolünü ele alma yetenekleri hakkındaki inançları*” (Bandura, 1989) olarak tanımlanmaktadır. Bu nedenle öz yeterlilik, kişinin belirli yaşam stresleri ile başa çıkabilme yeteneğinin iyimser ve özgüvenli bir görünümü olarak kabul edilebilir (Scholz vd., 2002).

Öz yeterliliğin kişinin yeteneklerinin bir fonksiyonu olmadığını vurgulamakta ve öz yeterliliğin kişinin yeteneklerini kullanarak yapabildiklerine dair yargılarının bir ürünü olduğunu belirtmektedir. Öz yeterlilik kişinin farklı koşulların üstesinden gelme becerisine, belirli bir aktiviteyi başarma becerisine ve kapasitesine dair kendini algılayışı, kendine inancı ve kendi yargısıdır (Senemoğlu, 2012).

Diğer taraftan Bandura, öz yeterliliğin, insanların hangi türden faaliyetlerde bulunmayı seçtikleri ve belli faaliyetlerden kaçınmak ya da devam ettirmek için onları neyin motive ettiği gibi öz yeterliliğin insanların yaşamlarının tüm yönlerini etkilediğini öne sürmektedir (Bandura, 1977).

Bandura (1999b)'ya göre, öz yeterlilik, insanların kendileri ile ilgili yargı ve yetenek algılamalarının, onların motivasyon ve davranışlarını nasıl/ne kadar etkilediğini içermektedir. Öz yeterlilik, yalnızca bir kişinin ne yapacağını bilip bilmediği değil, aynı zamanda kişinin belirli bir sonucu elde etmek için belirli eylemleri gerçekleştirebileceği veya gerçekleştiremeyeceğine olan inancıdır. Stajkovic ve Luthans (1998) ise öz yeterlilik inancını daha geniş bir bakış açısıyla tanımlamıştır. Bu tanıma göre; öz yeterlilik kişinin belli şartlar altında belli bir görevi başarıyla uygulamak için ihtiyaç duyduğu motivasyonu, bilişsel kaynakları ve davranış biçimini harekete geçirme yetenekleri hakkında, kişinin inancı veya güveni olarak tanımlamıştır.

Bandura'ya göre, kişilerin öz yeterlilik inancı, kişilerin uzmanlık alanlarının genişliklerine göre, mevcut görevin zorluk-kolaylık derecesini algılamalarına göre ve görevi bitirebileceğine dair dayanma gücünü algılamalarına göre farklılık göstermektedir. Daha detaylı bir şekilde açıklamak gerekirse, kişinin öz yeterlilik inancı kişinin çok çeşitli görevler üstlenebilme yeteneğine/isteğine göre, görevi basit-karmaşık olarak algılamasına veya göreve olan yetkinlik algısına göre veya o görevi tamamlayabileceğine dair olan inancına göre farklılık gösterebilmektedir (Bandura, 1977).

Öz yeterlilik inançları, insanların hangi faaliyetlere katılmak istedikleri, ne kadar çaba sarf etmeleri gerektiği ve zorlaşırsa, devam etmek isteyip istemedikleri konusunda karar vermelerine yardımcı olur (Goodwin, 2006). Çok güçlü bir öz yeterlilik duygusu, bir kişinin belirli bir göreve katılma ihtimalinin daha yüksek olması anlamına gelmez, ancak kişinin engeller karşısında daha fazla gayret göstermesine imkân tanır (Bandura,

1977). Öz yeterlilik inançlarının, göreve özgü olmaktan ziyade, kişinin karmaşık ve çeşitli durumlarla başa çıkma ihtimaliyle ilişkili olduğu iddia edilmektedir (Toth, 2012).

Öz yeterlilik, kişilerin güveninin bir yansımasıdır ve insanların bir görevi yerine getirmeye çalışırken yeteneklerini ve başarı şanslarını nasıl algıladıklarını etkileyebilir. Wylds (2017)'e göre, öz yeterlilikleri yüksek olan kişiler kendilerini iyi performans gösterme becerisine sahip olarak değerlendirirken öz yeterlilik seviyeleri düşük olanlar ise, iyi bir performans gösterme ihtimallerinin olmadığına inanmaktadırlar.

Wood ve Bandura (1989)'ya göre, beceri sahibi olma ve onları zor şartlar altında optimal ve dengeli bir şekilde kullanabilme arasında bir fark vardır. Bir başka deyişle, başarılı olmak için, sadece gerekli olan becerilere sahip olmakla kalmayıp, aynı zamanda arzu edilen hedeflere ulaşmak için olayların kontrolünü ele alma kabiliyetlerine karşı da bir inanç olmalıdır. Bu nedenle, bir alan veya konu üzerine aynı yeteneklere sahip kişilerin problem çözme gayretleri ve motivasyonları, kişilerin öz yeterlilik inançlarına bağlı olarak farklı performanslar göstermelerine neden olabilir (Wood ve Bandura, 1989). Paglis ve Green (2002) ve Kumar ve Lal (2006) tarafından yapılan araştırmalara göre öz yeterlilik inancı insan davranışlarında dört şekilde etkilemektedir. Bunlar;

- Göreve yönelik davranış yaklaşımını etkilemektedir. Kişiler, kendilerini yeterli/yetkin hissetmedikleri görevleri almaktan kaçınırlar ve başarılı bir şekilde gerçekleştirebileceklerine emin oldukları görevleri almayı tercih ederler.
- Kişilerin öz yeterlilik algısı, bir görevi başarabilmek veya tamamlayabilmek için kişinin ne kadar girişimde bulunacağını ve ne kadar süre bu amaca ulaşmak için ısrarcı olacağı durumunu etkiler.
- Düşünce kalıpları ve duygusal tepkiler de öz yeterlilik seviyesinden etkilenirler. Öz yeterliliği düşük olan bir kişi, bazı görevlerin gerçekte olduğundan daha zor olduğuna inanabilir, ancak yüksek öz yeterliliğe sahip bir kişi engellere rağmen devam eder ve başarısızlıkları geçici bir gerileme olarak görür.

- Öz yeterlilik, bir kişinin yaşadığı görevle ilgili stres ve kaygı miktarını etkiler. Özgüven, başarıyı artırır ve bu da daha fazla mücadele gerektiren zorlu performansları teşvik eder (Paglis ve Green, 2002; Kumar ve Lal, 2006).

Feltz vd., (2008) ise, araştırmalarında, öz yeterlilik inançlarının belirli durumlara özgü olduğunu ve sürekli bir özellik olmadığını ortaya koymuştur (akt. Hill, 2013).

1.2. Öz Yeterlilik İnancının Kaynakları

Kişilerin belirli alan veya konularda kendi yeterlilikleri üzerine olan inançlarının kaynağı, kendileriyle ilgili sahip oldukları verilerde bulunmaktadır. Öz yeterlilik inançları bilginin dört ana kaynağından meydana gelir (Bandura, 1986; Bandura, 1997; Senemoğlu, 2012);

- *Yaşanmış deneyimler*: Kişinin aracısız, kendi yaptığı başarılı veya başarısız eylemler sonucunda edindiği veriler,
- *Başkalarının deneyimleri*: Kişinin kendine benzettiği başka bir kişinin başarılı veya başarısız eylemlerini gözlemleyerek edindiği bilgileri kendisinin başarıp başaramayacağına ilişkin yargısı,
- *Sözel ikna*: Kişinin yapabileceğine veya yapamayacağına dair destekler, nasihatler ve öğütler,
- *Fiziksel ve duygusal durum*: Kişinin belirli bir göreve ilişkin başarıma veya başarısız olma beklentisidir.

Daha açık bir ifade ile, bir kişinin kendine dair yeterlilik inancının oluşması geçmişte edindiği olumlu veya olumsuz tecrübeler, başkalarının yaşadığı deneyimleri gözlemleyerek kendi hakkında fikir yürütmesine, dış çevre tarafından bir işi veya görevi başarıp başaramayacağına dair geri bildirim almasına ve son olarak ise kişisel durum ve özelliklerine dayanmaktadır (Locke vd., 1984). Kişilerin yeterlilik inançları, kimi zaman bu kaynaklardan yalnızca birinde oluşmakta, kimi zaman da birden fazla kaynağın birleşiminden oluşmaktadır (Akgündüz, 2012).

1.2.1. Yaşanmış Deneyimler

Bandura (1988)'ya göre, insanların kabiliyetlerine dair inançları dört yoldan artırılabilir veya geliştirilebilir. Bunun ise en etkili yolunun yaşanmış deneyimler veya kişinin önceki performansları olduğu belirtilmektedir (Schunk ve Usher, 2012).

Yaşanmış deneyimlerin en güçlü öz yeterlilik bilgi kaynağı olarak kabul edilmesinin iki nedeni olduğu iddia edilmektedir (Smith, 2002). Bunlar; direkt kişisel tecrübelerle dayanması ve başarının sıklıkla kişinin kendi gayret ve yeteneklerine bağlanmasıdır. Bandura (1988) yaşanmış deneyimler kaynağını, kişinin daha önce gerçekleştirmiş olduğu başarılı ve başarısız faaliyetlerin ardından edindiği bilgi ve deneyimler olarak açıklamaktadır. Önceki yaşanan pozitif performanslar kişide yetenek duygusunu oluştururken, negatif performanslar ise tam tersi duygulara yol açabileceği belirtilmektedir. Bir başka deyişle, kişi az bir gayret ile elde ettiği başarının kaynağını yetenekleri olarak görür ise bu durum kişinin öz yeterlilik inancının güçlenmesine yol açacaktır. Dolayısıyla yaşanan başarı tablosu kişide ödül etkisi meydana getirmekle beraber kişiyi gelecekte de benzer davranışlara yöneltecektir (Baysal, 2010). Tam tersi bir durumda ise yani benzer bir başarı elde etmek için kişinin fazla gayret göstermesi, kişide daha az yetenekli olduğu hissiyatı yaratacağı ve dolayısıyla öz yeterlilik algısında olumsuz bir etkiye neden olacağı iddia edilmektedir (Bandura, 1988).

Bandura (1994) tarafından yapılan bir diğer araştırmaya göre benzer tespitler yapılmıştır. Buna göre, geçmiş dönemde elde edilen başarılar kişinin öz yeterliliğinde güçlü bir inanç inşa etmektedir. Bununla birlikte, eğer bir işi veya görevi bitirme konusunda yaşanan başarısızlıklar, kişide güçlü bir öz yeterlilik inancı oluşmadan önce meydana gelirse, bu durumun kişinin öz yeterlilik inançlarında önemli tahribata yol açacağını iddia etmektedir. Eğer kişiler bir görevin tamamlanmasında kolay başarılar elde ederlerse, çabuk sonuçlar beklemekte ve gerçekleşebilecek olası başarısız sonuçlardan dolayı görevi tamamlamaya dair inançları kolayca yok olabilmektedir. Aksaklıklara ve başarısızlıklara dayanaklı bir yeterlilik duygusu, engellerin aşılmasında ısrarlı/dirençli bir çaba ile deneyim gerektirmektedir. Bununla birlikte, insan arayışlarındaki bazı aksaklıklar ve mücadele gerektirecek zorluklar, başarının çoğu zaman devamlı bir çaba olduğunu öğretme konusunda yararlı bir amaca hizmet etmektedir. İnsanlar başarı için gerekli deneyimlere sahip olduklarına inandıktan sonra, aksilikler karşısında direnç göstermekte başarısızlık anında hızlı reaksiyon göstermekte ve bu durumdan uzaklaşmaktadırlar. Ancak insanların geçmişlerinde deneyimlemiş oldukları zor koşulların, aksiliklerin veya problemlerin, onları gelecek görevler için daha da güçlendireceği de düşünülmektedir (Bandura, 1994; Bandura, 1997).

Başarı deneyimleri, doğrudan başarı ya da performans başarısı olarak adlandırılan yaşanmış deneyimler kaynağının insanlara diğer kaynaklardan çok daha güçlü ve daha fazla genel yeterlilik inancı sağladığı iddia edilmektedir (Bandura, 1997; Bandura, 1998; Schunk ve Ertmer, 2000). Bunun nedeni ise başarı veya başarısızlık ile ilgili bilginin doğrudan kişinin kendisinin deneyimlemesi olduğu iddiasıdır (Luthans, 2010). Bununla birlikte, Elias ve MacDonald (2007), insanların yaşadıkları deneyimlerin, insanların öz yeterlilik inançlarını artırmasının yanı sıra, onların gelecekteki sergileyecekleri performanslarına da olumlu etkiler sağlayacağını iddia etmektedir.

1.2.2. Dolaylı Deneyim

Öz yeterlilik algısını etkileyen bir başka kaynak ise modelleme olarak da bilinen dolaylı deneyim veya dolaylı yaşantılardır. Bu kaynağa göre, kişiler kendi öz yeterlilikleri ile ilgili tek bilgi kaynağı olarak başarı deneyimine (doğrudan yaşantılara) güvenmezler. İnsanların birçok bilgiyi dolaylı deneyim kaynağından da almakta olduğu belirtilmektedir. Dolaylı deneyimler kişinin başkalarının performans veya yeteneklerini model aldığı deneyimlerdir. Gözlemleyen kişi kendini örnek aldığı modelle ne oranda özdeşleştirirse, modelin gözleyen üzerindeki etkileme derecesinin de o oranda güçlenmekte olduğu iddia edilmektedir (Bandura, 1977).

Daha açık bir ifade ile gözlemcinin örnek aldığı modelin iyi bir performans göstermesi durumunda, gözlemcinin öz yeterlilik inancı artmakta iken aksi durumda ise yani modelin kötü bir performans sergilemesi durumunda ise, gözlemcinin öz yeterlilik beklentileri azalmaktadır (Moran, vd., 1998). Örneğin, bir müzik eğitimi alan öğrencinin aynı yaşta olan, aynı enstrümanı çalan ve benzer yetenek düzeyinde olan bir öğrenciyi gözlemleyerek aynı parçayı çalmayı öğrenmesi, öğrencinin kendisinden daha büyük yetişkin birinin veya farklı yetenek seviyesinde olarak hissettiği birini gözlemleyerek aynı parçayı çalmasını öğrenmesine kıyasla öz yeterlilik algısında daha büyük bir artışa sahip olacağı belirtilmektedir (Hendricks, 2015).

Kişinin kendisini özdeşleştirdiği kişiyle karşılaştırması üzerine dayalı olan dolaylı deneyimler başarı deneyimine (doğrudan deneyim) göre, kişinin kendi kapasitesi ile ilgili öğrenmek istediği bilgi bakımından daha az güvenilir bir kaynak olduğunu iddia etmekte ve hatta dolaylı deneyim kaynağının tek başına etkisiz ve devamlılık açısından dirençsiz olduğunu belirtmektedir. Diğer taraftan eğer kişi farklı kapasite veya bilgi

düzeyine sahip olan kişilerin performansını gözlemleyerek bu kişileri model olarak kabul etmesi durumunda ise, kişinin öz yeterliliğini inancını pozitif yönde etkileyebileceği iddia edilmektedir (Bandura, 1977).

Bandura (1982), insanların, yetenekleri ile ilgili tek bilgi kaynağı olarak doğrudan deneyime güvenmediklerini belirtmektedir. Dolaylı deneyimler, doğrudan deneyimlere kıyasla kısmen öz yeterlilik algısını etkilemektedir. Daha önceden de belirtildiği gibi kendini başka birisiyle özdeşleştiren kişi kendini model kişi ile kıyaslayarak mevcut görev veya iş hakkında kendisine bilgi aktarmaktadır. Model aldığı kişinin yetkinliği ve performans düzeyi de kendi öz yeterlilik düzeyini algılama noktasında olumlu veya olumsuz olarak gözlemcinin öz yeterlilik algısına yansımaktadır.

Diğer taraftan, Bandura (1982), gözlemcinin örnek modelden edindiği bilginin gözlemci kişiye zorlayıcı ya da tehdit edici durumlarla başa çıkabilmek için etkili stratejiler öğretme ve geliştirme olanağı tanıdığını iddia etmektedir. Örneğin kişinin örnek aldığı modelin karşılaştığı başarısızlıklar veya olumsuzluklardan, iyi bir gözlem yapması ile aynı başarısızlıklara uğrama veya benzer olumsuzluklarla karşılaşma riskinden kaçınabilir veya onlara karşı savunma geliştirebilir. Bir diğer örnek ise bir çocuğun yanan bir sobaya dokunmasının acı vereceğini öğrenmesi için bunu kendisinin deneyimlemesine gerek yoktur, bu durumu gözlemleyerek de, yani dolaylı deneyim yoluyla da öğrenebilir (Kolb, 2011).

Kişinin öz yeterlilik algısının oluşmasında, kendisine model aldığı kişi ile kendini ne derecede özdeşleştirdiğinin ilişkili olduğunu iddia etmektedir. Daha açık bir ifade ile kişi modelle kendisi arasında ne kadar çok ortak nokta bulursa, modelin elde ettiği başarı veya başarısızlıkları gözlemleyen kişi için o kadar inandırıcı olacağı belirtilmektedir. Kişinin kendisinden çok farklı bir kişiyi model olarak konumlandırması durumunda ise, modelin performansının ya da elde ettiği sonuçların gözlemleyen kişinin üzerinde çok fazla etkili olamayacağını ileri sürmektedir (Bandura 1994). Bandura (1997), benzer sosyo-demografik (ırk, cinsiyet, din, yaş vb.) modellerin, farklı sosyo-demografik modellere göre daha güçlü yeterlik inançları telkin ettiğini ve daha güvenilir olduğunu saptamıştır.

1.2.3. Sözel İkna

Sosyal ikna olarak da bilinen sözel ikna insanların öz yeterliliklerini geliştirmenin bir diğer yoludur (Bandura, 1994). Hem başarı deneyimi hem de dolaylı deneyimden daha az etkili bir kaynak olan sözel ikna, bir kişinin belli bir görevi yerine getirmek için gerekli olan kabiliyetin kişide olduğuna ikna edilmesi olarak tanımlanmaktadır (Aggarwal ve Krishnan, 2014).

Sosyal ikna, insanların istediklerini elde etme yeteneklerine sahip olduklarına dair inançlarını arttırmanın üçüncü bir yoludur. Bu yöntemle göre, insanların daha fazla çaba sarf etmesine yol açan gerçekçi teşvik veya cesaretlendirmelerin, kişilerin kendi yeterliliği üzerine şüphe duymalarına göre başarılı olma şanslarını daha çok artırabileceği iddia edilmektedir. Ancak, gerçekçi olmayan cesaretlendirmeler veya teşvikler artarsa kişinin kişisel yeterlik algısına zarar vererek başarısızlık riskinin artmasına sebep olabilmektedir (Bandura, 1988).

Kişilerin arzu ettikleri sonuçlara ulaşmalarını sağlamak için ve belirli bir kişisel yeterliliğe sahip olduklarına inandırmak için sözel ikna kaynağı sıkça kullanılmaktadır (Bandura, 1982). Sözel ikna, kişinin görevine karşı gösterdiği performansa dair insanların yapmış oldukları olumlu geri bildirimlerdir (Coleman ve Karraker, 1997). İkna edici geri bildirim olumlu olması, öz yeterliliği artırabilir; ancak eğer kişi görevinde daima başarısız oluyorsa bu artış geçici olacaktır (Schunk, 1991). Bu nedenle sözel ikna yönteminin öz yeterlilik üzerindeki etkisi sınırlıdır (Kotaman, 2008).

Bandura (1982), sözel ikna kaynağının insanların öz yeterlilik inançlarında kalıcı artışlar yaratma noktasında kısıtlı bir güç olmasına rağmen, değerlendirmelerin gerçekçi sınırlar içerisinde olması halinde performans artışlarının sağlanabildiğini ifade etmektedir. Sözel ikna yönteminin, davranışlarıyla etkili olabileceklerine inanan insanlar üzerinde etkisi daha fazla olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte, bu tarz etkilerin kişideki öz yeterlilik algısını arttırarak, becerilerinin gelişimini ve kişisel yeterlilik duygusunun gelişimini desteklemekte olduğu belirtilmektedir (Tekmen, vd., 2016). Diğer taraftan ise, sözel iknanın kaynağının ve etkisinin, ikna eden kişinin güvenilirliğine ve konuyla ilgili uzmanlık düzeyine bağlı olduğu iddia edilmektedir (Kotaman, 2008).

Sözel ikna yönteminin tek başına insanlardaki öz yeterlilik inancına zarar vermesi, yüksek bir öz yeterlilik algısı sağlamasına kıyasla daha zordur. Kişinin öz yeterliliği ile ilgili gerçekçi olmayan cesaretlendirmelerin, kişinin gayretlerinin kolay ve hızlı bir şekilde boşa çıkmasına yol açtığı belirtilmektedir. Böylece, kişiye yapılan cesaretlendirmelerin gerçeği yansıtmadığı ispatlanabilmektedir. Bununla birlikte, belirli bir görevi yapabilme yeteneklerinden yoksun olduklarına ikna olmuş insanların, kendilerini geliştiren faaliyetlerden kaçınan ve karşılaştıkları zorluklara karşı direnç gösteremeyen davranışlar eğiliminde oldukları iddia edilmektedir (Bandura, 1994).

1.2.4. Fiziksel ve Duygusal Durum

Diğer bir özyeterlilik inanç kaynağı olan fiziksel ve duygusal durumlar, kişisel, zihinsel ve fiziksel koşulların insanların öz yeterlilik inancını etkilemesini vurgulamaktadır (Smith, 2002). Bu kaynağa göre, stres, endişe ve fiziksel özellikler gibi kişisel durum veya özellikler insanların yeterlilik algılarını olumlu veya olumsuz şekilde etkileyebilmektedir. Kişinin o anki olumlu duygu hali öz yeterlilik inancını pozitif yönde etkilerken, kişinin negatif ruh halinin negatif yönde etkileyebileceği belirtilmektedir. İnsanları olumsuz etkileyen stres, endişe, korku ve yorgunluk gibi olumsuz duygularını gidermenin insanların öz yeterlilik inançlarını artırmanın yollarından bir tanesi olduğu iddia edilmektedir (Bandura, 1994).

Bandura (1999b)'ya göre, karşılaştıkları veya karşılaşılabilecekleri potansiyel tehditler ile baş edebileceklerine inanan insanlar, endişe/kaygı bilişleri ile uyarılmaz ve bu nedenle söz konusu tehditler tarafından engellenmezler. Diğer taraftan, potansiyel tehditleri yönetemediğine inanan insanlar, yüksek stres ve kaygı uyarılmalarına maruz kalmakta oldukları bu kişilerin tehdit ve problemler ile başa çıkma yetersizlikleri üzerinde durma ve kendi çevrelerinin birçok yönünü endişe verici ve tehlike ile dolu olarak görme eğiliminde oldukları iddia edilmektedir (Bandura, 1989). Bu yetersizlik düşüncesi nedeniyle de insanların kendilerini sıkıntıya sokarak, işleyiş düzeylerini kısıtladıkları ve buna zarar verdikleri belirtilmektedir (Bandura, 1990; Bandura, 1999b).

Bir konuda kişinin kendinden kuşku duyması gösterdiği gayretin düzeyini azaltırken, çok yüksek öz yeterlilik inancı da konunun gereğinden fazla basit olarak algılanmasına neden olabilir. Bu da gösterilmesi gereken gayreti azaltarak ters bir etki oluşturabilir (Bandura ve Cervone, 1986; akt. Üngüren ve Ercan, 2015).

Fizyolojik bilgiler, fiziksel görevler ile fiziksel olmayan görevlere göre daha belirgin bir yeterlilik kaynağıdır (Chase, vd., 2003). Fizyolojik bilgilerin öz yeterlilik üzerindeki etkisinin büyük ölçüde değerlendirilme biçimine bağlı olduğu belirtilmektedir. İnsanlar kısmen yeteneklerini değerlendirirken bedensel stres düzeylerine güvenmektedirler. Örneğin, fiziksel görevleri yerine getirirken, insanlar yorgunluklarının, kaygılarının, ağrı ve acılarının düzeylerini fiziksel yetersizliğin göstergesi olarak görmektedirler (Bandura, 1997; Bandura, 1988).

Fiziksel ve duygusal durum kaynağına göre, kişide yeterlilik algılarını artırmak için, olumsuz duygusal durumları mümkün olduğunca azaltmak, kişinin fiziksel koşullarını iyileştirmek ve bedensel bilgi kaynakları üzerine yapılan yanlış yorumlamaları düzeltmek gerekmektedir (Bandura, 1999a).

Maddux (1995), duygusal durumlar ve hayali deneyimler olmak üzere iki yeni öz yeterlilik bilgi kaynağı ileri sürmüştür. Duygusal durumlar, insanların belirli durumlarda duygularını ve canlanmasını nasıl değerlendirdiğinin yanı sıra bu duygularla nasıl başa çıktıklarını da içermektedir. Kişinin duygusal durumu olumlu ise performansı ile ilgili öz yeterlilik inançları daha yüksek veya olumsuz ise daha düşük olması muhtemeldir. Hayal deneyimleri ise, kişinin bir işi başarıyla tamamlamayı hayal ederek, yeterlilik inançlarını artırabileceği iddiasını ileri sürmektedir. Daha açık bir ifade ile insanlar olası durumlara veya olaylara karşı davranışsal ve duygusal tepkilerini ve davranışlarının olası sonuçlarını önceden görselleştirilmesini gerçekleştirebilir, böylece kendilerini veya başkalarının gelecekte etkili veya etkisiz bir şekilde davranacaklarını hayal ederek kişisel yeterlilik veya yetersizlik hakkındaki inançlarını oluşturabilirler (Maddux, 1995).

1.3. Öz Yeterlilik İnancının Etkileri

Benight ve Bandura (2004)'ya göre, öz yeterlilik inançları, bilişsel, motivasyonel, duyuşsal ve karar verme süreçleri ile insan fonksiyonlarını düzenlemektedir. Bu süreçler kişilerin kendini geliştirici yolları düşünüp düşünmediklerini; kendilerini ne kadar motive ettiklerini ve zorluklarla ne kadar yüzleştiklerini; duygusal yaşamlarının kalitesini ve stres ve depresyona karşı savunmasızlıklarını; sıkıntıya karşı dayanıklılıklarını ve yaşamlarını belirleyen önemli karar noktalarında yaptıkları seçimleri etkilemekte olduğu iddia edilmektedir. Bandura (1998)'ya göre, örgütsel bağlamda öz yeterlilik inancı kişileri dört farklı yol ile etkilemektedir. Bunlar;

- Bilişsel etki,
- Güdülenmeye etkisi,
- Stres ve kaygıya etkisi ve
- Seçim sürecine etkisidir.

1.3.1. Bilişsel Etki

Bandura (1989)'ya göre, öz yeterlilik inancı insanların kendini yönlendiren ve düzenleyen düşünce kalıplarını etkilemektedir. Pek çok insan davranışı, bilişsel hedefleri düzenleyen öngörüler tarafından düzenlenmektedir ve kişinin kişisel hedef belirlemesinin, yeteneklerini kendi kendine değerlendirmesinden etkilendiği iddia edilmektedir. Algılanan z yeterlilik seviyesinin gücü ne kadar yüksek olursa, insanların kendileri için belirlediği hedefler de o oranda yüksek olmakta ve insanların o hedeflere bağlılıklarını daha da sıkılaőtırmaktadır (Locke vd.,1984; Wood ve Bandura, 1989). Mücadele etmeyi gerektiren hedeflerin, motivasyon ve performans kazanımlarını artırmakta olduğu belirtilmektedir (Locke vd., 1984).

Bandura (1993)'ya göre, insan davranışlarının çoğu ilk olarak düşüncede Őekillenmektedir. Bu ifadeyi biraz daha açacak olursak, insanların kendi yeterlilikleri ile ilgili inançları, ileriye yönelik hedeflerini Őekillendirmekte ve gelecekteki performanslarını inşa etmektedir. z yeterlilik düzeyleri yüksek olan kişiler, olumlu rehberlik sağlayan ve performanslarını destekleyen ileriye yönelik başarı hedeflerini somutlaŐtırmaktadırlar. Aksi durumda ise yani, düşük seviyede öz yeterlilik inancı olan veya öz yeterlilik seviyelerinden Şüphe duyan kişiler ise, yanlış gidebilecek pek çok Şeyin üzerinde durarak başarısızlığı somutlaŐtırmaktadırlar. Kendinden Şüphe duyan insanlar için başarı sahibi olmak oldukça zordur (Bandura, 1993).

Bandura (1989), düşüncenin diğer bir iŐlevinin, insanların olayların oluŐumunu önceden tahmin etmelerini ve rutin hayatlarını etkileyen olayların/durumların kontrolünü sağlamak için gerekli yeteneklerin geliŐtirilmesini sağlamak olduğunu belirtmektedir. Bu tür yeteneklerin, birçok belirsizlik içeren bilginin etkili bilişsel olarak iŐlenmesini gerektirmekte olduğunu iddia etmektedir. İnsanlar sahip oldukları veya edindikleri bilgiler arasında ilişki kurmakta, gerçekleŐtirecekleri eylem veya görev ile ilgili karar almakta ve bu kararın ne kadar iyi veya ne kadar etkin olduğunu gözden geçirerek sonuçlarını test etmektedirler (Bandura, 1989).

İnsanlar kendilerini değerlendirmeleri sonucunda tespit ettikleri hatalar karşısında görev odaklı kalabilmek için güçlü bir yeterlilik inancına ihtiyaç duymaktadırlar (Bandura, 1994). Bandura (1994) ve Wood ve Bandura (1989) problem çözme yeteneklerine güçlü bir şekilde inanan insanların, karmaşık karar verme durumlarında, analitik düşüncülerinde yüksek oranda verimli/faydalı olduklarını tespit etmişlerdir. Diğer taraftan, kendilerinden şüphe duyan kişiler analitik düşüncülerinde daha kararsız hale gelmekte olduğu, analitik düşüncülerinde sebatsız olmakta olduğu ve performans kalitelerinde ise azalışlar meydana gelmekte olduğu belirlenmiştir (Bandura, 1994; Wood ve Bandura, 1989).

1.3.2. GÜDÜLENMEYE ETKİSİ

Bandura (1995), yeterlilik inançlarının, kişisel motivasyonun düzenlenmesinde anahtar rol oynamakta olduğunu belirtmekte ve motivasyon sürecini açıklamaktadır. Buna göre, insanlar önsözlerini kullanarak davranışları konusunda kendilerini önceden motive etmekte ve davranışlarını ileriye yönelik olarak yönlendirmektedir. Bu süreçte insanlar neyi yapıp neyi yapamayacaklarına dair inançlar oluşturmakta ve eylemlerin muhtemel sonuçlarını öngörmektedirler. Devamında ise, insanlar gelecek davranışlarını gerçekleştirmek için hedefler belirlemekte ve başarılı olabilmek için kaynaklarını gerekli seviyede harekete geçirmektedirler.

Bandura (1989)'ya göre, insanların öz yeterlilik inançları, onların motivasyon düzeyini belirlemektedir. Daha açık bir ifade ile öz yeterlilik inançları insanların belirli bir hedefe ulaşmak için ne oranda çaba göstereceklerini ve engeller karşısında ne oranda direneceklerini veya ne oranda karşı koyacaklarını belirlemektedir. İnsanların yeteneklerine olan inançları ne kadar güçlü olursa o kadar gayretli ve o kadar o işi yapma/tamamlama konusunda ısrarcı olacakları belirtilmektedir. Zorluklar karşısında, yetenekleri konusunda kendinden şüphe duyan insanların çabalarını azalttıkları ya da çabalarında ısrarcı olmamakta oldukları iddia edilmektedir. Diğer taraftan, yetenekleri konusunda güçlü bir inanca sahip olan insanların ise bu zorluklar karşısında daha fazla çaba harcamakta oldukları belirtilmektedir.

Farklı teoriler tarafından iddia edilen üç farklı bilişsel motive edici bulunmaktadır (Bandura, 1995). İlgili teoriler: *Atf teorisi, beklenti-değer teorisi ile amaç teorisi*dir. Öz yeterlilik inançları bu tür bilişsel motive edicilerin her birini harekete geçirmektedir. Kendilerini bir görevi yapmaya/başarmaya gücünün yettiğini düşünen

insanlar başarısızlık durumunda başarısızlıklarını yetersiz gayretlerine veya negatif durumsal şartlara atfederken, kendilerini bir işi yapmaya yetersiz olarak görenler ise başarısızlıklarını düşük yeteneklerine atfetme eğilimindedirler (Bandura, 1995).

Chase (2001) 8-14 yaş aralığında 289 çocuk ile yaptığı araştırmada düşük öz yeterliliğe sahip çocukların, yüksek öz yeterliliğe sahip çocuklara kıyasla, karşılaştıkları başarısız sonuçları beceri eksikliğine atfetme olasılıklarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bandura (1988) organizasyonel düzeyde yaptığı araştırma ile bu sonucu destekler niteliktedir. Buna göre, kişi kişisel yeteneklerine ne kadar fazla güvenirse, bir görevi/işini bitirmeye yönelik o kadar fazla ısrarlı bir şekilde çaba sarf etmektedir. Kişisel yetenekleri ile ilgili şüphe duyan kişiler ise, zorluklarla karşılaşmaları durumunda görevi/işini bitirmeye yönelik gayret ve istekleri azalmaktadır.

Bir işi/görevi yapmaya yönelik öz yeterlilik inancı düşük olan kişiler, karşılaştıkları zorluklar karşısında başarısızlıklarını yetersiz kişisel becerilerine atfetme eğiliminde olmaktadır (Bandura, 1995). Nedensel atıflar insanların öz yeterlilik inançları yoluyla motivasyon, performans ve duyuşsal tepkilerini etkilemektedir (Schunk ve Gunn, 1986). Stajkovic ve Sommer (2000) 93 lisans öğrencisi ile yapmış oldukları araştırmada öz yeterlilik ve nedensel atıflar arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma kapsamında katılımcılara öz yeterlilik ölçütleri olarak, nesnelere bir dakika içinde olabildiğince çok kullanabilme kabiliyetlerini değerlendirmelerini istemişlerdir.

Çalışmada, katılımcıların niteliklerini ölçmek için Russell (1982) tarafından oluşturulan nedensel boyut ölçeğini (Casual Dimension Scale) kullanmışlardır. Çoklu regresyon analizi sonucunda, katılımcıların öz yeterlilik düzeyinin yüksek olması elde ettikleri başarıyı iç faktörlerle ve başarısızlıkları ise dış faktörlerle ilişkilendirmelerine sebep oldukları tespit edilmiştir. Bulgular, öz yeterlilik ve atfetmenin doğrudan ve karşılıklı olarak ilişkili olduğunu, hem atfetmenin hem de öz yeterliliğin performansın anlamlı birer yordayıcısı olduklarını göstermiştir.

Beklenti-değer teorisi, *“kişinin davranışlarını belirleyen motivasyonun, bu davranış sonucundaki beklentiler olduğunu iddia eden”* (Şeker, 2014) bir teoridir. Victor Vroom tarafından kazandırılan teorinin ilk tanımlamasının çevirisi şu şekildedir: *“Organizasyonların ihtiyaçlarını açıklamak için ödül ile performans arasında doğrudan bir ilişki kurulmakta ve ödüllerin muhatapları tarafından ne kadar istendiği*

ile doğru orantılı olarak ödüllerin etkisi belirlenmektedir". (Montana, 2008; akt. Şeker, 2014).

Vroom'a göre kişinin belli bir iş için gayret etmesi üç unsurla ilgilidir. Bunlar *valens, bekleyiş ve araçsallıktır*. *Valens* kişinin ödülü arzulama derecesini belirtir. *Bekleyiş* ise kişinin bir davranış sonucunda ödüllendirilme düşüncesine sahip olmasıdır. Son olarak araçsallıkta ise, kişinin algıladığı ödül aşamalar arasında elde edeceği derecedir. Dolayısıyla, Motivasyon= Valens* Bekleyiş*Araçsallık olarak gösterilebilir (Simone, 2015). Beklenti değer teorisinde kişi göstereceği davranışın belli bir şekilde sonuçlanacağı konusunda davranış-sonuç ilişkisini geliştirmektedir (Paşamehmetoğlu ve Yeloğlu, 2017). Bir başka ifadeyle kişi belirli bir çaba ile belirli bir seviyede performans göstermesi sonucunda belirli bir şekilde ödüllendirilebilir (Koçel, 2015).

Kişinin sergilediği gayret, performans ve elde edeceği ödüllerin kendisi için değeri veya önemi oranında motivasyona ulaşması beklenmektedir (Paşamehmetoğlu ve Yeloğlu, 2017). Diğer taraftan, insanlar performanslarının muhtemel sonuçları ile ilgili inançlarının yanında neyi yapabileceklerine dair kendi kanaatlerine göre de hareket etmektedirler. Diğer bir deyişle, sonuç beklentilerinin motive edici etkisinin kısmen, yeterlilik inançları tarafından yönetilmekte olduğunu iddia etmektedir. Beklenti-değer teorisinin tahmin edilebilirliği beklenen öz yeterlilik etkisinin de dahil edilmesiyle, önemli ölçüde artmaktadır (Bandura, 1995).

Bandura (1997) beklenti-değer teorisinin temelini, belirli davranışların belirli sonuçları/çıktıları güvence altına alabileceği beklentisi ve sonuçlara verilen değer arttıkça aktiviteyi gerçekleştirme motivasyonunun daha çok artacağını tahmin edilmesine dayanmakta olduğunu belirtmektedir. Kişinin belirli bir göreve/işe yönelik başarı beklentileri ve değer yüklemeleri ile ilgili algılarının başarı motivasyonu seviyesini belirlemede önemli bilgileri verebileceği şeklinde yorumlanabileceğini iddia etmektedir (Saritepeci, 2018).

Edwin Locke'ın geliştirdiği amaç teorisine göre kişilerin amaçları motivasyon seviyelerini de belirleyecektir. Bu teori insan davranışlarının bir amaca yönelik olduğu ve hedeflerin kişilerin enerjilerini belirli bir eylemi gerçekleştirmeye yönlendirdiği ve sürdürdüğü varsayımına dayanmaktadır (Locke ve Latham, 1990; akt. Chipunza ve Masiza, 2004). Kendisine ulaşılması güç hedef koyan kişi, ulaşılması çok daha basit olan hedefler belirleyen diğer kişiye oranla çok daha fazla performans gösterecek ve

daha çok istekli olacaktır. (Gannon, 1979; akt. Koçel, 2015). Amaç teorisinin temel önermesi, bir kişinin kendisi için belirlediği hedeflerin büyük ölçüde kişinin davranışını yönlendirmesidir (Onaran, 1981). Hedefler, kişinin motivasyonunu direkt düzenlemek yerine, kişinin kendi kendini etkileme sürecini yönetir (Bandura, 1995).

Özyeterlilik ise, insanın hedeflerini tanımlarken ne oranda gayret ettiğini, zorluklara karşı ne oranda dayanacağını belirlemektedir. Belirli bir konuda yeteneğinin çok olduğuna inanan insanlar o konuda bir güçlükle karşılaştığında çok daha fazla gayret göstermektedirler (Bandura, 1994). Bu kuramda çalışanların motivasyonunun sağlanabilmesi için yöneticilerinden aldıkları geri dönüşler önem arz etmektedir. Bunun sebebi ise öz yeterlilik seviyeleri düşük olan çalışanların aldıkları negatif geri bildirimler nedeniyle işe veya göreve olan bağlılıklarını kaybedebilme durumlarıdır (Langton ve Robbins, 2007).

1.3.3. Duygusal Etki

İnsanlardaki öz yeterlilik algısı duygusal tepkilerin düzenlenmesinde rol oynayan bir diğer önemli süreçtir. Duygusal tepkiler düşünce yönünü ve yapısını doğrudan veya dolaylı olarak değiştirerek kişinin davranışlarını etkileyebilmektedir (Bandura, 1989). Bir başka ifade ile, insanların kabiliyetlerine olan inançları, zorlandıkları durumlarda yaşadıkları gerginlik ve bunalım seviyesinin yanı sıra motivasyon seviyelerini de etkilemektedir (Bandura, 1997).

Bandura (1990)'ya göre, öz yeterlilik inancı kaygı bozukluğunun ortaya çıkmasında merkezi rol oynayan stresörleri kontrol etmektedir. Tehditleri kontrol edebileceklerine inanan insanlar rahatsız edici düşüncelerden kolay kolay etkilenmedikleri; ancak tersi durumda yani tehditler ile başa çıkabileceklerine inanan insanlar ise kaygı bozukluğu yaşamakta oldukları, yetersiz başa çıkma gayretlerine odaklanmakta oldukları ve çevrelerinde bulunan birçok durumu tehlikeli olarak algılamakta oldukları iddia edilmektedir (Bandura, 1989). Buna ek olarak, olumsuz durumlarla başa çıkma kabiliyetlerine güvenmeyen insanlar, gerçekleşme olasılığı düşük olan durumlar için endişe etmekte ve olumsuz durumu gözlerinde büyütmektedirler. Kabiliyetlerine dair bu tarz yetersizlik düşüncesi, insanları rahatsız etmekte, insanların işleyişini bozduğu ve performanslarını düşürdüğü iddia edilmektedir (Bandura, 1990; Bandura, 1989; Bandura, 1997).

Marat (2003) tarafından yapılan çalışmada ise Bandura (1989; 1990; 1997)'nin yapmış olduğu çalışmalar ile aynı paralellikte sonuçlara ulaşmıştır. Bu araştırmaya göre; öz yeterlilik inançları duyguların yoğunluğunu ve şeklini etkilemektedir. Hedeflere ulaşmaya yönelik zayıf öz yeterlilik inancı; kişide umutsuzluğa yol açmakta ve performans düşüklüğüne neden olmakta iken, amaçlara yönelik pozitif duygusal durum öz yeterliliği arttırmaktadır (Marat, 2003).

1.3.4. Seçim Sürecine Etkisi

Öz yeterlilik inançları, hedeflerin seçimini, hedefe ulaşmaya yönelik faaliyetleri, harcanan çabaların miktarını ve engeller karşısında ortaya konulan azmi etkilemektedir (Marat, 2003). Bandura (1997)'ya göre, insanlar buldukları çevreden etkilenmektedir. Bu nedenle, kişisel yeterlilik inançları, insanların faaliyetlerini etkileyerek insanların yaşamlarını şekillendirebilmektedir.

Bandura (1989)'ya göre, insanlar olumsuz durumlarla baş edebilme kapasitelerini aştıklarına inandıkları durum ve faaliyetlerden kaçınmaktadırlar. Diğer taraftan ise insanlar üstesinden gelebilecekleri faaliyetleri değerlendirerek seçmekte ve kolayca üstlenmektedirler. Yaptıkları seçimler ile insanlar hayatlarını belirleyen farklı yetenekleri, ilgi alanlarını ve sosyal ağları geliştirmektedirler. Seçim davranışını etkileyen herhangi bir etken insanların kişisel gelişimlerinin yönünü derinden etkileyebilmektedir.

Maddux (1995) kitabında Bandura'yı desteklemektedir. Buna göre; insanlar genellikle başarılı bir şekilde gerçekleştirmeyi umdukları durumlara girmeyi tercih ederler ve kendilerine iletilen taleplerin yeteneklerini aşacağını tahmin ettikleri durumlardan kaçınırlar. Bu nedenle, öz yeterlilik inançları, insanların, aynı inançların sürekli gelişimini büyük ölçüde etkileyen seçimler ve faaliyet seçimlerini belirlemektedir. Bir başka deyişle, öz yeterlilik inancı kendi varlığını kendisi yaratmaktadır (Bandura, 1989). Daha açık bir ifade ile insanlar, başarı bekledikleri ve gerekli beceri seviyesine sahip olduklarına inandıkları görev veya sorumluluklara müdahil olurlar ve daha sonraki başarılarıyla, yeterlilik algılarını artırır. Bu durum ise, gelecekte gösterecekleri performanslarını etkilemekte ve davranışlarını yönlendirmektedir (Maddux, 1995).

1.4. Öz Yeterlilik Türleri

Literatür incelendiğinde farklı perspektiflerden (psikoloji, eğitim bilimleri, sosyoloji, yönetim organizasyon gibi) farklı tarzda konuya yaklaşıldığı tespit edilmiştir. Öz yeterlilik türleri genel olarak akademik ve kolektif öz yeterlilik konuları altında incelendiği saptanmıştır. Öz yeterlilik türlerine kısaca değinirsek;

1.4.1. Akademik Öz Yeterlilik

Akademik öz yeterlilik kavramı, kişilerin akademik olarak (akademik olmayan, genel, sosyal, duygusal veya fiziksel alanlardan farklı olarak) oluşturdukları öz yeterlilik inançlarına işaret eder (Bong ve Skaalvik, 2003). Daha açık bir ifade ile tanımlamak gerekirse, akademik öz yeterlilik kavramı kişilerin başarı durumlarında kendileri hakkındaki bilgi ve algılarını ifade etmektedir.

Schunk (1991) Akademik öz yeterlilik kavramı, kişilerin verilen akademik görevleri başarılı bir şekilde gerçekleştirebilmeleri için inançlarını ifade etmektedir. Biricik ve Belli (2016) akademik öz yeterlilik ile akademik başarı arasında güçlü bir bağ olduğunu ve ayrıca, yüksek düzeyde akademik öz yeterliliğe sahip olan öğrencilerin daha az riskli davranış sergiledikleri ve zor durumlarla daha kolay başa çıktıklarını iddia etmektedirler.

Bandura (1994) ise yüksek öz yeterlilik düzeyine sahip olan öğrencilerin, kendi gelişimlerine büyük katkı sağlayacak karmaşık ödev ve projelerden korkmamakta olduklarını belirtmektedir. Başarısızlıklarla karşılaştıkları zor durumlarda ise başarı sağlayana kadar o görevi bitirme konusunda ısrarcı davrandıklarını ifade etmektedir. Bandura'nın (1994) yapmış olduğu çalışma bir çok araştırmacı tarafından doğrulanmıştır (Bandura, 1989; Zimmerman, 2000; Zimmerman vd., 1992; Multon vd. 1991; Bandura, 1989). Araştırmacılar yapmış oldukları çalışmalara göre akademik öz yeterliliğin akademik başarı ve süreklilik üzerindeki önemli etkisini tespit etmişler ve öz yeterlilik inançlarının, görev seçimi, çaba, sebat etme, esneklik ve başarıyı etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

1.4.2. Kolektif Öz Yeterlilik

Öz yeterlilik ve kolektif yeterlilik kavramları anlam olarak birbirine yakın kavramlar olup aralarında belirli farklılıklar bulunmaktadır (Duman, vd., 2013). Kişisel ve kolektif öz yeterlilik, birbirlerinden farklı kavramlar olmakla birlikte, her iki formda

da yeterlilik inançları benzer işlevler yerine getirmekte ve benzer süreçler ile çalışmaktadır (Bandura, 1998).

Bandura (1997) kolektif öz yeterlilik inancını bir grubun ortaklaşa kabiliyetlerini belirli düzeydeki kararların üretilmesi için gerekli olan davranış/eylemler şeklinde düzenlemesi ve yürütmesi için paylaştığı ortak inanç olarak tanımlamaktadır. Bandura (1993) öz yeterlilik kavramını grup seviyesine genişleterek kolektif yeterlik kavramını ortaya koymuştur. Bu anlamda öz yeterlilik kişisel yeterliliğe vurgu yaparken, kolektif yeterlilik ise ekip, takım veya grup yeterliliğini vurgulamaktadır (Duman, vd., 2013).

İnsanlar hayatlarında karşılaştıkları sorunları gidermek için veya hayat kalitelerini iyileştirmek için birlikte çalışırlar, birbirlerinin bilgilerinden ve kabiliyetlerinden yararlanırlar. Bu durum öz yeterlilik kavramı başlığı altında değinildiği gibi sosyal bilişsel teorinin karşılıklı etkileşim ögesi ile de açıklanmaktadır. Bu ilkeye göre, “davranış”, “bilişsel ve diğer kişisel faktörler” ile “çevresel olaylar” arasında karşılıklı etkileşim bulunmaktadır (Bandura, 1997).

Kolektif yeterlilik kavramında toplumun en küçük sosyal birimi olan ailelerden, işletmelere, spor kulüplerinden devletlere kadar bahsetmek mümkündür. İnsanların kolektif yeterlilikleriyle ilgili inançları, onların gerçekleştirmeye çalışacakları sosyal geleceğin türünü, onun için ne kadar çaba harcadıklarını ve kolektif çabalar sonuç oluşturmada başarısız olduğunda onların ortaya koyacakları dayanıklılığı etkilemektedir (Kurt, 2009).

Bandura (1997) öz yeterlilik ve kolektif yeterlilik kavramlarını aynı temele dayalı birbirinden farklı kavramlar olarak ele almaktadır. Kurt (2009) çalışmasında bu farklılıkları tablo 1’de şu şekilde sıralamaktadır:

Tablo.1. Öz Yeterlilik ve Kolektif Yeterlilik İnançları Karşılaştırması

Öz Yeterlilik	Kolektif Yeterlilik
Kişinin belirli bir performansı başarılı bir şekilde yapma yeteneğine duyulan kişisel bir inançtır.	Bir bütün olarak grup üyelerinin performans kapasiteleriyle ilgili paylaştıkları algıları içerir.
Kişinin kendi yeteneğine olan inancıdır.	Grubun bütününün yeteneğine olan inançtır.
Kişisel seviyede ortaya çıkan bir tavidir.	Grup düzeyinde oluşan bir tutumdur.

Kişinin belli bir işi yapabilme kabiliyetine ilişkin inancıdır.	Bir grubun belli bir işi ne kadar gerçekleştirebileceğine ilişkin inançtır.
Kişisel algılardır.	Sosyal algılardır.
Kişinin kendi performansı ve bu performansına ilişkin algılarıyla ilgilidir.	Etkileşimli, eşgüdümlü ve sinerjik sosyal dinamikleri kapsar.

Kaynak: Kurt, 2009.

Tablo 1’de görüldüğü üzere öz yeterlilik inançları kişinin kişisel yeteneklerine ve performans algılarına dair bir algıyken, kolektif yeterlik örgüt üyelerinin grup düzeyinde bir bütün olarak yeteneklerine ilişkin etkileşimli sosyal algılardır. Konuyla ilgili literatür incelediğinde kolektif yeterlilik ile ilgili çalışmaların daha çok eğitim bilimleri alanında yapıldığı görülmektedir.

Dimopolou (2014) araştırmasında otizmlili çocuklar için özel okullarda öğretmenlerin öz yeterlilik ve kolektif yeterlilik inançlarını ve öğretmenlerin pozisyonlarını, tecrübelerini, diğer demografik faktörlerle olan aralarındaki ilişkilerini incelemeyi amaçlamıştır. Araştırmanın sonucunda ise özel eğitim kurumlarında eğitim veren öğretmenlerin yüksek öz yeterliliğe ve kolektif yeterliliğe sahip olduğunu ve öğretmenlerin öz yeterlilikleri ve kolektif yeterlilikleri ile pozisyonları arasında, öz yeterlilikleri ile çalışma süreleri arasında anlamlı ilişkiler olduğunu tespit etmiştir.

Kurt (2009) ise çalışmasında öğretmenlerin öz yeterlilik ve kolektif öz yeterliliklerini okul bağlamında incelemiş ve öğretmenlerin öz yeterliliklerinin gelişmesinin kolektif yeterliliklerinin de gelişmesine sebep olacağını, kolektif yeterliliklerinin yükselmesinin de öz yeterlilik algılarının güçlenmesine etki edeceğini vurgulamıştır.

1.4.3. Yaratıcı Öz Yeterlilik

Yaratıcı öz yeterlilik “kişinin kendisini yaratıcı sonuçlar üretme yeteneğine sahip olarak algılaması” şeklinde tanımlanmaktadır (Tierney ve Farmer, 2002). Yaratıcı öz yeterlilik, Bandura’nın daha geniş bir öz yeterlilik kurgusunun detaylandırılmasını temsil etmektedir. Genel olarak, öz yeterlilik, kişinin kendi özel yetenekleriyle ilgili bir öz-yargıda bulunmasıdır. Bu da sonuçta aktivite/eylem seçiminin sürekliliğini, gayret seviyesini ve belirli bir sonuca ulaşma isteğinin düzeyini etkilemektedir.

Öz yeterlilik ile yaratıcılık arasında bir ilgi olduğunu iddia etmektedir ve bu ilgiyi şu şekilde açıklamaktadır: Yaratıcılık, insan çıktılarının en yüksek formlarından bir tanesini oluşturmaktadır. Yenilikçilik büyük ölçüde bilgiyi yeni düşünce biçimlerine dönüştürerek bir şeyler yapmayı, bilgiyi yeniden yapılandırmayı ve sentezlemeyi içermektedir. Yeni fikirlerin keşfedilmesini ve yeni bilgi arayışını engelleyen yerleşik düşünce biçimlerini geçersiz kılmak için iyi bir bilişsel imkân gerekmektedir. Ancak her şeyden önce, yenilikçilik yaratıcı çalışmalarda sürekliliği ve kararlılıkla sonuca ulaşmayı sağlamak için sağlam ve güçlü bir yeterlilik duygusu gerekmektedir (Bandura, 1997). Yapılan ampirik çalışmalarda, yaratıcılık, projelere katılım ve öz yeterlilik arasında ayrıca yaratıcı düşünme, cesurca sorgulama ve öz yeterlilik arasında doğrudan ve karşılıklı ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir (Schack, 1989).

1.4.4. Genellenabilirlik Düzeyine Göre Öz Yeterlilik

Genelleştirilmiş öz yeterlilik, kişilerin davranışları, bilişleri ve sosyal çevreleri arasındaki etkileşimler aracılığıyla psikolojik işleyişi tanımlayan Bandura'nın (1977) Sosyal Bilişsel Kuramına dayanmaktadır. Öz yeterlilik konusu kapsam olarak genel öz yeterlilik ve göreve yönelik öz yeterlilik olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Genel öz yeterlilik, kişinin, “çeşitli başarılarla ulaşmak için gerekli performansları göstermesi konusundaki genel yeterliliğine olan inancı” veya “kişilerin çeşitli durumlarda başarı elde etmek için kendi yeteneklerine duyduğu güven” olarak tanımlanmaktadır (Judge, vd., 1998; Chen, vd., 2001; Scherbaum, vd., 2006).

Genel öz yeterlilik inancı, insanların kişisel yeterlilik algısının genelliğini ve derecesini ortaya koymaktadır (Bandura, 2006). Araştırmaların geneli kişilerin sahip oldukları öz yeterlilik algılarının hedef seçimlerini, amaç bağlılıklarını ve performans düzeylerini etkileyebileceğini göstermektedir (Judge vd., 2007; Locke ve Latham, 2002). Kişinin genel yeteneklerine, yani genel öz yeterliliğine güven duyması, daha zor hedefler belirlemesi ve o hedeflerin başarıya ulaşması konusunda ısrarcı olması gibi faydalı davranışlar getirebilmektedir (Luszczynska vd., 2005). Bununla birlikte, yaşamda deneyimlenen başarıların birikiminin ve istikrarlı olumlu deneyimlerin, genel öz yeterlilik inancını artırdığı tespit edilmiştir (Chen vd., 2001). Ayrıca, Eden (1988), kişide yüksek düzeyde genel öz yeterliliğin olduğu durumlarda negatif geri bildirimler gibi olumsuz dış etkilerin kişiyi en az düzeyde etkilediğini iddia etmektedir. Sherer

vd., (1982), yüksek genel öz yeterliliğe sahip kişilerin çeşitli görevlerde iyi performans göstermelerinin beklendiğini ileri sürmektedir.

Sherrer vd.,(1982), genelleştirilmiş öz yeterliliğin en güçlü yönünün, farklı görev alanlarındaki çeşitli başarılar ve başarısızlıklar yoluyla önceki deneyimlerin bir araya getirilmesi olduğunu ileri sürmektedirler. Locke ve Latham (2002)'a göre, düşük seviyede genel öz yeterliliğe sahip kişilerin, kendilerini zorlayacak hedefler koymalarının olası olmadığını ve bu hedefe ulaşmak için kararlı ve ısrarcı olmalarının da muhtemel olmadığını belirtmektedir. Locke ve Latham, kişinin genel öz yeterlilik seviyesinin düşük olmasının, kişinin kolay hedefler belirlemesine, düşük performans göstermesine ve memnuniyet seviyesinin düşmesine neden olabileceğini iddia etmektedir.

Öz yeterliliğin önemli bir yönü ise göreve veya alana özgü olma durumudur. Daha açık bir ifade ile insanlar özel alanlarına bağlı olarak yeteneklerini yargılamaktadırlar. Örneğin bir yönetici işletme ile ilgili örgütsel yeterlilik inanç seviyesinin yüksek olduğunu hissederken, aile içerisinde kendisini yetersiz bir ebeveyn olarak hissedebilir (Bandura, 2006) . Bu nedenle, bir alanda yüksek öz yeterlilik inancına sahip olmak, kişinin bir diğer alanda da yüksek öz yeterlilik inancına sahip olacağı anlamına gelmez (Artino, 2006). Bu bakımdan Bandura (1986), bu inançların mikro-analitik kapsamda görevlere özgü olarak incelenmesi gerektiğini iddia etmektedir.

Eden, (1988) göreve özgü öz yeterliliği, kişilerin belirli bir görev üzerinde bu görevi gerçekleştirip gerçekleştiremeyeceğine dair yeteneklerine olan inançlarını ifade etmekte ve genel öz yeterlilik ve göreve yönelik öz yeterlilik inancı arasında motivasyonel olarak fark bulunmakta olduğunu belirtmektedir. Ayrıca, göreve yönelik öz yeterliliğin, motivasyonel bir durum olduğunu, genel öz yeterlilik inancının ise kişinin motivasyonel bir özelliği olduğunu iddia etmekte ve her iki yapıda da insanların arzulanan sonuçlara ulaşma kabiliyetleri hakkında sahip oldukları inançları ortaya koyduklarına inanmaktadır (Eden, 1988). Bununla birlikte Eden (1988) genel öz yeterlilik inancının göreve özgü öz yeterliliğin bir belirleyicisi olduğunu belirtmektedir.

Margolis ve McCabe (2006)'e göre kişide olan göreve yönelik düşük öz yeterlilik inancı motivasyon problemleri ile sonuçlanmaktadır. Bu araştırmacılara göre, eğer kişi, belirli bir görevde başarılı olacağına inanmazsa, “ görevi başarabilmek için

göstereceği gayretler yüzeysel olur, önüne çıkan engeller karşısında çabuk pes eder ya da onlardan kaçınır. Bu süreç sonunda ise, bir başka görevi veya görevleri başaracağına dair inancı zedelenir ve kişide öğrenilmiş çaresizlik algısının gelişmesine yol açar (Margolis ve McCabe, 2006).

1.5. Öz Yeterliliğin Sonuçları

Yüksek öz yeterlilik inancına sahip olan kişilerin baş edilmesi zor bir görevin yerine getirilme ve özel gereksinimlerin karşılanmasıyla ilgili zorlukların üstesinden gelebilme konusundaki mükemmeliyetçilikleri arttıkça;

- Sorunlar ve güçlükler oluştuğunda fırsatları kullanarak kararlılıklarını sürdürürler (Bandura, 1982),
- Kişisel üstünlüklerini çok yüksek seviyede göstermektedirler. (Speier ve Frese, 1997),
- Başarılı olmak için beklentiler yüksek tutularak uzun dönemli görüş açıları ile harekete geçmektedirler (Heckhausen ve Schulz, 1995'den Akt. Çetin, 2011),
- Bilgiyi etkili bir şekilde inceleyerek daha fazla bilgi edinmektedirler (Ashford ve Tsui, 1991'den Akt. Çetin, 2011),
- Organizasyon içinde girişimcilik faaliyetlerinde daha başarılıdır (Çetin, 2011),
- Ast üst arasındaki ilişki daha güçlü olmaktadır (Bolat, 2011),
- Kişinin yeteneklerine ve kapasitesine inanması, istenilen hedefe ulaşmak için fazla çaba göstermesi konusunda kararlılığın artmasını sağlamaktadır (Çetin ve Basım, 2010),
- İş yerinde sevilen bir kişi olmaksızın, işlerini gerektiği gibi yapan ve görevini yerine getiren bir kişi olarak görülmeyi tercih eder (Çetin ve Basım, 2010),
- Yeniliğe açık ve daha fazla risk alma eğilimindedirler. (Tokat vd., 2008),
- İş performansı, iş doyumu ve örgütsel bağlılık düzeylerini arttırmaktadır (Staples vd.,1999),
- Tükenmişlik, stres ve kaygı seviyelerinde azalma olmaktadır (Bolat, 2011),

Öz yeterlilik, büyüklük, güç ve genellenebilirlik boyutu olmak üzere üç boyutta ele alınmaktadır. Bu boyutlara ilişkin açıklamalara aşağıda yer verilmiştir.

- Büyüklük, inanç düzeyidir. İnanç düzeyi ise kişinin bir davranışı yapabilme yeteneği, yapacağına inandığı işin zorluk derecesidir.

- Güç, büyüklük ile ilişkilidir. İnancın güçlü veya zayıf olması konusunda bilgi vermektedir. Kişinin deneyimleri toplum tarafından onaylanmamasına rağmen bununla baş etme çabası göstermesi, inancın güçlü olduğunu göstermektedir. Bunun aksine kişi zorluklarla karşılaştığında baş etme çabası göstermemesi ise inancın zayıf olduğunu göstermektedir.
- Genellenebilirlik ise beklentinin farklı koşullarda ne kadar yaygın olduğuyula alakalıdır.

Öz yeterlilik iki durum arasında değişimin ne kadar olduğunu işaret etmektedir. Belli bir görev ile ilgili bazı tecrübeler mükemmellik düşüncesi oluştururken, bazı tecrübeler de etki alanında yer alan iş veya pozisyonları kapsayan, öz yeterlilik inançlarının geneline etki edebilmektedir. Bu duruma örnek olarak kişinin 50 kg ağırlığındaki bir cismi kaldırabilme yeterliliği, kişinin kendini yorgun hissetme durumuna göre değişiklik gösterebilir (Bolat, 2011; Özerden, 2010; Ural, 2007).

İKİNCİ BÖLÜM

PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ

Araştırmanın ikinci bölümünde öncelikle problem kavramı kuramsal açıdan değerlendirilmiştir. İlk olarak problem çözme ve problem çözme yeteneğine değinilmiş olup, sonrasında problem çözme kavramının ortaya çıkışı, problem çözme aşamalarına değinilmiştir. Problem çözme becerisini etkileyen faktörler ve problem çözme tekniklerini konu alan modellere yer verilmiştir.

2.1. Problem Çözme Kavramı

Günlük hayatta insanlar birçok problem ile karşılaşabilmektedir. Yapılan çalışmalara göre karşılaşılan problemler, kişinin hem fiziksel açıdan hem de ruhsal açıdan sağlığına olumsuz olarak etki ettiğini göstermektedir. Karşılaşılan bu problemlerin üstesinden gelebilmek için kişinin problem çözme becerisine sahip olması gerekmektedir (Ergin ve Dağ, 2013). Problem çözmenin tanımını yapmadan önce problem olgusunun tanımını yapmak daha yararlı olacaktır. Buna göre, kaynaklardaki problem kavramı ile ilgili yapılan tanımlar aşağıda verilmiştir.

Problemler hedefleri bozan ve engel teşkil eden olaylardır. Problemler, var olan koşullarla beklenen durum koşullarının uyuşmamasından meydana gelir. Problem, çözüme kavuşturulması amacıyla hakkında düşünülmesi, araştırma yapılması ve tartışılması gereken bir sorundur. Problemi, elde edilmek istenilen sonuçlara veya sürece engel teşkil eden ve kesinlikle çözüme kavuşturulması zorunlu olan durum olarak da tanımlamak mümkündür (Akın, 2019). Morgan, problemi; kişinin varmak istediği sonuca varma ve belirlediği hedefe ulaşma sırasında karşılaştığı bütün engellemeler olarak tanımlar (Morgan, 1995). Yılmaz (2017)'a göre ise; problem, mutlak çözüm gerektiren sorunlar ya da üstesinden gelinmesi zorunlu olan engellerdir.

1898 yılında özgün öğrenme üzerine araştırma yapan Thorndike'e göre problem çözme, kedilerin deneme yanılma yoluyla bulmaca kutusundan çıkmayı başarması ile ilişkilidir. Thorndike'nin yapmış olduğu bu deney problem çözmenin başlangıcı olarak görülmektedir. Köhler (1927) ise Thorndike tarafından literatüre kazandırılan problem çözme yeteneği olgusuna eleştiri getirmekte ve bunu kabullenmemektedir. Bazı davranışçılar tarafından Thorndike'nin yapmış olduğu deneyde öğrenme kavramına ilişkin eksiklikler görülmesine ve bu esiklerin giderilmesine rağmen problem çözme

noktasında başarı elde edememişlerdir. Başka araştırmacılar Thorndike'nin deneyini her ne kadar eleştirseler de bu deney, kaynaklarda problem çözmenin başlangıcı olarak görülmektedir (akt. Akın, 2019).

Morgan (1995) problem çözmeyi, karşılaşılan sorunların üstesinden gelme ve mücadele etme becerisi olarak ifade etmektedir (Morgan, 1995). Yılmaz (2017) ise problem çözme, var olan probleme ilişkin uygun çözüm yolu bulma çabasıdır. Problem çözme, sorunları en iyi şekilde tespit edip isimlendirebilme ve probleme etkili çözümler bularak uygulayabilme becerisidir. Problemin etkili bir şekilde çözüme ulaştırılması için kişi çok kuralcı, dikkatli ve planlı davranmak zorundadır. Bunun yanında problemi çözüme kavuşturmak için ilk olarak problemin ne olduğunun tespit edilmesi gerekmektedir (Mortaş ve Safran, 2004).

Anderson (1993), şuurlu veya şuursuz olarak yapılan hedefe ilişkin tüm adımları problem çözme olarak ifade etmektedir. Van Dijk ve Kintsc (1983) ise hedeflere ulaşmak için bilinçli olarak birtakım hamlelere ihtiyaç duyulması halinde problem çözme olarak nitelendirilen kavram meydana gelir. Problemin çözüm aşamasında, probleme çözüm getirecek kişinin karakteristik özellikleri büyük öneme sahiptir. Sungur'a göre (1992), kişinin kültür düzeyi, tercihleri, istekleri, ilgi alanları ile içinde bulunduğu duygusal durum önemlidir. Yılmaz (2017) ise kişinin tecrübelerinin ve sahip olduğu bilgilerin problem çözümünde büyük rol oynadığını belirtmektedir.

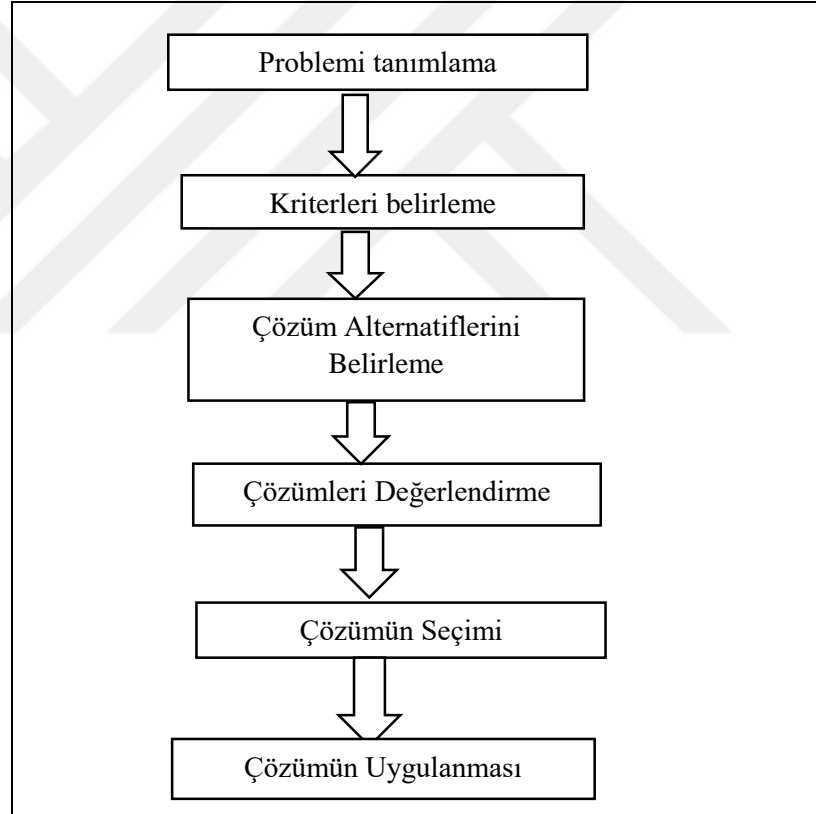
Kişilerin fikirlerini açıkça tartıştığı, hissettikleri duyguların dikkate alındığı, kişisel ihtiyaçlarının göz önünde tutulduğu ve var olan hedeflerin öğrenilmeye ilişkin olduğu alanda problem çözme yeteneği meydana gelir (Bingham, 1983). Kişinin sahip olduğu problem çözme becerisi, günlük hayata uyum sağlama becerisi ile ilişkilidir ve en önemli özelliğidir (Arenofsky, 2001; Sardoğan, vd., 2006). Kişi kendini hem iç hem de dış tehditlerden koruyabilmek, hayatına devam edebilmek ve geliştirebilmek için problem çözme becerisine ihtiyaç duymaktadır (Konan, 2013).

Kişinin kendini geliştirmesinde problem kabiliyeti önemli bir unsurdur. Problem çözme yeteneği insanda, yaratıcı düşünceye, karşılaştığı olumsuzluklara karşı çeşitli görüş açıları geliştirebilmeye, kendinin farkına varmasına ve her yerde görüşlerini açıkça, net bir şekilde belirtmeye olanak sağlamaktadır (Oğuz ve Köksal Akyol, 2012).

2.2. Problem Çözme Aşamaları

Bir problemi belirledikten sonra problemin çözüm aşamasında bir dizi sistematik yöntemler takip edilmektedir. Belirli aşamadan geçmesi gereken bir süreç olan problem çözme, Dewey (1933)'e göre bilinenden bilinmeyene doğrudur. Problemin çözümüne ilişkin sistematik yaklaşım 5 aşamadan oluşmaktadır:

- Problemin belirlenmesi ve tanımlanması,
- Problemin oluşum nedenleri belirlemek,
- Probleme alternatif çözümler üretmek ve bu seçenekleri değerlendirmek,
- Neyin yapılması konusunda karara varmak
- Çözüm yolunu dikkatli ve titiz bir şekilde uygulamaktır.



Şekil 1. Problem Çözme Aşamaları

Kaynak: (Yılmaz, 2017)

Şekil 1 de görüldüğü gibi problem 6 aşamadan oluşmaktadır. Bu aşamalar sırasıyla şu şekilde açıklanmaktadır (Yılmaz, 2017).

2.2.1. Problemi Tanımlama

Problem çözenin ilk basamağı problemi tanımlamadır. Problemi kalıcı çözebilmek için ilk olarak problemi açık ve net şekilde belirleyerek, tanımlamak gerekmektedir.

Burada önemli olan problemin iyi bir şekilde anlaşılması ve fark edilmesidir. Bunun için ise bazı sorular sormak ve bu sorulara doğru ve etkili cevaplar alabilmek önemlidir (Yılmaz, 2017).

2.2.2. Probleme İlişkin Kriterleri Belirleme

Bir problemin olup olmadığının belirlenmesi, problemin önemli aşamasıdır. Bunun için de bir problemin var olduğunu ortaya koymak için herhangi bir belirtinin olup olmadığı, varsa nelerdir gibi soruların sorulması gerekir. Bir örnekle açıklayacak olursak; örneğin, bir X işletmesi turizm sektöründe faaliyet gösteren bir seyahat acentası olarak vermiş olduğu alanında uzmanlık hizmeti ile turizm sektöründe önemli bir yer edinmiş ve kaliteli bir müşteri kitlesine ulaşabilmiştir. Şirket yönetimi, 200–350 kişilik gruplara turlar düzenlerken; işi büyütürken daha kalabalık gruplara geziler düzenleme yoluna gitmiştir. Yapılan revizyonla şirketin geliri artsa da aracılara ve komisyonculara ödenen miktar, % 15 iken % 38'lere yükselmiş ve yapılan turların maliyeti de artmıştır. Grupların talepleri, belirlenen sürelerde karşılanmadığından, gruplar rezervasyonlarını iptal yoluna gitmişler ve şirket müşterilerini kaybetmeye başlamıştır. Bu durum bu şekliyle iki yıl devam ettikten sonra şirketin değişen yönetimi, bir problemin var olduğunu fark ederek durumu ele alıp, problemin çözümü için çalışmalara başlamıştır. Ortada bir problem olduğunu gösteren işaretler saptanarak şu şekilde sıralanmıştır (Yılmaz, 2017);

- Yapılan sözleşmelerin imzalanmasının üzerinden iki hafta geçmesine rağmen satış elemanlarına ulaşmaması,
- Yapılan değişiklikler ile alınan kararların üzerinden yirmi sekiz gün geçmesinden sonra satış elemanlarına ilan edilmesi,
- Geciken programlar neticesinde rezervasyonların iptal edilmesi,
- Komisyon ücretlerinin aracılara iki ay geçmesine rağmen ödenmemiş olması.

2.2.3. Problemin Oluşma Sebeplerini Belirlemek

Bu basamak problemin oluşma sebeplerinin neler olduğunu belirlediği basamaktır. “X” seyahat acentası örneğini değerlendirecek olursak, acentadaki asıl sorunun küçük ve orta büyüklükteki gruplara tur düzenlerken gerekli hazırlıklar ve alt yapı çalışmalarını yapmadan, tedbirsiz ve stratejisiz şekilde bir anda büyük gruplarla çalışılmaya başlanması olduğunu söylemek mümkündür. Diğer büyük hata ise

olumsuz gidişe rağmen eski yönetimin iki yıl göreve devam ettirilmesi (Yılmaz, 2017).

2.2.4. Alternatif Çözüm Üretmek ve Değerlendirmek

Bu aşamada var olan durum ve şartlara göre uygun alternatifler hazırlanır. Değerlendirme aşamasında ise, hazırlanan alternatiflerin uygulanabilirliği, tercih edilebilirliği, faydası, başarılı olup olmaması gibi ölçütler açısından karşılaştırılır (Akın, 2019). Neticede uygun olduğu düşünülen alternatif belirlenir ve sonraki aşama olan çözüm aşamasına geçilir.

2.2.5. Çözümün Seçimi

Bu aşamada öncelikle hangi çözüm önerilerinin uygulanacağına karar verilir. İşletmede hangi işin kim tarafından yapılacağı, hangi kaynaklardan yararlanılacağı gibi konular üzerinde durulması gerektiği belirlenir. Bu aşama bir bakıma analiz aşaması olarak da düşünülebilir.

Problem ortaya çıkmıştır. Gerekli tedbirler alınmalıdır. Eğer tedbirler alınmazsa “X” seyahat acentası içinde bulunduğu kriz ortamı aynı şekilde devam edecektir. Acenta var olan müşteri sayısını ve çalışanlarının büyük bir bölümünü kaybedebilir. Böyle bir durumda acentanın kazancında da büyük oranda azalma olması kaçınılmazdır. İşletmede bir sorunun olması halinde işletmenin bütün yöneticileri, acenta hissesi olan kişiler, çalışanlar ve müşteriler içinde bulunulan bu durumdan rahatsız olacaklardır (Akın, 2019).

2.2.6. Çözümün Uygulanması

Uygulama aşaması, problemin sebepleriyle beraber ortaya konduktan sonra oluşturulan çözümlerden neyin yapılacağına karar verilerek, verilen bu kararın acentanın ve ilgili tüm paydaşların menfaatleri düşünülerek dikkatli bir şekilde uygulamaya konulduğu aşamadır (Akın, 2019). Problem çözme kabiliyeti yüksek olan kişi, bu kabiliyetini insanlarla ilişkilerinde karşılıklı fayda sağlayacak biçimde kullanabilmektedir. İletişimde bulunduğu insanlarla bir problem olduğunda ya da bir çatışma meydana geldiğinde bunun üstesinden başarıyla gelebilmekte ve her iki tarafı da mutlu edecek şekilde sorunu çözebilmektedir (Baltaş, 2015).

2.3. Problem Çözme Becerisini Etkileyen Faktörler

Problem çözme becerilerinin kapsamlı ve çok yönlü bir süreç olmasından dolayı bu becerileri etkileyen pek çok faktör söz konusudur. Bu faktörler çeşitli araştırmacılar tarafından farklı kategoriler halinde ele alınmış olup, aşağıda bu faktörlerin açıklamalarına yer verilmiştir.

- **Bilişsel Faktörler**

Kişinin sayısal yeteneği, sahip olduğu kelime dağarcığı, yaratıcı düşünme becerisi, iletişim becerisi ve benzer yetenekleri bilişsel faktör olarak tanımlanmaktadır. Kişinin kelime dağarcığı, sayılar, problem çözme, sembol, kavram, fikir ve ilişkiler gibi geniş bir yelpazedeki yeteneklerini kapsayan genel bir terim olan zekâ, kişinin yeni durumlara, yeni problemlere uyabilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır (Özgüven, 1994). Problem çözme becerisi bilişsel faktörlerden etkilendiği gibi problem çözme fırsatlarıyla da çevreyle iletişim yoluyla yeni bilişsel ilişkiler oluşturmada kişiye cesaret vermektedir (Morgan, 2015).

- **Duyuşsal Faktörler**

İnsanların karşılaştıkları problemleri çözebilmeleri için motive olmaları gerekmektedir. Problem çözenin başlangıç ve son aşamaları için motivasyon çok önemli bir faktördür. Problem çözenin ilk aşaması olan hazırlık aşamasında, kişinin problemi ortaya koyması ve problemin çözümü için gerekli bilgileri bir araya getirerek toplaması için motivasyonunun yüksek olması gereklidir. Fakat yüksek motivasyon sonraki aşamalarda bir engel oluşturmakta ve yanlış çözümler üzerinde kişinin boş yere çabalamasına neden olabilmektedir (Morgan, 2015).

- **Deneyimler**

Bir problemin çözümü için gerekli olan yetenekten ya da üstün zekâdan daha çok bilgi ve deneyimdir. Örneğin; satrançta usta olabilmeniz yaşınıza bağlı değil, problemlerin daha zengin tanımlanabilmesine bağlıdır (Thornton, 1998). Problem çözme başarısını etkileyen en önemli unsur, kişinin daha önce yapmış olduğu başarılı veya başarısız problem çözme deneyimleridir. Çocukluk döneminde bilinçli olarak çeşitli problemlerle karşı karşıya getirilmiş ve olumlu pekiştirilmiş kişilerin problem çözme konusunda kendilerine karşı olumlu tutum geliştirdikleri ve bu durumun da problem çözümedeki başarılarını arttırdığı belirtilmektedir

(Bingham, 2004).

- **Kişinin Kişilik Özellikleri**

Kişinin, kişilik özellikleri ile problem özellikleri örtüşüyorsa kişi karşılaştığı bir probleme ilgi duyabilmektedir. Kişiler karşılaştıkları bir problemin çözümüne yönelik kararlı bir adım atabiliyorlarsa; bu kişilerin problem çözme açısından dayanıklı bir yapıya sahip oldukları söylenebilir (Eskin, 2011).

Karşılaşılan problemleri çözerken kişilerin kendilerine güven duyması oldukça önemlidir. Problemi tanımlamayı bilen, kabul eden ve problemle uğraşmak için çaba gösterenler kendine güvenen kişilerdir. Kişilerin problemleri çözebileceği yönünde kendine ve yeteneklerine olan güveni, problemi çözebileceklerine olan inancı problemleri başarılı bir şekilde çözmelerini sağlamaktadır. Kendisi hakkında böyle bir inanca sahip olmayan bir kişi ise problemlerin çözümü için çaba göstermekten dahi çekinmektedir (Brown, 1988).

Korku duyma ve utangaç bir kişilik yapısına sahip olma, problem çözme konusundaki yaratıcılığı olumsuz yönde etkilemektedir (Bingham, 2004). Kişi kendine güvenmiyorsa, korku duyuyorsa ve utangaç bir yapıya sahipse, problem çözüme basit hedefler koyarak herkes tarafından bilinen çözüm yollarını tercih etmesine neden olmaktadır. Kişinin kendisine aşırı güven duyması ve risk almaya çok meraklı olması da en az çekingen kişilik yapısı kadar istenmeyen sonuçlar doğurabilmektedir (Stevens, 1998).

Bir problemin çözümünde kişinin sosyal olabilme yeteneğine de sahip olması gerekmektedir. Kişinin sosyal bir yeteneğe sahip olması aynı zamanda farklı düşüncelere açık olmasını ve problemi çözebilmesini gerekli kılar. Sosyal olma yeteneği çok önemli olsa da, problemleri çözmek için zekânın nasıl kullanıldığı, yetenekler arasında ilk sırada yer almaktadır. Kişinin ruh hali de problemlerin çözümü sırasında büyük önem taşımaktadır. Hata yapma ve komik duruma düşme korkusu, sabırsızlık duyma, endişeden kaçınma, risk alamama ve yönlendirilme ihtiyacı problem çözme sürecini doğrudan etkilemektedir (Stevens, 1998).

- **Kişinin Kendisine İlişkin Düşünceleri**

Kişilerin bir probleme çözüm ararken kendileri hakkındaki olumsuz fikirleri, problemi çözmekten kaçınmaları ve başarısızlığı kabullenmeleri, problemin

çözümünü zorlaştırmaktadır. Lewis ve Grene (1982)'e göre kişinin doğuştan kendini zeki biri olarak görmemesi, iyi bir hafızaya sahip olmaması ve yaşlanınca bir şey öğrenmenin daha zor olduğu düşüncesi bir kusurdur. Eğer kişi doğumundan itibaren bazı sebeplere bağlı olarak problem çözme yeteneği diğer kişilere göre daha az ise hem kendini geliştirmek için hem de başkaları tarafından saygı kazanmak için bazı fırsatlar yakalayacağını bilincinde olması çok önemlidir. Kişinin beyin kapasitesinin bilinenden daha geniş olduğunun farkında olması ve fiziksel sebeplere bağlı hastalıklardan dolayı beyin fonksiyonlarının zarar görebileceğini kabullenmesi problemin çözüm aşamasında kolaylık sağlayacaktır. Kişinin kendisi ile ilgili fikirleri, düşünceleri, daha önce yaşamış oldukları ve bunları anlamlandırması kişisel algıyı oluşturmaktadır. Bir kişinin bir probleme nasıl çözüm getirdiği o kişinin problemi çözerken nasıl algıladığına bağlıdır. Bir probleme ilişkin ilk algı her zaman eksiktir. Bu nedenle algı, kişinin bir problem üzerindeki çalışma alanını kısıtlamaktadır. Kişi bir problemi çözerken ve algımlarken başarısız olması durumunda bazı zorluklarla karşılaşması muhtemeldir (Stevens, 1998; Bingham, 2004).

- **Yaşantı**

Kişinin daha önce hayatında yaşamış olduğu her şey kişinin kimliğini ve sahip olduğu kişiliğini oluşturmaktadır. Kişinin sahip olduğu bilgiler ve duygular, neye inandığı ve değer verdiği, davranışları, sarf ettiği sözler ve yapmış olduğu işler, eski hayatının sonucudur. Geçmişte yapmış oldukları geleceğe de yansiyacaktır. Bir problem ile karşılaşıldığında kişi geçmişteki bilgilerini dikkate alarak konuya ilişkin ipuçları ve bazı fikirler ortaya koymaya çalışmaktadır (Bingham, 2004).

Bazı zihinsel beceriler yardımı ile problem çözme süreci gerçekleşmektedir. Problem çözme konusunda deneyimli olan bir kişi içgüdüleri yardımıyla hangi aşamada hangi becerilerin kullanılacağını, hangi adımlar atılacağını ve hangi yöntemlerin kullanılacağını bilmektedir. Yaşamış olduklarımız ve edindiğimiz deneyimler ne kadar fazla ise problem çözme becerimiz o kadar yüksektir (Stevens, 1998).

- **Öz Güven**

Bir davranışın başarılı olarak gerçekleştirilmesine olan inancımız öz güven olarak

tanımlanmaktadır (Feltz, 1988). Problem çözme ile öz güven arasında ilişki bulunmaktadır. Bir kişinin öz güveni yüksek ise problemi tanımaya, kabullenmeye ve uğraşmaya daha yatkındır. Diğer taraftan bakıldığında ise problem çözme becerisi öz saygının ve öz güvenin gelişimini hızlandırmaktadır (Thornton, 1998; Bingham, 2004).

- **Kaygı**

Problemlerini etkili bir şekilde çözemeyen kişilerin, etkili bir şekilde problem çözebilen kişilere göre daha kaygılı, güvensiz, başka kişilerin beklentilerini anlamada zorluk yaşadıkları ve daha çok duygusal probleme sahip oldukları görülmektedir (Heppner vd., 1985). Ayrıca, Nezu ve Ronan'ın (1985) yaptığı araştırmada, problemleri etkili bir şekilde çözme becerisine sahip kişilerin problemleri çözmede yetersiz kişilere göre problemle karşılaştığında daha az süreli kaygı ve depresyon yaşamış oldukları, içsel kontrollerinin ise daha güçlü olduğu tespit edilmiştir. Buna ek olarak problem çözmede etkili olmama, strese, psikolojik uyumsuzluğa yol açmaktadır. Sosyal açıdan problem çözme becerisi konusunda yetersiz olan kişilerde davranış bozuklukları, saldırganlık ve madde kullanımı gibi olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir (Nezu ve Ronan, 1985; Heppner ve Baker, 1997; Greening, 1997).

Problem çözme becerisi üzerinde birçok faktörün etkisi bulunmaktadır. Özellikle bilişsel faktörler, duyuşsal faktörler, deneyimler, kişinin kişilik özellikleri, kişinin kendisine ilişkin düşünceleri, yaşantı, öz güven ve kaygı problem çözme becerisini önemli oranda etkilemektedir.

2.4. Problem Çözme Tekniklerini Konu Alan Modeller

Problem çözme becerilerine ilişkin birçok model bulunmaktadır. Bu bölümde; John Dewey'in Yansıtımlı Düşünce Modeli'ne, Hermann'ın Yaratıcı Problem Çözme Modeli'ne, Guilford'un Yaratıcı Problem Çözme Modeli'ne, Mountrorse ve Beş Aşamalı Problem Çözme Modeli'ne, Bandura'nın Problem Çözme ve Kendine Yeterlik Modeli'ne, Köhler'in İç Görü Öğrenmesi Yoluyla Problem Çözme Modeli'ne ve Thorndike'in Deneme-Yanımla Yoluyla Problem Çözme Modeli'ne yer verilmiştir.

2.4.1. John Dewey'in Yansıtımlı Düşünce Modeli

Eğitim amaçlı problem çözümede Dewey'in (1910) yansıtımlı düşünce kuramı kullanılmaktadır. Dewey'in (1910) modeli 3 aşamadan oluşmaktadır. Bunlar;

- Algılanan problem süreci; bir problemin neden ve nasıl meydana geldiği ve problemin bütünüyle algılanması ve belirlenmesi sürecidir.
- Probleme yönelik yaratıcı düşünme süreci; probleme ilişkin farklı tanımlamaların önerilmesini, çözüm önerilerini, en iyi çözüm yolunu bulabilmeyi, çözümün denenmesini, çözümün başarısız olması durumunda başa dönmeyi, çözümleri gözden geçirmeyi ve çözüme kavuşturmayı kapsamaktadır.
- Yeni dengelerin kurulması ya da yaratma sonrası süreç; bu süreçte problem çözme aşamaları değişebilmektedir. Bundan dolayı, "Süreç her aşamadan başlayabilir." düşüncesi hâkimdir.

Dewey (1910) düşünme sürecinin, karmaşık problematik ve çözüme bağlanmış olarak iki farklı durumdan oluştuğunu ifade etmektedir. Bu durumlar arasında yansıtımlı düşünce sürecinde belirli aşamalar bulunmaktadır. Bu aşamalar; imalar, öneriler, anlama, mantıksal ilişkiler kurma, probleme ilişkin verilerin toplanması için hipotezlerin kurulması, problemi çözüme getirecek en uygun hipotezin geliştirilmesi ve geliştirilen hipotezin sınanmasıdır. Dewey (1916) "Demokrasi ve Eğitim" kitabında okul ortamının geniş bir toplumu yansıttığını, sınıfların gerçek hayatı daha iyi anlayabilmede ve bir problemi çözme becerisini geliştirebilmede bir laboratuvar olarak görmektedir.

2.4.2. Hermann'ın Yaratıcı Problem Çözme Modeli

Düşünme ve beyin yapısı üzerinde çalışma yapmış bir araştırmacı olan Hermann (1988) fonksiyonel açıdan beyni 4 bölüme ayırmaktadır. Hermann'ın modeline göre kişiler bu bölümleri aynı oranda kullanmamaktadırlar. Her bir kişinin kendine has geliştirdiği düşünce modeli bulunmaktadır. Bu düşünme modeliyle davranışlar da farklılıklar göstermektedir. Hermann'ın yaratıcı problem çözme modeli, beynin bütün bölümlerinde problem çözme ortak bir fonksiyon olarak kabul edilmektedir. Kişiler, doğuştan öğrenme, düşünme yeteneğine ve tercihine sahiptir. Yaşamları boyunca bu yetenek ve tercihleri ile olaylara cevap verdiği görüşünü

savunmaktadır. Ayrıca beynin aynı düşünme biçiminde devamlı olarak kullanılması beynin o bölümlerinin gelişmesini sağladığını ifade etmektedir.

2.4.3. Guilford'un Yaratıcı Problem Çözme Modeli

Bilimsel yaratıcılık alanında birçok çalışması bulunan Guilford, zekânın genel durumu içinde yaratıcılığın yer aldığını belirtmektedir. Guilford, zekânın genel durumu içinde “Bilişsel düşünme, bellek, ıraksak düşünme, yakınsak düşünme ve eleştirel düşünme” gibi 5 bilişsel işlemin bulunduğunu ve bunlar arasından yaratıcılığa en yakın olanının ıraksak düşünme faktörünün olduğunu vurgulamaktadır. Problem çözümede ıraksak düşünme; “olası çözümleri önceki yaşantılardan hatırlama ya da yeni çözümler üretme” anlamına gelmektedir. Yakınsak düşünmeye göre daha esnek olan ıraksak düşünme; var olan bilgilerin yeterli olmayacağını savunan bir düşünme yöntemidir. Bu yöntem daha zengin ve yeni fikirlere açık olduğu için yaratıcılığa ve yeni çözümlere daha yatkındır (akt. Merrifield vd., 1962).

Guilford'a göre yaratıcı düşünebilmek için 8 temel yeteneğe gerek vardır. Bu yetenekler; probleme ve problem durumlarına karşı duyarlı olunması, akıcı düşünebilme, birden çok faydalı fikri yürütebilme, özgün ve fonksiyonel fikirler üretebilme, kolaylıkla fikirler arası geçiş yapabilmeye, sentez yapabilmeye yeteneğinin olması, karmaşık durumları kontrol altında tutabilme ve değerlendirme yapabilmeye yeteneğidir (akt. Alder, 2004).

Guilford'a göre, problemleri yaratıcı bir şekilde çözmek için alışlagelmiş düşünce sisteminin dışına çıkmak gerekmektedir. Alışlagelmiş düşünce sistemi kişileri ezberciliğe yönelten, var olan bilgiyle yetinen, yeni fikir ve çözümlere kapalı olan bir sistemdir. Bundan dolayı kişiler yaratıcı bir şekilde problemleri çözememektedir. Yaratıcı problem çözme diğer kişilerin kullandığı çözüm yollarından farklı yollar aramak ve değişiklik istemektir. Bir problemin çözümünde birden çok ve kendine has çözüm yolları bulabilmektir. Dolayısıyla hem üst bilişsel süreç, hem de zekânın temel bir bölümü olan bilişsel yeteneklerin bir görünümü olarak problem çözmeyi ele almaktadır (akt. Beck, 2005).

2.4.4. Mountrorse ve Beş Aşamalı Problem Çözme Modeli

Mountrorse (2000) tarafından problem çözme sürecinde duygulara da yer verilerek

beş aşamalı bir model geliştirilmiştir. Moontrose'ye göre yetişkinler, herhangi bir problem ortaya çıktığında çocuğa “Onu yapma, bunu yap.” diyerek ilk olarak klasik problem çözme yöntemine başvurmaktadırlar. Bu yöntem ile çocuklar sürece dahil olmadan ve etkileşimde bulunmadan doğrudan çözüme ulaştıkları için, bu durum bir problem ile karşılaşıldığında çözüm aşamasında zorluk çekmelerine yol açmaktadır.

Mountrose'nun (2000) problem çözme modeline ait iletişim kurmayı içeren beş aşama şöyledir:

- **Problemi Tanımlama:** İlk aşamada yetişkinler çocuklara sadece problemin ne olduğu konusunda sorular sormalı ve çocukların söylediklerini dikkatli bir şekilde dinlemelidir.
- **Duyguları İfade Etme:** Problem durumu hakkında çocuk hissettiklerini söylerken, yetişkinler çocukların hislerini tanımalı ve kendilerini ifade etmeleri için yardımcı olmalıdırlar.
- **Olumsuz İnancı Bulma:** Bu aşamada probleme sebep olan inançlar ve fikir süreci ortaya çıkarılmalıdır.
- **Olumlu İnancı Bulma:** Olumsuz düşünceleri olumlu düşünceye çevirmek için sonuç, değişim ve doğruluk ilkelerinden faydalanmak gerekmektedir.
- **Geleceği Zihinde Canlandırma:** Olumsuz inancı olumlu inanca çeviren kişi yeni inancı ile problemi yeniden değerlendirerek, ileride olacak durumları bu inanç doğrultusunda hayal edebilmelidir.

Etkili iletişim kurma yeteneği problem çözme sürecini kolaylaştırmaktadır. Bu nedenle yetişkinlerin çocukları yönlendirmemesi, çocuğun kendini ifade etmesini sağlaması ve probleme neden olan düşüncelerden tek başına kurtulmasına izin vermesi gerekmektedir.

2.4.5. Bandura'nın Problem Çözme ve Kendine Yeterlik Modeli

Bandura'nın (1977) sosyal öğrenme kuramına göre, kişiler problem çözme becerisi kazanırken, çevresindeki kişilerin davranışlarını örnek alarak öğrenmektedirler. Kendine yeterlik modeline göre problem çözme becerisini insanların yeteneklerine ve bir şeyin üstesinden gelme becerilerine olan inançları etkilemektedir. Problemler daha açık ve belirgin ise kişiler problemi çözme noktasında ne

yapacaklarını bilmekte, eğer problem belirsiz ise kişiler bu durumdan daha çok etkilenecek genelleme yapmaktadırlar.

Bandura'ya (1977) göre kişilerin yeterlik beklentileri hem gösterdikleri davranışları, hem de üstesinden gelmenin sürekliliğini sağladığını düşünmektedir. Kişiler kendi yeterliliklerine inandığı kadarıyla, stresin üstesinden gelip gelmeyeceğine karar vermektedir.

Yapılan bilimsel araştırmalara bakıldığında kendine yeterlilik ile problem çözme becerisi arasında bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Bundan dolayı Bandura'nın (1977) kendine yeterlik modeli, Heppner'in (1978) problem çözme becerisi kuramının temelini oluşturmaktadır.

2.4.6. Köhler'in İç Görü Öğrenmesi Yoluyla Problem Çözme Modeli

Problem çözme ile ilgilenen ilk araştırmacılar Gestalt psikologlarıdır. İlk Gestalt psikologları (Wertheimer, Koffka ve Köhler) algıya dayalı problemlerin algılama ile benlik arasındaki etkileşimden kaynaklı olarak meydana geldiğini öne sürmektedirler. Bir problemi farklı bakış açılarıyla değerlendirdiğimizde içgüdüler ile hareket edilerek çözüme ulaşılabilir.

Köhler (1959) yapmış olduğu çalışmada problemin çözümü ve benzer durumlarda elde edilen çözümün yeniden kullanılması şeklinde karmaşık öğrenmenin iki aşaması olduğunu ifade etmektedir. Bu durum hafıza ve düşüncenin karmaşık öğrenme ile yakın bir ilişkisinin olduğunu göstermektedir. Gestalt psikologları problem ile karşılaşıldığında çözümün ani ve tam olduğunu ifade etmektedir. Başka bir ifade ile problem için çözümlenme veya çözümlenmemeye olmak üzere iki durumdan bahsedilmektedir. Bu iki durum dışında farklı bir çözüm yoktur (akt. Glassman ve Hadad, 2009).

Bu bağlamda Köhler'e (1959) göre içgüdüye dayalı olarak birçok problem çözümlenmektedir. Genellikle problem çözümü ani bir parıltıyla gerçekleşmektedir. Bundan dolayı, daha önce dikkatli bir hazırlık ve aşamalara göre bir çözüm elde edilmediyse, problem çözümüne ara verilip problem hakkında düşünülerek ve farklı bir bakış açısı getirilerek tekrardan probleme dönmek mantıklı olacaktır. Bazı durumlarda problemlerin ayrıntılarına inmek göz önünde olan problemin çözümünün görülmemesine neden olabilmektedir (akt. Morris, 2002).

2.4.7. Thorndike'in Deneme-Yanılma Yoluyla Problem Çözme Modeli

Problem çözme hakkında yapılan çağdaş araştırmaların babası olarak Thorndike gösterilmektedir. Thorndik'e göre öğrenmenin en temel formu deneme-yanılma yoluyla öğrenmedir. Uzun yıllar süren çalışmalarının sonunda problem çözmenin sadece doğrudan düşünme ve sonuç çıkarma ile değil aynı zamanda tecrübe ve hatalarla da öğrenilerek parça parça, küçük adımlarla oluşacağını savunmuştur (akt. Henson ve Eller, 1999).



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İLETİŞİM BECERİSİ

Araştırmanın üçüncü bölümünde öncelikle iletişim kavramı, anlamı ve tanımı kuramsal açıdan yapılmıştır. Ardından iletişimin temel özellikleri ve önemine değinilerek iletişim fonksiyonları, stilleri, türleri, unsurları, çeşitleri ve modelleri kavramsal açıdan açıklanmıştır. Sonrasında iletişim becerileri kavramına değinilerek, iletişim becerisinin önemi vurgulanmıştır. Üçüncü bölümün sonunda ise değişkenler arasındaki ilişki açıklanmıştır.

3.1. İletişim Kavramı

İletişim, kişinin sosyal yaşamı için gereken bilgi, beceri ve tutumu öğrenmesinde, bir vasıta görevi görmektedir. Bunun yanında iletişim, kişiler arasındaki bağın ana ögesi ve gerçek yaşamın mühim bir parçasıdır (Güney, 2015). İletişim bilgi, duygu, düşünce ya da kavramların gönderilmesi ya da alınması olarak tanımlanabilir (Küçük, vd., 2016). İletişimde esas gaye insanların hal ve hareketlerinde değişiklik yaratmaktır (Tutar ve Yılmaz, 2005). İletişimin birçok tanımından bahsedilmekle beraber, iletişim Latince “communis” kelimesinden türetilmiş İngilizcesi “communication” olan bilgiyi üretme, bilgiyi aktarma ve bilgiyi anlamlandırma süreci olarak tanımlanabilen, toplumsallaşmanın bir yansımasıdır (Çağlar, 2014). Bir başka tanımlamada ise iletişim kaynak ve alıcı arasındaki bilgi alışverişidir (Bahar, 2016). İletişimi, iletişim süreçleri çerçevesinde tanımlayacak olursak; belli bir kaynakta kodlanan iletilerin, belli bir kanal aracılığıyla alıcıya ulaşması ve burada şifrelerin çözümlenmesi sonucunda geri dönüt ile göndericiye tekrar ulaştırılması sürecidir (Bal, 2013).

İletişim ihtiyaçtan kaynaklanmakla birlikte, kişiler arası ilişkiler ile toplum arasındaki bağı ya da bir grubun oluşması için gerekli ortamın oluşturulmasını ve bu grup arasında oluşturulmuş olan bağın devamını sağlamaktadır (Tutar ve Yılmaz, 2005). İletişim insanlığın var olmasından bu yana hayatı anlamlı hale getiren önemli bir olgudur. Toplumun temel unsuru iletişimidir ve toplumsal örgütlenmenin yine ilk şartından biridir. Aynı zamanda iletişim karmaşık bir kültürel süreçtir (Tayfun, 2014).

İletişim kurmanın sebebi nedir, sorusuna verilen cevapların beş amacı olduğu görülür. Birincisi var olmayla ilgilidir. Kişiler varlığını anlamlandırırken kurduğu ilişkiler göz önünde bulundurulur. İkincisi insanlığın bilgi sahibi olma isteği ile ilgili olarak haberleşmeyle ilgilidir. İletişiminin bir diğer amacı ise öğrendiğini paylaşma isteğidir. İletişim kurmanın amacı bilgi ve düşünceleri paylaşmaktır. Bilgi ve düşünce aynı zamanda birbirine kaynaklık eder. Yaşamla ilgili bilgi ortaya koyan insan bu bilginin başka insanlara aktarılmasına gayret eder. Bunu yapmazsa kendini, varlığını ortaya koyamaz. İletişim kuran kişi yalnızca bilgiyi ve düşünceyi paylaşmayı amaçlamaz, bunların yanında duyguları da paylaşır. Olumlu ya da olumsuz hisler insanların tanrısal bakış açılarına bağlı kalınarak ortaya konur. İletişimin duygu yönü eksikse iletişimin etkin olduğunu söylemek zor olur. Aynı ortamda kurulan iletişimde duyguları paylaşmak daha etkili olmaktadır.

İletişimin bir başka amacı toplumsal manada geniş insan toplulukları üzerinde ideolojik bir iz bırakmak iken kişilerarası seviyede sosyokültürel ve kültürel konular ile diğer kişisel donanımları etkilemede ve yönlendirmede etkili olmaktadır. Mutlu olmak ve eğlenmek de iletişim kurmanın son amacıdır (Bıçakçı, 2006). İnsanlar duygu ve düşüncelerini iletişim yoluyla karşı tarafa iletirler. Kişinin özel hayatındaki mutluluk ile iş hayatındaki doyumun kaynağı iletişimde gösterdiği başarıya bağlıdır (Tutar ve Yılmaz, 2005). Etkili bir iletişim, insan yaşamının her döneminde ve her tür ilişkide olması şarttır (Tayfun, 2014). Güney (2015), iletişim ile alakalı olarak, iletişimi insanlar arası ilişkilerin ana unsuru ve asıl hayatın vazgeçilmez bir parçası olarak ifade etmiştir.

İletişimin ana esaslarında biri de ifadede sadeliktir. İletişim ifadede sadelik gerektirir. Aynı zamanda iletişimin etkileşimin karşılıklı olması gerekmektedir. Sağlıklı bir iletişim için aynı ortamda bulunmak kâfi değildir. Karşınızdaki kişiyle konuşma ortamında olmak sağlıklı bir iletişim açısından yeterli değildir. Konuşurken cümle içinde kullandığımız kelimelerin tek başlarına bir anlamı yoktur. İnsanlar kullandıkları kelimelere anlam yüklerler. Anlam, insanların yaşantı ve duygularına bağlı olarak oluşur. Kişilerin geçmişteki tecrübeleriyle benzer deneyimler de anlamı berraklaştırır (Tayfun, 2014).

İletişim simgeseldir. İletişimin esasını oluşturan dil simgelerle yapılır, simgeler zamanla gelişir, değişir ve dili meydana getirir (Aziz, 2012). İnsanlar tepkisiz de

olsalar, bir tepki de verseler, her iki durumda da iletişim ortamı gerçekleşir. Bu yüzden iletişim için özel bir çabaya gerek yoktur, çünkü iletişimin olmaması mümkün değildir (Watzlawick ve J., 1969; Gökçe, 2015).

İletişimin meydana geldiği ilk an iletişim için önemlidir. Bunun sebebi bilerek ya da bilmeyerek ortaya konan tavırların ilk dakikalarda daha şiddetli gerçekleşmesindedir. İlk etkileşim devam edecek olan sürecin belirleyicisidir. İletişim çift taraflıdır. Yalnızca mesajları karşıdaki kişiye yollamak değil, karşıdan gelen mesajların da alındığı çift taraflı bir süreçtir (Tayfun, 2014). Bunun yanında mesajlarda geçişkenlik özelliği de vardır. Yani iletiyi gönderen kişinin verdiği mesajı karşı taraf her zaman aynı şekilde algılayamayabilir. İletiyi alan kişinin tecrübelerinden kaynaklı farklı anlaşılma olabilir (Aziz, 2012). İletişimin bir başka özelliği bütün oluşudur. İletişimde beden duruşu, jestler ve mimikler toplu bir şekilde yorumlanır. Bunlardan başka önceki hayatta yaşananlar iletişimde dikkate alınır ve bunlar toplu olarak değerlendirilirler. İletişim sonradan kazanılır, yaratılış itibariyle sahip olunacak bir beceri değildir. (Tayfun, 2014). Kültürel bir varlık olan insan, bir toplum içinde doğup, büyür ve gelişir. Bulunduğu medeniyetin değerlerini özümser ve kişinin tüm iletişim kazanımlarında bu kültürün etkisine rastlanır (Aziz, 2012). Etkin bir iletişim için kişiler birbirlerinin hislerini ve düşüncelerini doğru bir şekilde algılamalıdır, yani empati etkin iletişimde önemlidir.

3.2. İletişimin Unsurları ve Türleri

İletişim iki farklı mekanizmaya sahiptir. Bunlardan birincisi tek yönlü iletişimdir. Tek yönlü iletişimde, duygu, düşünce, bilgi, tutum ve kanaatlerin doğrusal ve tek yönlü aktarımı söz konusudur. Diğeri ise çift yönlü iletişimdir. Çift yönlü iletişimde tek yönlü iletişimden farklı olarak kaynaktan alıcıya mesaj iletildikten sonra, alıcının bu mesajı yorumlayıp geri bildirimde bulunmasıdır. Böylelikle çift yönlü iletişim gerçekleşmektedir. Tek yönlü iletişim unsurları kaynak- mesaj- kanal- alıcı olarak sıralanırken çift yönlü iletişim unsurları kaynak- kodlama- mesaj- kanal- kod açma- alıcı- geribildirim unsurları kullanılarak sıralanmaktadır (Geçikli, 2010).

- Kaynak: İletişimi başlatan kişi veya gruplardan oluşan taraftır (Çamdereli, 2008).
- Kod: Mesajın hedef tarafından doğru bir biçimde algılanması için kullanılan ortak işaret ve anlamların tümüne denir. (Geçikli, 2010).

- Kodlama: Kaynağın mesajını anlaşılır hale getirmek için kullandığı bütün sözlü veya sözsüz işaretlerdir (Geçikli, 2010).
- Mesaj: Kaynaktan alıcıya gönderilen özel anlam içeren iletilerdir (Barlı ve Avcı, 2016).
- Kanal: Mesajın kaynaktan alıcıya iletilmesi sürecinde faydalanılan hava ve ışık dalgaları, ses ve görsel sinyallerden oluşan araç ve tekniklerdir (Geçikli, 2010).
- Alıcı: İletişim sürecinde mesajın gönderildiği kişidir. (Aziz, 2012).
- Kod açma: Kaynaktan iletilen mesajın duyu organları ile algılanıp yorumlanması ve daha sonra çözümlenerek anlamlı bir hale dönüştürülmesi sürecidir (Geçikli, 2010).
- Geri bildirim: Alıcıdan kaynağa iletilen yanıtlar ve tepkilerdir. (Küçük, vd., 2016).
- Gürültü: Mesajın iletim sürecini etkileyen olumsuz faktörlerdir. İletişim kopukluğuna neden olabilir. (Geçikli, 2010).

İletişim türleri, iletişim kavramının taraflarına göre meydana gelmektedir. İletişim süreci kişilerin birbirleri arasında, araç ile kişi arasında ve çevre ile kişi arasında oluşmaktadır. Kişiden kişiye iletişimde bir öğrencinin öğretmenini dinlemesi örnek olarak gösterilebilir. Kişi ile araç arasında iletişimde bir öğrencinin internet aracılığıyla öğretmenini dinlemesi örnek olarak verilebilir. Bununla birlikte kişinin çevresiyle veya toplumla olan iletişimi, insan çevre iletişimine örnek olarak gösterilebilir. Sözlü iletişim, sözsüz iletişim, yazılı iletişim ve teknik iletişim olmak üzere dörde ayrılır (Tutar ve Yılmaz, 2005).

- **Sözlü İletişim**

İletişim sürecinde insanlar birbiriyle konuşarak duygu ve düşüncelerini sesli mesajlarla karşı tarafa iletmektedirler. Sözlü iletişim sürecinde kişinin kendisini direkt olarak ifade edebilmesi için, insanoğlunu diğer canlılardan ayıran bir araç olan konuşmaya ihtiyacı vardır. Konuşma, kişilerin belirli anlamları belirli seslere yükleyerek zihinlerinde tutması ve sistemsal olarak kullanmayı öğrenmesi yoluyla meydana gelmektedir. Konuşma, toplum tarafından anlaşma unsuru olan dilin kullanımıyla toplumun belirlediği kuralları gelecek nesillere iletmektedir. Dil, bir simgeler sistemidir. Chomsky insanoğlunun genetiğini doğuştan tüm dilleri öğrenme kabiliyeti ile doğduğunu ileri sürerken, Piaget dilin, düşüncenin gelişmesinde kişisel

özellikler ile toplumsallaşma sürecinin gerçekleşmesi esnasında etkili olduğunu ifade edip, bilişsel gelişime bağlamaktadır.(Aktaş ve Kılıç, 2013).

- **Sözsüz iletişim**

Konuşmadan, söz söylemeden, tamamen vücut hareketleriyle mesajların iletilmesi olarak tanımlanmaktadır. Sözsüz iletişim türünde, bir kişi başka bir kişi ile karşılaşması durumunda karşısındaki kişiyi fiziksel görünümüne bakarak olumlu veya olumsuz olarak algılamakta ve bir kanıya varabilmektedir. Fiziksel görünüşün yanı sıra mimikler de sözsüz iletişimin bir parçasıdır. Kişinin hislerinin ve düşüncelerinin net bir şekilde kişinin yüzünde belirmesidir. Duygu ve düşünceleri ifade etmek için yüzdeki kasların kasılması ve yüz çizgilerinde oluşan değişiklikler mimik olarak değerlendirilmektedir. Jestler de sözsüz iletişimin bir diğeridir. Vücudun el, kol, baş ve bacak ile yapılan anlamlı hareketlerini kapsamaktadır. Sözlü ifadeleri daha güçlü kılmak için jestlerden faydalanılır. Kişiler konuşurken ses özelliklerinden faydalanarak kelimelere farklı anlamlar kazandırmak için ses davranışı olarak tanımlanan sözsüz iletişimin bir diğer türünü kullanmaktadır.

İletişim sürecinde kişiler arasında uzaklıkta sözsüz iletişim içerisinde yer almaktadır. Bu mesafeler arasında 0-25 cm mahrem alanı olarak nitelendirilirken, 25-200 cm ise kişinin karşı tarafı samimi olarak nitelendirdiği alandır. 80-100 cm kişinin toplumsal rolünü, statüsünü veya yerini belirleyen alandır. Kişi arasında 2,5 metreye kadar bir mesafe koyuyorsa, bu karşı tarafı tanımadığını ifade etmektedir (Aktaş ve Kılıç, 2013). Ayrıca, kişinin konuşmaması, bir yerde zamanında bulunması veya bulunmaması ve tercih ettiği renkler sözsüz iletişim türleri olarak değerlendirilir (Zıllıoğlu, 2003).

- **Yazılı İletişim**

Yazılı iletişim, zamansal ve mekânsal açıdan insanı kısıtlayan iletişim sınırlılıklarının ortadan kaldırılmasında yardımcı olan ilk ve en güçlü iletişim türüdür. Yazılı bir şekilde iletişim kurmak sözlü iletişim kurmaktan daha güvenilir bir iletişim türüdür. Yazılı iletişimin geçmişi mağara duvarlarındaki resimlere dayanmaktadır. 15. yüzyılda matbaanın bulunması ve daha sık kullanılmasıyla yazılı mesajlar hızla çoğalarak bilgi ve düşüncelerin yayılması daha kolay hale gelmiştir (Zıllıoğlu, 2003). Dil olmadan yazılı iletişimden söz edilemez. Ayrıca yazılı iletişimin söz dizimi sözlü iletişimden

daha farklıdır. Yazılı iletişim, e- posta, kart ve mektup gibi kişilerarası olabileceği gibi kurum içi iletişim olarak da kullanılabilir (Aziz, 2012).

- **Teknik İletişim**

Teknolojik gelişmelere paralel olarak Micro-elektronikte gelişmeler yaşanmış ve bu gelişmeler iletişimin yapısında, etkinliğinde, boyutunda ve biçiminde değişikliklere neden olmuştur. Teknoloji ile teknik iletişim araçları olan telefon, televizyon, internet ve kamera gibi iletişim kurmamıza yarayan araçlar günlük hayatımıza dâhil olarak iletişimimizin hacmini, formunu, yapısını ve hızını da değiştirmiştir. Ayrıca günlük hayatımızın değişmez bir parçası olan bilgisayarlar, akıllı telefonlar ve e-postalar insanların birbirleriyle olan iletişimlerini kolaylaştırmakla birlikte sanal organizasyonlarının ortaya çıkmasını sağlamıştır. Aynı zamanda teknolojik gelişmeler çalışma saatlerinde esneklik gösterilmesine olanak sağlamıştır. (Çağlar, 2014).

3.3. İletişim Becerisi ve Önemi

Kişilerin günlük yaşantılarının temelinde insan ilişkileri bulunmakta ve kişiler iletişim vasıtasıyla ilişkilerini düzenlemektedir. Kişilerin iletişimle elde ettikleri kültürel birikim, doğduğunda doğaya veya diğer canlı türlerine göre güçsüz olan insanı diğer canlılardan üstün kılmıştır. İnsanlar, iletişim vasıtasıyla diğer insanların yaşamlarını öğrenme imkânı bulmakta, duygu ve düşüncelerini paylaşmakta ve yeni şeyler keşfetmektedir. Sonuç olarak iletişim, tüm yaşananlardan etkilenmekte ve başkalarını da etkilemektedir. Her insan iletişim kurabilme donanımına sahip olarak dünyaya gelmiş olsa da iletişim becerileri kavramıyla bir anda tanışılmamaktadır. İnsanlar, ancak çevreleriyle etkileşim halinde bulunarak iletişimi ve iletişim için gerekli olan becerileri öğrenebilmektedirler (Deniz, 2003).

İnsanoğlu, ana rahmindeki 10. haftasından itibaren iletişim kurmaya başlamıştır. Zaman ilerledikçe, sadece iletişimin yoğunluğu ve türü değişmektedir. Aile ya da iş yaşamında başarılı sayılan kişilerin özellikleri incelendiğinde iletişim konusunda da yetenekli kişiler oldukları görülmektedir. Hayatını sürdürme çabasında olan her insanın, sağlıklı bir iletişim kurması ve buna dair becerilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Kişilerin kendilerini ifade etmeleri, diğer insanları anlamaları ve anlaşmaları, önem vermeleri ve önem verdiklerini göstermeleri iletişim becerilerinin

kullanılması ile mümkün olmaktadır. İletişim becerileri ise ancak öğrenilerek ve öğretilerek geliştirilebilmekte, kendiliğinden ortaya çıkmamaktadır (Tayfun, 2007).

İletişim becerisi, “kişilerin, gönderilecek iletileri doğru bir şekilde kodlamalarına, iletmelerine, iletilen mesajları da en doğru şekilde algılamalarına ve anlamalarına yardımcı olan, içerisinde kişilerarası ve toplumsal iletişimi de barındıran, etkili tepki verme ve dinleme becerilerinin hepsidir” (Deniz, 2003). İletişim becerileri; “kabul tepkileri, edilgen sessizlik, kapı aralayıcılar, konuşmak için çağrı yapmak ve etkin şekilde dinlemek” ve bunların hepsi aynı zamanda iletişimi kolaylaştırmaktadır (Korkut, 1996). İletişim becerileri, kişilerin karşılaştığı olaylarla ilgili tanımlamaları ve bakış açılarını sorgulamalarını ve araştırmalarını içermektedir. İletişim becerisi, olaylara değişik açılardan bakabilme yeteneği gerektirmektedir. Açık sadakati olarak bilinen olayları değişik yönleri ile değerlendirememeye, tek noktaya bağlı kalma durumu, iletişim becerilerini, “iletişimsizlik becerileri” haline getirmektedir. İletişim becerisine sahip kişiler, kendilerine yönelik bir eleştiri aldıklarında bile, duruma birçok açıdan anlam verme becerisini elde etmiş olacaktırlar (Levent, 2011).

Ceyhan (2006)'a göre etkin bir iletişim için gerekli olan beceriler şunlardır;

- Karşılıklı konuşma esnasında cevap verebilme ve bu cevapta konuşmacının fikirlerini yansıtabilme,
- İletilere doğru ve uygun cevaplar verebilme,
- Sözel olmayan mesajlardaki kodları çözebilme,
- Dinlemeye istekli olarak göz kontağı kurabilme,
- Eleştirilere son derece açık olma,
- Olaylara ve kişilere empatik yaklaşabilme, yönetebilme,
- Doğru bir geribildirimde bulunabilmedir.

Etkin bir iletişim becerisine sahip kişilerde kendini açıkça ifade edebilme, diğer insanların düşüncelerini önemseme, çevreden gelen isteklere akılcı ve pratik çözümler bulabilme, empatik düşünebilme, haberleşme teknolojilerine hâkim olma ve haberleşmede adil davranma gibi özellikler bulunmalıdır (Şahin, 2014). Etkin bir iletişim, kendini emin bir şekilde ifade etmeyi ve dikkatli dinlemeyi kapsamaktadır. Bunların olmadığı durumlarda sorunların ve tartışmaların baş göstermesi muhtemeldir (Dicleli ve Akkaya, 2000). Etkili bir iletişim için bazı özellikler taşımak gerekmektedir. Bunlar şunlardır (Özer, 2002'den Akt: Levent, 2011):

- Prezantabl olmak (Bakımlı olmak, giyim modeli),
- Beden dilini yerinde kullanmak (el kol hareketleri, göz temasları, jestler mimikler),
- Ses tonunu iyi kullanmak,
- Özgüvenli olmak (hazır olmak),
- Pozitif enerjili ve coşkulu olmak,
- Bilgi sahibi olmak,
- Karşıdakini dinlemek,
- Zamanı iyi kullanmak,
- İletişim için en uygun ortamı bulmaktır.

Etkin bir iletişim becerisine sahip olmak, kişilere bazı faydalar sağlamaktadır. Bu faydalar şunlardır (Dicleli ve Akkaya, 2000):

- İnsanlar, kendilerini daha iyi ifade edebilmekte ve diğer insanları daha iyi anlayabilmektedir.
- Doğru bilgiler, daha kolay bir şekilde elde edilebilmektedir.
- İnsanlar, gereksiz yere tartışmaya girmemeyi öğrenmektedir.
- Konuşurken incitmemek ve incinmemek öğrenilmektedir.
- Öfke ve korkular daha kolay bastırılabilir.
- Düşüncelerin, kavga edilmeden de savunulabileceği öğrenilmektedir.
- Diğer insanların önünde özgüvenle konuşabilme yeteneği artmaktadır.
- Yapılan işler ve toplantılar, herkes için daha verimli geçmektedir.
- İşbirliği ve ekip çalışması yapma isteği artmaktadır.
- Yönetme ve yönlendirme yaparken çok enerji sarf etmek gerekmemektedir.
- Anlamlı sohbetler gelişmekte ve çevre genişlemektedir.
- Takdir etme öğrenilmekte ve takdir kazanılmaktadır.

Son yıllarda, iletişim becerileri edinmeye yönelik bazı uygulamalar yaygınlaşmıştır. İnsanlar, bazen bu konuyla ilgili yayınları okuyup anlayarak, bazen de bunları hayatına uygulayarak iletişim konusundaki becerilerini geliştirebilmektedirler (Yöndem, 2006). Dökmen (2006) ise iletişim becerilerini geliştirmek için faydalanılan eğitim metotlarını, “Didaktik öğrenme, modelden öğrenme ve yaşantısal öğrenme” olarak sıralamıştır (Sönmezay, 2010). Didaktik öğrenme, yeni bilgiler vermek, ortaya

çıkarmak ya da var olan bilgileri değiştirmek amacıyla, öğretmenin etkin rol oynadığı ortamlardır (Arslan vd., 2015). Yaşantısal öğrenme (yaşantıyla rol oynama), kişilerin kendi yaşamlarından dersler çıkarması, bilgiler öğrenmesi ve öğrendikleri bilgileri değerlendirmesidir (Numanoğlu ve Şen, 2007). Temel iletişim becerileri olarak; etkili (etkin) dinleme, empatik yaklaşma, beden dili kullanımı, kendini tanıma ve ben dili kullanımı konuları aşağıda detaylı bir şekilde ele alınmıştır.

- **Etkili (Etkin) Dinleme**

Açılımlı ya da aktif dinleme olarak da adlandırılan etkin dinleme, iletişim açısından oldukça önemlidir. İletişim kurduğumuz insanların cinsiyeti, ırkı, yaşı, eğitim seviyesi ve mesleği her ne olursa olsun onları göz kontağı kurarak etkin bir şekilde dinleme, dikkat vererek doğru anlamaya çalışma ve doğru anladığını sınıma etkili bir şekilde dinlemenin olmazsa olmaz kurallarıdır. Bu şekilde sadece iletişim kurmakla kalınmamakta, karşıdaki insana kendisinin değerli olduğu, anlattığı şeylerin önemsendiği ve saygı duyulduğu ifade edilmiş olur. İnsanları dinlerken, beden diline, ses tonuna, yüz ifadelerine ve sözlü iletilere dikkat edildiği takdirde, o kişinin hislerine ortak olma duygumuz, empati kurma yeteneği de kolaylaşmaktadır (Telman ve Ünsal, 2005). Dinleme esnasında kurulan “başka, evet, dinliyorum, bir şey sorabilir miyim ya da seni/sizi anlıyorum” gibi cesaret verici ifadeler, dinlemenin etkinliğini artırmakta ve konuşmacının kendisini önemli ve anlattıklarını değerli olarak görmesini sağlayacaktır (Dökmen, 2006). Konuşma yapmak ya da konuşulanları anlamak dinleme eylemine dayanmaktadır. Kişilerin zihinlerinin, konuşulanlardan daha hızlı çalışması dinleme ile ilgili sorunlardan birisidir. Etkin bir dinlemenin gerçekleşmesinde dinleyicilerin ilgileri, motivasyonları, fiziksel ve ruhsal durumları, konuşmacının ses tonu, konuşma hızı, ortamın ısı, ışık, gürültü ve konfor gibi çevresel şartlar etkilidir. Dinleme eylemi ile işitme eylemi çoğu kez aynı anlamda kullanılmasına ve birbirleriyle ilişkili olmalarına rağmen, birbirlerinden değişik süreçler barındırmaktadır. Dinleme eylemi gerçekleşirken, kişilerin sadece kulakları değil aynı zamanda zihinleri de çalışmaktadır (Telman ve Ünsal, 2005). Cüceloğlu (1999)’na göre dinlemenin, “görünüşte, yüzeysel, savunucu, gerçek ve etkin dinleme” gibi türleri bulunmaktadır. Görünüşte dinleme, en yaygın olan dinleme şeklidir. Burada kişiler dinliyormuş gibi görünüp iç dünyalarında çok başka şeyler düşünmektedir. Yüzeysel dinleyiciler, konuşulanlara çok fazla kulak vermeden,

anlamaya çalışmadan dinlemektedirler. Savunucu dinleyiciler, konuşulan her şeyi kendilerine yönelik olumsuz bir durum olarak algılayan, kendilerine pay çıkaran dinleyicilerdir. Gerçek dinleyiciler ise, kendi ilgilerini çeken konuları seçerek dinleyen kişilerdir (Cüceloğlu, 1999'dan Akt: Levent, 2011). Bilerek ya da bilmeyerek gerçekleşen seçici dinleme eylemi de bu konuda yapılan bir diğer hatadır. Bu durumun sebepleri ise şu şunlardır (Telman ve Ünsal, 2005):

- Konuşmayı yapan kişi hakkında önyargıların olması,
- Konuşmacının fiziksel görüntüsünün karşısındakilere rahatsızlık vermesi,
- Konuşmacının üslubunu veya aksanını beğenmemiş olmak,
- Konunun içeriğinde, dinleyicilerin düşüncelerine ters olan şeylerin varlığı,
- İçerikte yalnızca iyi kısımlara odaklanıp sadece o bölümü dinlemek,
- Yalnızca kendi işine yarayan bölümü dinleyip, konuşmacının duygu ve isteklerini göz ardı etmektir.

Dinlemek, konuşmayı yapan kişinin varlığını bilmek ve o kişiye saygı duymaktır. Özellikle çocuk gelişiminde, devamlı dinleyen büyüklerin varlığı çocukların psikolojileri açısından önem taşımaktadır. Dinlenilmediğini hisseden çocuklarda şiddete eğilim, saldırganlık ya da endişe hali gibi çeşitli duygusal boşluklar görülmektedir (Nelson Jones, 1986'dan Akt: Telman ve Ünsal, 2005). Konuşmacıdan ya da dinleyicilerden kaynaklanan bazı dinleme hataları şunlardır (Telman ve Ünsal, 2005):

- Kişinin, görme veya işitme engelinin olması,
- Ortamda ses, gürültü vb. fiziksel engellerin olması,
- Kişilerin, hasta ya da yorgun olmaları,
- Kişinin, dinlemesine engel oluşturan vücut ya da ses özelliklerinin olması,
- Kişinin, sözlü iletişimi beden diliyle destekleyememiş olması,
- Konuyla ilgili verilen detayların kişileri sıkması,
- Konuşmacının ağır aksanlı olması ve dile hâkim olamaması,
- Anlatılan şeylerin sürekli tekrarının yapılması,
- Kişilerin kendilerini kaygılı, sinirli ya da kızgın hissetmeleri,
- Kişilerin dikkat sürelerinin az olması ve
- Düşük zekâ durumunun olmasıdır.

Etkin bir şekilde dinlemede dört husus önemlidir. Buna göre (Telman ve Ünsal, 2005; Mckay, 2006'dan Akt: Levent, 2011);

- Konuşulanlar yalnızca kulaklarla dinlenmemeli, konuşmaya tüm vücut odaklanmalıdır.
- Önemli gelen ve akla takılan ve anlaşılmayan konular not edilmelidir.
- Çıkarımlar yaparak, konuşmacının anlattıkları ile anlaşılanlar karşılaştırılmalıdır.
- Konuşmacı beden diliyle veya göz temasıyla geri bildirimde bulunacak şekilde dinlenmelidir.

Sadece bir kafa işareti ile bile, anlatılanların onaylandığı ya da reddedildiği anlamına gelmektedir. Sonuç olarak, dinlemek her ne kadar edilgen bir eylem olarak düşünülse de üzerinde yoğunlaşılması ve geliştirilmesi gereken bir beceri türüdür. Birtakım dışsal engeller ve ilgisizlik sebebi ile dinlemek bir hayli zorlaşabilmektedir. Özellikle, “olay avı” olarak ifade edilen konuşmacının asıl anlatmak istediklerini ve genel temayı dinlemek yerine, ayrıntılara takılıp düşünmeye başlamak asıl mesajı almayı engellemekte ve iletişimin başarısız olmasına sebep olmaktadır. Bazen de dinleyici gibi dikkatli görünen; fakat başka şeyler düşünen, sadece kendi ilgi alanları ve fikirleri ile ilgili kısma odaklanan ya da anlatılanlara sınırlı şekilde dikkat veren dinleyicilerin varlığı dinlemeye mâni olmaktadır (Hartley, 2014).

- **Empatik Yaklaşma**

Empati ve sempati kelimeleri çoğu zaman aynı anlamdaymış gibi kullanılsa da birbirlerinden farklı anlamlar içermektedirler. Sempati, bir kişiye ya da duruma yakınlık ve ilgi duymaktır. Empati ise, başka kişilerin duygularını, hislerini anlamayı, ortak olmayı ve onu anladığını iletmeyi içermektedir. Empati kurulan bir kişiye ya da duruma, sempati duymak şart değildir (Levent, 2011).

Empati, bir olay karşısında insanların, kendilerini diğer insanların yerindeymişçesine onların duygularını anlamaları, olaylara onların penceresinden bakabilmeleri ve bu durumu onlara yansıtabilmeleridir. Empati kurma, bir beceriden çok daha karışık duygular ve yetenekleri içerisinde bulunduran bir varoluş türüdür (Atan, 2016; Gülpınar, 2018; Dökmen, 2006). Empatik bir dinleyici olabilmek için, kişilerin karşındaki kişileri doğru, yanlış ya da haklı haksız şekilde yargılarda bulunmadan

onların duygularına ortak olabilmek gerekmektedir. Ayrıca empatik bir dinleyici sık sık gerek sözleri gerekse sesi, duruşu, göz teması, yüz ifadeleriyle karşındakine geribildirimde bulunmalıdır. Empatik yaklaşma, dünyaya ve olaylara karşındakinin penceresinden bakabilme eylemidir. Kişiler empati kurarak, kendi durumlarını gözden geçirirler. Empatiyle yaklaşılan kişilerse, kabul gördüklerini, dinlenildiklerini, anlaşıldıklarını ve değerli olduklarını hissederler (Telman ve Ünsal, 2005).

- **Beden Dili Kullanımı**

Kişiler, günlük yaşamlarında ve iş yaşamlarında, kısacası sosyal yaşamlarında beden dili kullanarak iletişim kurar ve iletişim kurdukları kişilerin beden dilleri ile ne anlatmak istediklerini düşünürler. Kişilerin, doğumlarıyla birlikte sahip oldukları jest ve mimikler dahi içerisinde bulunan çevreden ve kültürden etkilenecek değişime uğramaktadır. Baltaş ve Baltaş (2005)'a göre, beden dili sayesinde kurduğumuz iletişimde kültür farklılıkları ne denli çoksa, beden diliyle verilmeye çalışılan mesajları anlamak ve değerlendirmek de o denli zorlaşacaktır (Baltaş ve Baltaş, 2005'ten Akt: Erişkon Cangil, 2004).

Etkili bir iletişim için, beden dili kullanımı oldukça önemlidir. Kişilerin, bazen anlatmak istediklerini sadece sözlü ve yazılı şekilde açıklamaları yetmemektedir. Verilecek mesajı, uygun ve zamanında bir beden diliyle desteklemeleri gerekmektedir. Beden dili ile sessiz bir şekilde verilen mesajlar, çoğu zaman sesli bir şekilde anlatılanlardan daha etkili olmaktadır. Beden dilinin bir parçası olan yüz ifadeleri çoğu zaman bilinçsiz bir şekilde gerçekleşmektedir. Dinlerken göz kontağı kurulması, tebessüm etme ya da başını sağa sola sallama anlatılanlardan memnuniyet duyulup duyulmadığı göstermesi açısından çok önemlidir. İletişimi kuvvetlendirmek için bilinçli ya da bilinçsiz olarak yapılan el, kol hareketleri, vücut duruşu ve tüm bedensel eylemler jest olarak adlandırılmaktadır (Bingöl ve Demir, 201; Wong, 2013'ten Akt: Çiftetepe Öztürk, 2018).

Konuşmacının giyim tarzı, kişisel eşyaları ya da fiziksel hareketleri ve duruşu beden dilini etkilemektedir. Kişilerin birbirlerine verdikleri ilk intibada beden dilinin etkisi büyüktür. Etkili bir iletişim için “beden ile ağızdan çıkan sözü aynı anda konuşturmak gereklidir” (Üstünel, 2011).

- **Kendini Tanıma (Johari Penceresi)**

Etkili ve sağlıklı bir iletişim gerçekleştirebilmek için, öncelikle kişiler kendilerini tanımalıdır. Kendini tanıyan ve kendine saygı duyan kişiler, iletişim kurdukları kişilerin özelliklerine saygı göstermeyi bilirler. Kendi duygularını bilmeyen kişilerse, çevreleri tarafından nasıl algılandıklarını tahmin edemedikleri gibi çevrelerindeki insanların duygularını da tam olarak anlayamamaktadır (Cüceloğlu, 2015; Atan, 2016). Johari Penceresini, “iletişimden kaynaklanan sorunları çözmek, açık iletişim kavramına açıklık getirmek için danışmanlık süreçlerinde kullanılan bir teknik” olarak tanımlanmaktadır. Bu teknikte önemli olan iki husustan ilki kişilerin kendileri hakkında bildikleri, ikincisi ise diğer kişilerin kişiler hakkında öğrendikleridir (Yıldız, 2014).

Ceyhan (2006) ise Johari Penceresini, “arena, kör nokta, bilinmeyen alan ve sahte yüz” şeklinde dört değişik isimle açıklamaktadır. Buna göre arena, kişilerin hem kendilerinin hem diğer kişilerin farkında olduğu özelliklerini kapsar. Burada iletişimin gerçekleşmesi için, tarafların benzer yetenekler, duygu ve düşünceler paylaşmaları gerekmektedir. Kör nokta, diğer kişilerce bilinip kişinin kendisinin bilmediği özellikleridir. İletişim açısından bu alan bir o kadar karmaşıktır. Burada taraflar birbirlerinin davranışlarını algılamakta ve anlamakta zorluk yaşayacakları için iletişim pek de etkili bir şekilde gerçekleşemeyecektir. Burada yüzeysel ve gerçekçi olmayan bir ilişki hâkim olacaktır. Bilinmeyen alan ise, kişinin kendisinin de diğerlerinin de bilmediği özellikleridir. En etkili iletişim arena alanında gerçekleşmektedir (Ceyhan, 2006). Kişilerin açık benliği ne kadar genişse, iletişim kurma olanakları o kadar fazladır. Açık benliği dar olan kişiler ise iletişim kurmakta oldukça zorlanmaktadırlar (Dicleli ve Akkaya, 2000).

- **Ben Dili**

İletişim çatışmalarının pek çoğu, kişilerin kendilerini anlatmak istedikleri gibi anlatamamalarından ve kendilerini uygun bir biçimde ifade edememelerinden kaynaklanmaktadır. Kişilerin kendilerini duygu ve düşüncelerini uygun bir üslupla dile getirmeleri, öfke, sinir, kızgınlık, kıskançlık gibi olumsuz durumların iletişime zarar vermesine engel olmaktadır. İletişimde kullanılan, suçlayıcı, kırıncı ya da eleştirici olmayan bir üslupla kurulan bu gibi ifadelere “ben dili” adı verilmektedir (Önder, 2003’ten Akt: Atan, 2016). Duyguları ben dili ile ifade etmek, iletişimin başarısı

açısından oldukça önemlidir. Sen dili ve karşıtı olan ben dili ile kurulan ifadelere verilen bazı örnekler aşağıda Tablo 2’de açıklanmıştır.

Tablo 2. Sen Dili Ve Ben Dili İle İlgili İfadeler

Sen Dili İfadeleri	Ben Dili İfadeleri
“Bana yardım etmiyorsun, sorumluluk sahibi değilsin”.	“Tüm işleri tek başıma yetiştirmeye çalışıyorum. Yeterli olmuyor. Bana yardımcı olmanı çok istiyorum”.
*“Düşüncelerimi dikkate almıyorsun, beni yeteri kadar önemsemıyorsun”.	“Benim fikirlerimi önemsemediğini, dikkate almadığını görüyorum ve bu durum beni fazlası ile üzüyor”.
x“Bana hiç güven vermiyorsun”.	“Sana güvenmek istiyorum. Seninle konuştuklarımızın aramızda kalacağına inanmak istiyorum”.
x“Çok gürültü yapıyorsun”.	Bir şey duymaya çalışıyorum ve duyamıyorum. Bu durum beni sinirlendiriyor.
x“Benim sözümü kesiyorsun”.	“Sözlerimi bitirmeye çalışıyorum ama toplamakta zorlanıyorum”.

Kaynak: Yöndem, 2006

Ben dili ile konuşmak, kişilerin sürekli kendini övmesi demek değildir. Ben diline hâkim olan bir kişi, hoşuna gitmeyen bir davranış karşısında karşıdaki kişiye o durumun kendisini somut bir biçimde nasıl etkilediğini, neden rahatsızlık duyduğunu ve hislerini dürüstçe; fakat kırıncı olmayan bir üslupla açıklar. Buna karşın “sen dili” ise problemler karşısında kişilerin, diğer kişilere yönelik yapmış oldukları negatif yargılar içeren mesajlardır. Bu durum iletişime zarar vermekte, kişilerin benlik saygılarını incitmekte ve tahrip etmektedir (Kocahöyük, 2012; Kasapoğlu, 2008’den Akt: Atan, 2016). Kızmak, üzölmek, sevinmek, küsmek gibi olumlu veya olumsuz tüm duygular insanlar içindir. Bu duyguların dile nasıl yansiyacağı, nasıl ifade edileceği ise her insanda farklı gerçekleşmektedir. Sen diliyle kurulan cümleler, daha fazla yargılama ya da kızma gibi algılandıkları için iletişim sorunlarının yaşanmasına sebep olmaktadır. Duyguları ben dili ifade etmek ise insanlar arasındaki sorunları azaltmaya, iletişimi kolaylaştırmaya yardımcı olmaktadır (Yöndem, 2006:120).

Sosyal bir varlık olan insanın en önemli özelliklerinden birisi diğer insanlarla ilişki kurması, duygu, düşünce ve fikirlerini paylaşması, aldığı bilgilerden yararlanması ve insanları etkilemesidir. Bu özelliğin etkin bir şekilde kullanılabilmesinin, iletişim becerilerinin geliştirilmesiyle mümkün olacağı düşünülmektedir.

Kişilerin meslek yaşamları için, iletişim becerilerinin gelişmiş olması oldukça önemlidir. Hem bir işletmenin en önemli ögesi ve kaynağı olan insanların mutlu olması, hem de işletmenin daha etkili çalışabilmesi açısından hayatın her alanında olduğu gibi çalışma ortamlarında da iletişim becerilerine sahip olmak avantaj sağlayacaktır (Özdemir, 2011). Teknolojinin gelişmesi bir taraftan iletişimi kolaylaştırırken, diğer taraftan nüfusun artmasıyla beraber iletişimi bir hayli zorlaştırmaktadır (Ersanlı ve Balcı, 1998). Kişilerin yaşadıkları toplumda sosyalleşebilmeleri ve kendilerini başarılı hissetmelerinde iletişim becerilerinin etkisi büyüktür (Pelit ve Karaçor, 2015).

Etkili iletişim becerilerine sahip olan kişiler, gerek insan ilişkilerinde, gerekse mesleki yaşamlarında başarılı olabilmektedirler. Turizm gibi insan ilişkilerinin daha ön planda olduğu sektörlerde çalışan kişilerin iletişim becerilerine daha fazla hâkim olmaları gerekmektedir. Turizm sektörü çalışanları dışındaki psikolog, psikiyatr, doktor, hemşire, avukat, öğretmen ya da satış elemanlığı gibi meslek gruplarında da ileri iletişim becerilerine sahip olmak oldukça önemlidir (Korkut, 2005). Kişilerin sosyal hayatta yer alabilmeleri ve örgütsel hayatta da başarı elde edebilmeleri için etkin bir iletişim becerisine sahip olmaları gerekmektedir (Pelit ve Karaçor, 2015). İletişim kurma ve problem çözme becerileri yetersiz olan kişilerin, mesleki performanslarında da yetersiz olacakları düşünülmektedir (Yılmaz, 2011).

Turizm mesleğini icra etmeye hazırlanan öğrencilerin, gelecekte birer yönetici ya da çalışan olacakları düşünüldüğünde, öğrencilerin genel kabul görmüş iletişim becerilerini elde etmeleri iş yaşamlarına muhakkak olumlu yansıyacaktır. Öğrencilerin, eğitim aldıkları süre boyunca edindikleri iletişim bilgilerini pekiştirip geliştirmeleri, gelecekte içerisinde bulunacakları örgütte başarılı olma ve kolay adapte olma şeklinde geri dönecektir. Öte yandan kendi duygularının farkında olan ve duygularını yönetebilen öğrenciler, karşılaştıkları kişilerin duygularını da analiz edip empati yapma yeteneğine de sahip olacaklardır. Kendi duygularını yönetebilme ve

empati yapabilme ise kişiler arası iletişimi olumlu şekilde etkileyen özelliklerdir (Pelit vd., 2018).

Kişilerin meslek yaşamları için iletişim becerilerine hâkim olmaları son derece önemlidir. Hem bir işyerinin en önemli ögesi olan insanın kişisel mutluluğu hem de işyerinin daha etkili olması ve verimli çalışması açısından, hayatın her alanında olduğu gibi çalışma yaşamında da iletişim becerileri konusu önem kazanmaktadır (Korkut, 2005). Turizmin, iletişimin yoğun olarak kullanıldığı emek yoğun bir sektör olması sebebiyle turizm eğitimi alan öğrencilerin iletişim becerilerinin gelişmiş olması sektör açısından oldukça istenilen ve önemli olan bir durumdur. Öğrencilerin eğitim aldıkları sürede duygularını tanımları, yönetmeleri, kendilerini en iyi ve doğru biçimde ifade edebilmeleri, diğer insanları dinlemeyi bilmeleri ve kendilerini geliştirmeleri, gerek eğitim gerekse eğitim sonrası iş yaşamlarında ve kendi sosyal yaşamlarında başarılar elde etmelerini sağlayacaktır (Pelit, vd., 2018).

3.4. Öz yeterlilik, Problem Çözme ve İletişim Becerileri Değişkenleri Arasındaki İlişki

3.4.1. Öz yeterlilik ile Problem Çözme Arasındaki İlişki

Arkan (2011) göre aynı yaş grubundan kişilerde gerek problem çözme becerilerinin gelişmesi gerekse öz yeterliliğin güçlenmesinde ortak kaynak başkalarının deneyimlerinin gözlenmesi ve davranışlarının taklit edilmesi olarak görmüştür.

Heppner ve Baker (1997) göre problem çözen kişinin kendine biçtiği değer, problemle başa çıkmada ve çözüme ulaştırmada önemli bir boyut oluşturmasıdır. Kişinin kendini problemin çözümü konusunda yeterli görmesi ve bu konuda kendisine güvenmesi, öz yeterlilik ve özgüven sahibi olması, kendine değer biçme olarak ifade etmektedir. Dolayısıyla problem çözme becerisi edinebilmek için öz yeterlilik inancının yeterli düzeyde olması gerekmektedir.

Albayrak, Okçin ve Gerçeklioğlu (2013) yapmış oldukları çalışmada öz yeterlilik algıları yüksek kişiler zorlu işlere kolayca girişmekte ve başarıma konusunda daha kararlı davranmakta, başarılı olmak için daha fazla çaba harcadığı, bu kişilerin olayları kavrayabilme, karar verebilme ve davranışlarını yönlendirmede daha başarılı oldukları sonucuna ulaşmışlardır.

Kumar ve Lal (2006) yapmış oldukları çalışmada öz yeterlilik algıları düşük olan kişilerin bir şeyin olduğundan daha zor olduğuna inanabildikleri ve bu algı da, kişinin üzerindeki stresi artırarak kişinin problemi çözmeye yönelik vizyonunu daralttığı sonucuna varmışlardır.

Lazarus ve Folkman (1984) yapmış oldukları çalışma sonucunda problem çözmek için harekete geçme ve öz yeterlilik algısının her ikisi de kişinin stresle baş etme becerilerinin bir yansıması olarak belirtmişlerdir. Bu sebeple; stres ile ilişkisi çerçevesinde problem çözme becerisi ve öz yeterlilik arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır (akt. Bezci, 2010).

Campbell ve Hackett (1986) öz yeterliliğin problem çözmeyi öğrenmede önemli rol oynadığını bildirmiştir. Karşılaşılan zorlukları aşmaya yönelik çaba, kararlılık ve direnç düzeyini belirleyen öz yeterlilik inancı kişilerin problem çözme becerileri kadar düşünme tarzlarını ve duygusal tepkilerini de etkileyebilmektedir. Buna karşılık düşük öz yeterliliğe sahip kişiler olayların görüldüğünden daha zor olduğunu düşündüklerinde, bakış açılarını daraltarak karşılaştıkları sorunları çözemeyebilirler. Öz yeterliliği yüksek kişiler zorluk derecesi yüksek işlere, olaylara ve problemlere daha rahat yaklaşım sergilemekte; daha güvenli ve daha güçlü duruşları, problemi kolayca çözmelerine olanak sağlamaktadır (akt. Kesgin, 2006).

Altunçekiç, Yaman ve Koray'ın (2005) yapmış oldukları çalışmada öz yeterlilik ve problem çözme becerileri arasındaki ilişkisini incelemişlerdir. Bu çalışma sonucunda problem çözme becerisi ve öz yeterlilik inançları arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkiler tespit edilmişler. Problem çözme becerisinin öz yeterlilik inancına paralel olarak geliştiğini belirtmişler. Genel olarak öz yeterlilik inancı yüksek kişilerin, daha kısa sürede sonuca ulaştıkları, karşılaştıkları problemleri çözmeye daha başarılı oldukları bildirmişler.

Yaman ve Yalçın (2005) tarafından yapılan çalışmada öz yeterlilik inancının artmasında problem çözme becerilerine etkisini ortaya çıkarmaya çalışmışlardır. Yapılan çalışma sonucunda problem çözme becerisinin öz yeterlilik inanç düzeyini istatistiksel olarak anlamlı düzeyde geliştirdiği tespit edilmişlerdir.

Erdem (2006), problem çözme becerisinin, öz yeterlilik inanç düzeyine etkisini belirlemek amacıyla yapmış olduğu çalışmada; problem çözme becerisinin öz yeterlilik inancını istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde artırdığı tespit edilmiştir.

Kesgin (2006), problem çözüme yöntemlerini kullanma ve öz yeterlilik düzeyleri arasındaki ilişkiyi tespiti için yaptığı çalışmada; ortalamanın üstünde öz yeterlilik düzeyine sahip olan kişilerin, problem çözüme yaklaşımlarını en fazla kullandıkları, tespit edilmiş ve problem çözüme yaklaşımlarından faydalanma düzeyleri ve öz yeterlilik düzeyleri arasında anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır.

Dönmez (2010) problem çözüme becerisi ve soysal öz yeterlilik arasında herhangi bir ilişki olup olmadığını tespit etmek amacıyla yapmış olduğu çalışma sonucunda; problem çözüme becerisi ve öz yeterlilikleri ile arasında düşük seviyede ancak pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Uğur (2010) öz yeterlilik, özgüven ve problem çözüme becerileri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Yapılan çalışma sonucunda öz yeterlilik, özgüven ve problem çözüme becerileri arasında doğrusal bir ilişki olduğunu belirlemiştir.

İngilizce öğretmen adayları üzerine bir araştırma yapan Behjoo (2013) ise, öğretmenlerin öz yeterlilikleri, akademik öz yeterlilik inançları ve problem çözüme becerileri arasındaki muhtemel ilişkiyi incelemek amacıyla yaptığı çalışmada; öz yeterlilik, akademik öz yeterlilik inançları ve problem çözüme becerileri arasında anlamlı bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir.

Aylar ve Aksin'in (2011) araştırmasında problem çözüme ilişkin öz yeterlilik inanç düzeylerini incelediği araştırmasında problem çözüme ve öz yeterlilik inanç düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığını tespit etmiştir.

Yenice (2012) ise aday öğretmenlerin problem çözüme becerileri ve öz yeterlilik düzeylerini incelemiştir. Bu çalışmaya göre aday öğretmenlerinin problem çözüme becerileri ve öz yeterlilik düzeyleri arasında orta dereceli pozitif yönlü anlamlı ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır.

Kesicioğlu ve Güven (2014), empati, problem çözüme ve iletişim becerileri ile öz yeterlilik düzeyleri arasında bir ilişki olup olmadığını incelemiştir. Yapılan araştırma sonuçlarına göre öz yeterlilik ile iletişim becerileri, empati yeteneği ve problem çözüme becerisi arasında anlamlı bir farklılığın olduğunu belirlemiştir.

3.4.2. Öz yeterlilik ile İletişim Becerisi Arasındaki İlişki

Buğdaycı (2018) yapmış olduğu çalışmada antrenörlük yapan kişilerin iletişim becerileri ile öz yeterlilik düzeylerini incelemiştir. Yapılan araştırmaya katılan

erkek antrenörlerin genel öz yeterlilik düzeyleri ve iletişim kurmaya yönelik alt boyutunda anlamlı farklılığa rastlanırken, kadın antrenörlerin öz yeterlilik düzeyleri ile etkin dinleme, sözel olmayan iletişim kanallarını kullanma, kendini ifade etme ve iletişim kurmada istekli olma alt boyutunda anlamlı farklılıklara rastlanmıştır. Sonuç olarak araştırmaya katılan antrenörlerin öz yeterlilikleri ile iletişim becerileri arasında bir paralellikten söz edilebilir olduğu, başka bir ifade ile erkek ve kadın antrenörlerin işlerinde olan yeterlilikleri arttıkça iletişim becerilerinin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Ata (2015) öz yeterlilik inancı ile iletişim becerileri arasında bir ilişki olup olmadığını araştırmıştır. Araştırma sonucunda öz yeterlilik inancı ile iletişim becerileri arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca bu araştırmada öz yeterlilik inancının iletişim becerilerinin yordayıcısı olduğu ve yüksek öz yeterliliğe sahip olan kişilerin, aynı zamanda yüksek düzeyde iletişim becerilerine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Küpelı (2019) öz yeterlilik algısı ile iletişim becerileri arasında bir ilişki olup olmadığını incelemiştir. Araştırma sonucunda öz yeterlilik algısı ile iletişim becerileri arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki olduğu saptanmıştır. Aynı zamanda iletişim becerilerinin orta düzeyde öz yeterlilik algısını açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır.

Şah (2013) üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin ve akademik öz yeterlilik inançlarının düzeyini belirlemek ve akademik öz yeterlilik ile iletişim becerileri arasındaki ilişkinin tespit edilebilmesi amacıyla yürüttüğü çalışmada, üniversite öğrencilerinin akademik öz yeterlilikleri ve iletişim becerileri arasında pozitif ve oldukça yüksek bir ilişkinin var olduğu sonucuna varılmıştır.

Erözkan (2013) ergenlerin kişiler arası sorunları çözme becerileri, iletişim becerileri ve sosyal öz yeterlilik algılarını; iletişim becerileri ile kişilerarası problem çözme becerilerinin sosyal öz yeterlilik üzerindeki yordayıcı rolünü incelediği araştırmasında iletişim becerileri, kişilerarası problem çözme becerilerinin ve sosyal öz yeterlilik arasında anlamlı düzeyde ilişkili olduğunu ve kişilerarası problem çözme ve iletişim becerilerinin sosyal öz yeterliliği önemli derecede açıkladığı görülmüştür.

Norgaard vd., (2012) yapmış oldukları iletişim becerileri eğitimi sağlık profesyonellerinin öz yeterliliklerini artırır mı adlı çalışmada iletişim becerisi eğitimi

alan ve iletişim becerilerini arttıran doktorlar, hemşireler ve tıbbi sekreterler öz yeterliliklerinde de bir artış olduğunu gözlemlemişlerdir.

Özkan vd., (2014) öz yeterlilik düzeyi ile iletişim becerileri arasında bir ilişki olup olmadığını incelemiştir. Araştırma sonucuna göre öz yeterlilik düzeyi ile iletişim becerileri arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Konu ile ilgili literatür incelendiğinde öz yeterlilik ve iletişim becerileri arasında ilişkinin incelendiği görülmektedir. İletişim becerileri ile öz yeterlilik arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif ilişkinin var olduğu ve öz yeterlilik düzeyi arttıkça iletişim becerilerinin arttığı sonucuna ulaşan araştırmacılar (Çiftçi ve Taşkaya, 2010; Hassall, vd., 2013; Hullman, Planisek, McNally ve Rubin, 2010; Kesicioğlu & Güven, 2014; Özkan ve diğerleri, 2014; Shelton, 2013) rastlamak mümkündür.

3.4.3. Problem Çözme Becerisi ile İletişim Becerisi Arasındaki İlişki

Çağşırılı (2019) iletişim becerilerinin problem çözme becerileri üzerindeki etkisini incelediği araştırmasında iletişim becerilerinin problem çözme becerilerini pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir.

Koser (2019) üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin, problem çözme becerileri ve bağlanma stillerinin incelenmesi adlı çalışmasında iletişim becerileri ile problem çözme becerileri arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Saracaloğlu, Yenice ve Karasakaloğlu (2009) ise yapmış oldukları çalışmada iletişim ve problem çözme becerilerinin yeterli olduğunu ortaya koymuş ve alan yazını üzerinde yapılan incelemelerde etkili iletişim becerisinin problem çözme becerisini olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Uğur (2018) problem çözme ve iletişim becerileri arasında bir ilişki olup olmadığını araştırmıştır. Araştırmada iletişim becerilerinin, problem çözme becerilerini etkilediği anlaşılmış ve iki değişken arasında ilişki olduğu kabul edilmiştir.

Dölek (2015)'in üniversite öğrencileri üzerine yapmış olduğu çalışmada, öğrencilerin iletişim becerileri ortalamalarının problem çözme stratejilerine göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu araştırmaya göre problem çözme becerisi yüksek olan üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin de yüksek olduğu belirlenmiştir.

Yılmaz (2011)'da yaptığı çalışmada problem çözme becerilerinin, iletişim becerileri ile pozitif ilişkili olduğu sonucuna varmıştır.

Kök (2016) problem çözme ve iletişim becerileri arasında bir ilişki olup olmadığını araştırmıştır. Yapılan bu çalışmada problem çözme ve iletişim becerisi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Bununla birlikte yüksek iletişim becerilerinin problemleri çözmeyi de kolaylaştırdığı sonucuna ulaşmıştır.

Başar (2011) “hemşirelerde ve hemşirelik öğrencilerinde problem çözme ve iletişim becerilerinin değerlendirilmesi” konulu bir çalışma yapmıştır. Bu araştırmanın sonucuna göre de problem çözme becerileri ile iletişim becerileri arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÖZ YETERLİLİĞİN PROBLEM ÇÖZME BECERİSİNE ETKİSİNDE İLETİŞİM BECERİSİNİN ROLÜNE İLİŞKİN TURİST REHBERLERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Araştırmanın dördüncü bölümünde öz yeterliliğin problem çözme becerisine etkisinde iletişim becerisinin rolü nicel araştırma yöntemi ile açıklanmıştır. Öncelikli olarak araştırma değişkenlerinin belirlenmesi ve anket sorularının hazırlanması, model ve hipotezler, evren ve örneklem büyüklüğü, anketin uygulanması ve verilerin toplanmasına yer verilmiştir. Ardından araştırmanın geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmış ve detaylı bir şekilde açıklanmıştır. Öz yeterlilik, problem çözme becerisi ve iletişim becerisi değişkenlerine ilişkin açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Ayrıca birleşim ve ayrışım geçerliliğine de bakılmıştır. Ardından istatistiksel analizler ve bulgular kısmına detaylı bir şekilde yer verilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri, değişkenlere ilişkin tanımlayıcı istatistikler, değişkenler arası ilişkilere yönelik korelasyon analizi, değişkenler arası ilişkiler analiz edilmiş ve iletişim becerisinin rolüne ilişkin istatistiksel analizler ve hipotez testi sonuçları açıklanmıştır.

4.1. Araştırmanın Yöntemi

Nicel yöntem, sayısal olarak ifade edilebilen, olay ve olguları nesnelleştirerek gözlemlenebilir ve ölçülebilir bir şekilde ortaya koyan bir araştırma türüdür (Gürbüz ve Şahin, 2018). Bununla birlikte detaylı olarak araştırmanın teorik kısmında değinilen öz yeterlilik, problem çözme becerisi ve iletişim becerisi ilişkisine dair görüşlerin ampirik düzeyde incelemek için bir alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Araştırma için ilgili veri toplanırken, birincil verilerin toplanmasında anket tekniği ve ikincil verilerin toplanmasında düzenli yayınlar, kitaplar ve elektronik veri tabanları gibi kaynaklardan yararlanılmıştır.

4.1.1. Veri Toplama Aracının Hazırlanması

Bu bölümde rehberler üzerinde literatürden hareketle araştırmanın teorik alt yapısını oluşturan öz yeterlilik, problem çözme becerisi ve iletişim becerisi değişkenleri ve bu değişkenlerin alt boyutlarının yer aldığı anket çalışması uygulanmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçüm aracı profesyonel turist rehberlerine hitaben araştırmanın; konusunu ve amacını içeren kısa bir üst yazının haricinde, kapalı uçlu ve Likert ölçeği şeklinde hazırlanmış olup, dört ana bölümden oluşmaktadır. Anket formunda demografik özelliklerin belirlenmesi amacıyla daha önce yapılmış olan benzer çalışmalarda oluşturulan soru çeşitleri incelenerek araştırmanın amacına uygun olanlar seçilip katılımcıların yanıtlamaları için yer verilmiştir. Buna göre profesyonel turist rehberlerine ilişkin cinsiyet, medeni durum, yaş, mesleki deneyim, eğitim düzeyi, çalışma kartı türü, çalışılan gün sayısı, aylık gelir ve rehberlik eğitiminin alındığı kurum gibi demografik özelliklere yer verilmiştir.

Profesyonel turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeylerini belirlemek için 1979 yılında Jerusalem ve Schwarzer tarafından geliştirilen, Yeşilay (1996) tarafından Türkçeye çevrilen ve tek boyutlu 10 ifadeden oluşan “Genelleştirilmiş Öz Yeterlilik Beklentileri Ölçeği”nden (General Perceived Self-Efficacy Scale - GSE) kullanılmıştır.

Profesyonel turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin belirlenmesi için, Şahin, Sahin ve Heppner (1993) tarafından güvenilirlik ve geçerlilik çalışması yapılarak Türkçeye uyarlanan 32 maddeden oluşan ve Kardaş ve diğerlerinin (2014), 5. Sınıf öğrencileri üzerine uyguladığı çalışmada doğrulayıcı faktör analizi sonucu 20 maddeye indirilen ve 3 alt boyuttan oluşan “Problem Çözme Envanteri”nden (PÇE) kullanılmıştır.

Problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol olmak üzere üç alt boyuttan oluşan problem çözme becerisi değişkeni bu çalışmada bağımlı değişken olarak analiz edilmiştir.

Tablo 3: Problem Çözme Becerisi Ölçeği Alt Boyutları ve İfade Sayıları

Alt Boyutlar	İfade Sayısı
Problem Çözme Güven Boyutu	8 ifade
Yaklaşma-Kaçınma Boyutu	7 ifade
Kişisel Kontrol Boyutu	5 ifade
Toplam	20 ifade

Tablo 3 incelendiğinde bu ifadelerin 8’inin problem çözme yeteneğine güven, 7’sinin yaklaşma-kaçınma ve 5’inin ise kişisel kontrol boyutunu ölçmeye yönelik oluşturulduğu görülmektedir. Ölçekte yer alan 3, 5, 9, 10, 11, 13, 16 ve 17. ifadeler problem çözme yeteneğine güven ile 2, 4, 6, 8,12,19,20. ifadeler yaklaşma-

kaçınma boyutu ile 1,7,14,15 ve 18. İfadeler ise kişisel kontrol boyutu ile ilgilidir. Ölçekte ters kodlama olup, 1,2,7,14 ve 15. ifadeler ters olarak puanlanan ifadelerdir. (Örnek ifadeler; Problem Çözme Yeteneğine Güven boyutu için: Bir sorunu çözmek için belli bir yolu denedikten sonra durur ve ortaya çıkan sonuç ile olması gerektiğini düşündüğüm sonucu karşılaştırırım. Yaklaşma- Kaçınma boyutu için: Bir sorunum olduğunda bildiğim bütün çözüm yollarını düşünürüm. Kişisel Kontrol boyutu için: Bir sorunu çözmek için kullandığım çözüm yolları başarısız ise bunların neden başarısız olduğunu araştırmam.)

Literatür taraması sonucu Fidan Korkut (1997) tarafından geliştirilen İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeği (İBDÖ) kullanılmıştır. Ölçek kişilerin iletişim becerilerini nasıl değerlendirdiklerini anlamaya yönelik bir ölçektir. Ölçek toplam 25 ifadeden oluşmaktadır (Korkut, 1997).

Öz yeterlilik, Problem çözme becerisi ve İletişim becerileri değerlendirme ölçeklerinde 5'li Likert ölçeği (1=Hiç katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Tamamen katılıyorum) kullanılmıştır.

Tek boyuttan oluşan iletişim becerisi değişkeni ise araştırmada aracı değişken olarak analiz edilmiştir. Bağımsız değişkenin etkisini bağımlı değişkene ileten değişkene aracı değişken denilmektedir. Müdahaleci değişken olarak da tanımlanabilen aracı değişken, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini açıklamaya yardımcı olmaktadır. Aracılık etkisinin ortaya çıkabilmesi için üç şartın yerine gelmesi gerekmektedir. Bu şartlar; 1) bağımsız değişken bağımlı değişkeni etkilemelidir, 2) bağımsız değişken aracı değişkeni etkilemelidir ve 3) aracı değişken bağımlı değişkeni etkilemelidir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Ancak bu şartlar geleneksel yaklaşımda geçerlidir. Çağdaş yaklaşıma göre, bağımsız değişken bağımlı değişkeni etkilemek zorunda değildir (Meyda ve Şeşen, 2015). Aracı etki modelinde, bootstrap testi sonucunda dolaylı etkinin anlamlı olması halinde aracılık modeli doğrulanmış kabul edilmektedir. Başka herhangi bir teste ihtiyaç duyulmamaktadır (Gürbüz, 2019a).

4.1.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Kişilerin çalışma hayatlarında karşılaşılabilecekleri çok sayıda sorun ortaya çıkabilmektedir. Ortaya çıkan bu sorunlar özyeterlilik duygusu yüksek olan kişiler tarafından daha hızlı bir şekilde çözülebilir. Kişilerin çalışma ortamlarında ortaya

çıkan sorunlarla baş edebilmesi ve çevresine adapte olabilmesine yardımcı olan iletişim becerisi; duygusal, zihinsel ve davranışsal yeteneklerden oluşan bir bütündür. Kişilerin sahip olduğu bu yetenekler günlük ve iş yaşamlarında karşılaştıkları sorun ve güçlüklerle mücadele edebilmesinde öneme sahiptir. Bu yetenekler kişilerin karşılaştıkları durumlar karşısında planlama yapmayı, seçenekler arasında en uygun seçeneği seçmeyi ve etkin kararlar vermeyi içermektedir. Kişiler sahip oldukları beceri ve yetenekler ile görevlerini yerine getirirler. Bu bağlamda ilgili literatür incelendiğinde özyeterlik ve iletişim beceriler arasında anlamlı ve pozitif ilişkinin var olduğu ve özyeterlikleri yüksek olan kişilerin iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu (Luszczynska, Gutierrez-Dona ve Schwarzer, 2005; Heslin ve Klehen, 2006; Schwarzer ve Hallum, 2008; Küpeli,2019; Şah, 2013; Buğdaycı, 2018; Çiftçi ve Taşkaya, 2010; Hassall, vd., 2013; Hullman, Planisek, McNally ve Rubin, 2010; Kesicioğlu ve Güven, 2014; Özkan, vd., 2014; Shelton, 2013; Ata, 2015) görülmektedir.

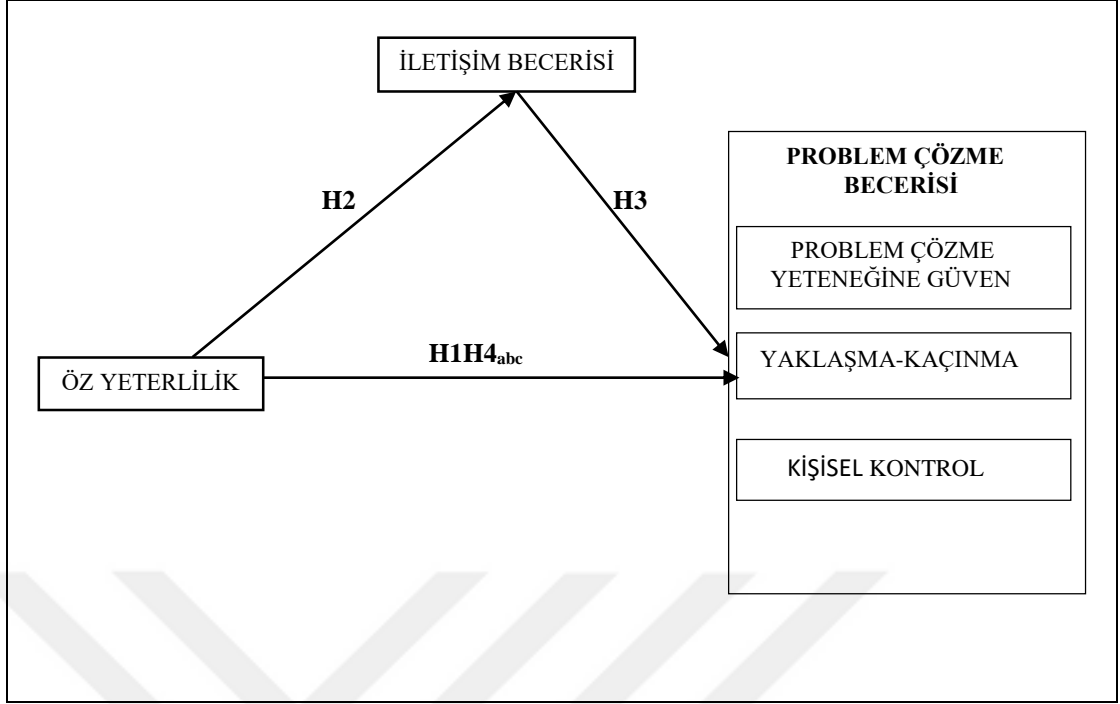
Problem çözme bir amaca ulaşmakta karşılaşılan güçlükleri yenme süreci olarak tanımlanmaktadır. Problem çözme, öğrenilmesi, elde edilmesi ve sürekli olarak geliştirilmesi gereken bir yetenektir (Bingham, 2004). Literatür incelendiğinde özyeterlik ve problem çözme becerisi arasında ilişki olduğu görülmektedir. Özyeterlik düzeyi yüksek olan bireylerin de, problemleri çözmeye daha başarılı olacaklarını belirtmiştir (Yenice, 2012; Kruger, 1997; Blumenfeld vd., 1991; Kesgin 2006; Heppner ve Baker, 1997; Campbell ve Hackett, 1986; Kumar ve Lal, 2006, Altunçekiç, Yaman ve Koray, 2005; Kesicioğlu ve Güven, 2014).

Özyeterlik inancı yüksek olan kişilerde, zor bir akademik görev karşısında daha soğukkanlı ve sakin olabilirken, öz yeterlik inancı düşük olan kişiler bu görevi gerçekte olduğundan daha zor olarak algılayabilmektedir ve bundan dolayı hem stres ve kaygılarını arttırmakta, hem de probleme uygun çözüm yollarını bulma konusunda daha az başarılı olmaktadır (Pajares, 1997). Bandura (1977)'nin özyeterlik modelinde insanların yeteneklerine ve başa çıkma becerilerine olan inançlarının, problem çözme becerilerini algılamalarının, gösterecekleri çabanın miktarını etkileyeceği kabul edilmektedir. Bandura (1997)'ya göre öz-yeterlik inancı yüksek olan insanlar yeni karşılaştıkları ve mücadele etmek durumunda

oldukları yaşantılardan kaçmazlar ve eylemlerini başarılı bir şekilde tamamlamak için oldukça kararlı davranırlar.

İnsan ilişkileri ile ilgili mesleklerde çalışanların başarısı ile iletişim becerilerini etkin olarak kullanabilme arasında olumlu bir ilişki vardır (Balcı, 1996). Turist rehberinin başarılı olabilmesi, turdaki turistlerle iyi bir iletişim kurabilmesi ile doğrudan ilişkilidir. Turist rehberinin etkili olabilmesi iletişim süreçlerinin iyi işletilmesine bağlıdır. Bu da turist rehberinin iletişim becerilerini geliştirmesi ile gerçekleşebilir (Büyükkuru, 2015). Literatürde daha önce yapılan çalışmalar doğrultusunda iletişim becerisi ile problem çözme becerisi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu ve iletişim becerisi yüksel olan kişilerin problem çözme becerilerinin de yüksek olduğu sonucuna ulaşan araştırmacılara (Saracaloğlu, Yenice ve Karasakaloğlu, 2009; Yılmaz, 2011; Dölek, 2015; Kök, 2016; Koser, 2019; Çağşırılı, 2019) rastlamak mümkün olmaktadır.

Bu bağlamda literatür destekli bilgilerle araştırmada kullanılan değişkenler dikkate alınarak araştırmaya yönelik model ve hipotezler belirlenmiştir. Araştırma için belirlenen model, bu araştırma sonucunda ulaşılmak istenen amaca uygun olarak şekillendirilmiştir. Şekil 2’de araştırma modeline yer verilmiştir. Aracılık etkisinin ortaya çıkabilmesi için üç şartın yerine gelmesi gerekmektedir. Bu şartlar; 1) bağımsız değişken bağımlı değişkeni etkilemelidir, 2) bağımsız değişken aracı değişkeni etkilemelidir ve 3) aracı değişken bağımlı değişkeni etkilemelidir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Ancak bu şartlar Baron ve Kenny modeli de denilen geleneksel yaklaşımda geçerlidir. Çağdaş yaklaşıma göre, bağımsız değişken bağımlı değişkeni, bağımsız değişken aracı değişkeni ve aracı değişken de bağımlı değişkeni etkilemek zorunda değildir (Meyda ve Şeşen, 2015; Gürbüz, 2019a). Aracı etki modelinde, bootstrap testi sonucunda dolaylı etkinin anlamlı olması halinde aracılık modeli doğrulanmış kabul edilmektedir. Başka herhangi bir teste ihtiyaç duyulmamaktadır (Gürbüz, 2019a). Bu nedenle çalışma için aşağıdaki modelde belirtilen H1, H2 ve H3 hipotezleri ifade edilmemiş sadece aracılık etkisini ortaya koymaya yönelik hipotezlere yer verilmiştir.



Şekil 2: Hipotezlenen Araştırma Modeli

Araştırma modelinin analizini sağlayacak olan hipotezlerin içeriği şu şekildedir:

H4_a: Öz yeterliliğin problem çözme yeteneğine güvene etkisinde iletişim becerisinin aracı rolü vardır.

H4_b: Öz yeterliliğin yaklaşma-kaçınmaya etkisinde iletişim becerisinin aracı rolü vardır.

H4_c: Öz yeterliliğin kişisel kontrole etkisinde iletişim becerisinin aracı rolü vardır.

4.1.3. Evren ve Örneklem

Yapılan bu araştırmada evrene yönelik maliyet ve zaman kısıtları göz önünde bulundurularak, tam sayıma gidilmemiştir. Bu sebeple araştırmada örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Temelde olasılığa dayalı ve olasılığa dayalı olmayan olmak üzere iki farklı örnekleme yöntemi vardır. Evrende bulunan her kişinin örnek içerisinde bulunma şansı bilinmekte ve bu şansın her kişi için eşit olması olasılığına dayalı örneklem denir. Evrende yer alan her kişinin örnekte temsil edilme şansına sahip olmasından dolayı buna tesadüfi, ihtimalli ya da önyargısız örnekleme de denilmektedir. Evrende bulunan bazı kişilerin örnekte bulunma şansları diğer kişilerden daha yüksek veya düşük olmasına ise olasılığa dayalı olmayan örneklem denir. Şansları eşit olmamaktadır. Bu sebepten dolayı bu yöneme tesadüfi olmayan, ihtimalsiz ya da önyargılı örnekleme yöntemi de denilmektedir. Bu araştırma kapsamında kullanılan örneklem yöntemi olasılığa dayalı olmayan

örnekleme yöntemidir. Bu yöntemde, birimlerin seçimi araştırmacıya bırakılmıştır. Araştırmacı gözüne kestirdiği ya da uygun gördüğü kişiye anketi doldurmasını teklif etmektedir. Oldukça yaygın olarak kullanılan bu teknikte esas, ankete cevap veren herkesin örneğe dâhil edilmesidir. En kolay bulunan denek en ideal olanıdır görüşü hâkimdir. Denek bulma işlemi arzu edilen örnek büyüklüğüne ulaşıncaya kadar devam etmektedir (Altunışık vd, 2012).

Evren belirlerken araştırma problemi, verilerin hangi birimlerden elde edileceği ve araştırma sonucunda elde edilen bulguların kimler üzerinde genelleme yapılacağı iyi ifade edilmelidir. Bu bağlamda araştırmanın evrenini Aydın Rehberler Odasına bağlı profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. 2020 yılında Aydın rehberler odasına kayıtlı toplam 669 rehber sayısı vardır. Ancak 669 rehberin 551'i eylemli profesyonel turist rehberi olarak hizmet verirken; 118 rehber ise eylemsiz olarak görülmektedir (tureb.org.tr). Profesyonel turist rehberi, eylemli turist rehberi ve eylemsiz turist rehberi olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Turist rehberliği ruhsatnamesine sahip olan rehberler fiilen rehberlik mesleğini icra edebilmek için bağlı oldukları meslek odasından yıllık çalışma kartı çıkarmak zorundadır. Bu bağlamda eylemli turist rehberi, çalışma kartı sahibi olup, fiilen turist rehberliği hizmeti sunma hak ve yetkisine sahip turist rehberini; eylemsiz turist rehberi ise ruhsatname sahibi olup, çalışma kartı olmayan turist rehberini ifade etmektedir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012). Bu duruma istinaden, 551 kişiden oluşan evren içinde minimum örneklem sayısı %95 güven aralığı ve %5 örnekleme hatası ile 227 olarak hesaplanmıştır (www.surveysystem.com). Bu araştırma kapsamında 551 eylemli rehberin bulunduğu evren içinde 300 rehber araştırmanın örnekleme için belirlenmiştir. Bu rakam 551 kişilik evren için en az % 5 hata payı ve %95 güven aralığında en az 227 olması gereken örneklem sayısının üzerindedir.

Profesyonel turist rehberleri üzerinde uygulanan bu araştırma rehberlerin turistlerle iç içe olması, sürekli bu süreci yaşamaları ve bu sorunun çözümünün rehberler için faydalı olabileceği düşünüldüğünden bu çalışmaya yer verilmiştir. Ayrıca daha önceden yapılan çalışmalar incelendiğinde öz yeterlilik, problem çözme becerisi ve iletişim becerisine ilişkin değişkenlerin profesyonel turist rehberleri üzerinde yapılmış bir uygulamaya yer verilmediği için yapılan araştırmada profesyonel turist rehberleri tercih edilmiştir.

Bu araştırmada profesyonel turist rehberleri temel alınarak, öz yeterlilik düzeyinin problem çözüme becerisi üzerindeki etkisinde iletişim becerisinin aracılık rolü incelenmektedir. Yapılan araştırma kuramsal çerçevede ileri sürülen bilgilerle ve ulaşılabilen literatürle sınırlıdır. Yani öz yeterlilik, problem çözüme becerisi ve iletişim becerisi değişkenleri arasındaki ilişkiler ve birbirleri üzerindeki etkiler ile sınırlandırılmıştır. Araştırma sadece Aydın Rehber Odasına bağlı profesyonel turist rehberleri ile sınırlandırılmıştır. Araştırmada yapılan analizler ve sonuçlar Aydın Rehber Odasına bağlı profesyonel turist rehberleri ile sınırlandırılmıştır. Araştırmanın sonuçları araştırmada kullanılan anket sorularına verilen cevaplarla sınırlıdır.

Araştırmada kullanılan anket öz yeterliliği ölçen ifadeleri ile problem çözüme becerisinin “problem çözüme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol” boyutlarını ölçen ifadeler ile iletişim becerilerini ölçen ifadeler ile sınırlandırılmıştır.

2020 yılı Şubat ayı içerisinde profesyonel turist rehberlerinden anket yöntemiyle veriler elde edilmeye çalışılmış fakat dünyada yaşanılan pandemi verilerin elde edilme sürecini etkilemiştir. Pandemi sürecinin getirmiş olduğu yüz yüze görüşme kısıtlamasından dolayı anket, google forms üzerinden online hale dönüştürülerek Aydın rehber odasına bağlı eylemli turist rehberlerinin Aydın Rehberler Odası (ATRO)’dan alınan mail adreslerine gönderilmiş ve sonucunda anket yöntemiyle elde edilen veriler, araştırma için bir sınırlılık olarak ortaya konmuştur.

Anket formunun, araştırma konusuna yönelik verileri sağlayıp sağlamayacağına, sorulan soruların doğru anlaşılıp anlaşılmadığını gözlemlemek amacıyla, çalışmanın pilot uygulaması 30 profesyonel turist rehberi üzerinde pandemi öncesi uygulanmıştır. Pilot uygulama profesyonel turist rehberleri ile yüz yüze görüşülerek gerçekleştirilmiştir. Pilot uygulama neticesinde profesyonel turist rehberleri tarafından ankette yer alan anlaşılması güç bazı ifadeler daha anlaşılır hale getirilmiştir.

Pilot çalışmaların tamamlanmasının ardından araştırmanın evrenini oluşturan Aydın Rehber Odasına bağlı profesyonel turist rehberleri ile yüz yüze gerçekleştirilmesi planlanan araştırma pandemi nedeniyle gerçekleştirilememiş ve anket formu rehberlerinin ATRO’ya bildirdikleri e posta adreslerine ulaştırılmıştır.

Şubat ayında başlanılan anket uygulaması pandemi nedeniyle yaklaşık olarak dört ay sürmüştür. Toplam 315 adet anket elde edilmiştir. Elde edilen anket verilerinin bir kısmında bazı eksiklikler ve aşırı değerler tespit edilmiş, bunlar araştırma dışında bırakılmıştır. Kayıp verilerin çıkarılmasıyla analize uygun olarak 300 veri araştırmada kullanılmıştır.

Araştırmada elde edilen verilerin nasıl analiz edilmesi gerektiği ve hangi tekniklerle analiz edileceği, araştırmanın sonucuna doğrudan etki edeceği için büyük öneme sahiptir. Araştırmada elde edilen veriler istatistik program aracılığı ile analiz edilmiştir. Öncelikli olarak veri setinin normallik varsayımını karşılayıp karşılamadığını değerlendirmek amacıyla üç değişken ve alt boyutlarına ilişkin çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) katsayılarına bakılmıştır.

Araştırmanın geçerliliğini ölçmek için açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi; değişkenlerin birbiriyle olan ilişkilerinden yola çıkarak faktör yapısını oluşturmaya yönelik bir analizdir. Doğrulayıcı faktör analizi ise değişkenlerin birbiriyle olan ilişkisine yönelik daha önce oluşturulan model ve hipotezi tekrardan test eden analizdir (Meydan ve Şeşen, 2015). AFA ve DFA'ya ek olarak, ölçeklerin birleşim ve ayrışım geçerliliğine de bakılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini ölçmek amacıyla içsel tutarlılık analizlerinden biri olan Cronbach alfa olarak da bilinen alfa katsayısına yer verilmiştir. Araştırmada tanımlayıcı istatistiklerin değerlendirilmesinde yüzde, aritmetik ortalama, frekans ve standart sapma analizleri kullanılmıştır. Frekans ve yüzde analizlerinden yararlanarak profesyonel turist rehberlerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler ortaya koyulmuştur. Bunun yanı sıra araştırmada kullanılan öz yeterlilik, problem çözme becerisi ve iletişim becerisi ile ilgili ölçeklere ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerlerinden oluşan veriler tablolar haline getirilerek değerlendirilmiştir.

Öz yeterlilik, problem çözme becerisi ve iletişim becerisi arasındaki ilişkiler incelenmiş olup, iletişim becerisinin, öz yeterlilik ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkide rolünün olup olmadığını öğrenmek amacıyla Hayes (2013) tarafından SPSS programına eklenti olarak geliştirilen PROCESS ile ortaya koyulmuştur.

4.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerliliği ve Güvenirliği

Geçerliliği test etmek amacıyla ‘‘Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA)’’ ve ‘‘Doğrulamayı Faktör Analizi (DFA)’’ yapılmaktadır. Yeni bir ölçeğin yapı geçerliliğinin test edilmesinde faydalanılan yöntem olan açıklayıcı faktör analizi, ölçekte yer alan gözlenen değişkenlerden yola çıkarak gizli daha az faktör(ler)e ulaşmayı sağlamaktadır. Araştırmanın örnekleme ile farklı örneklemin arasındaki benzerliğini test eden doğrulamayı faktör analizi ise daha önce keşfedilen ve daha az faktör altında birleştirilen ölçeklerde kullanılmaktadır. (Meydan ve Şeşen, 2015).

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliklerinin sağlanması için Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) ve Doğrulamayı Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır. Ayrıca ölçüm modelinin birleşim ve ayrışım geçerliliğini sağlayıp sağlamadığına da bakılmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğini test etmek amacıyla ise ‘‘Güvenilirlik Analizi’’ yapılmıştır.

Tüm bu analizler yapılmadan önce veri setinin normallik varsayımını karşılıyıp karşılamadığı kontrol edilmiştir. Normal dağılım eğrisi olarak ifade edilen varsayımsal evren dağılımı olan normal dağılım, Gauss dağılımı veya eğrisi olarak da adlandırılmaktadır. Normal dağılım eğrisi, ihtimale dayalı ve sürekliliği olan bir fonksiyon eğrisidir. Dağılımın normalliğini inceleyebilmek için; aralık yöntemi, grafiksel yöntemler, kolmogorov-simirnov ve shapiro-wilkinson normallik testleri kullanılmaktadır. Ayrıca çarpıklık ve basıklık değerlerinden yararlanılarak da veri setinin normal dağılıp dağılmadığına bakılmaktadır.

Dağılımın normal olabilmesi için çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 1 arası değer alması gerekmektedir. Bazı kaynaklara göre ise ± 2 , ± 3 arası değerler almaktadır (Altunışık vd., 2012). Bu araştırma kapsamında üç değişken ve alt boyutlarına ilişkin çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmıştır. Değişkenler ve alt boyutlarına ilişkin çarpıklık ve basıklık katsayılarına Tablo 4 'de yer verilmiştir.

Tablo 4: Öz Yeterlilik, Problem Çözme Becerisi ve İletişim Becerisi Alt Boyutlarına İlişkin Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

	Çarpıklık		Basıklık	
	İstatistik	Standart Hata	İstatistik	Standart Hata
Öz yeterlilik	0,175	0,141	-0,674	0,281
Problem Çözme Becerisi	0,339	0,141	-0,183	0,281
Problem Çözme Yeteneğine Güven	-0,198	0,141	-0,685	0,281
Yaklaşma-Kaçınma	-0,131	0,141	-0,854	0,281
Kişisel Kontrol	-0,764	0,141	-0,026	0,281
İletişim Becerisi	-0,208	0,141	-0,606	0,281

Normal dağılımda çarpıklık ve basıklık değer aralığına ilişkin farklı görüşler bulunmaktadır. Hair ve diğerleri (2014) çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1 ile +1 arasında olduğu durumlarda verilerin normallik varsayımını karşıladığını belirtirken, Tabachnick ve Fidell (2013) ise çalışmalarında çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1,5 ile +1,5 arasında olması gerektiğini belirtmektedir. Yapılan analiz sonucunda, verilerin çarpıklık ve basıklık değerleri -1 ile +1 arasında bir değere sahip olduğu için normallik dağılım varsayımını sağladığı görülmektedir. Verilerin normal dağılımlı yapısı belirlendikten sonra, geçerliliğin ve güvenilirliğin belirlenmesi için gerekli analizler yapılmıştır.

4.2.1 Öz yeterlilik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Bu bölümde öz yeterlilik ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçları yer almaktadır. Profesyonel turist rehberlerinin özyeterliliklerinin ölçülmesi için geliştirilen 10 maddelik öz yeterlilik ölçeğinin yapısal geçerliliğini test edilmesi amacıyla açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda, örneklemin yeterliliğini gösteren Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri .87'dir. Buna göre faktör analizi için yeterli örnekleme sahip olduğu görülmektedir. Ölçekte yer alan maddelerin birbiriyle olan ilişkilerinin faktör analizi için uygun olup olmadığını test etmek için ise Bartlett küresellik testinin anlamlı olması gerekmektedir. Bartlett küresellik sonucunun anlamlı olduğu görülmektedir ($p < .001$). Açıklayıcı faktör analizinde öz değerleri 1'den büyük olan faktörler incelendiğinde, maddelerin tek faktör altında toplandığı görülmektedir. Ayrıca yamaç serpinti grafiği ve açıklanan faktör varyans değerleri de dikkate alınarak özyeterlilik ölçeği için tek faktörlü yapının uygun olduğuna karar verilmiştir. Faktör analizinde ölçekteki her bir ifadenin faktör yükünün 0.50

ve üstü bir değere sahip olması gerekmektedir (Hair vd., 2014: 102). Ölçekte yer alan ifadelerden OZY-3 ifadesinin (Bana karşı çıkıldığında kendimi kabul ettirecek yolları bulurum.) faktör yük değeri 0.50'nin altında olduğu için ölçek kapsamından çıkarılmıştır.

Tablo 5'te 9 maddeden oluşan öz yeterlilik ölçeğinin faktör yüklerine ilişkin AFA sonuçları yer almaktadır. Ölçekte faktör yükü 0.5'in altında olan ifadelere tabloda yer verilmemiştir.

Tablo 5: Öz yeterlilik Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları

Madde	Özyeterlilik
9- Ani olaylar hakkından gelebileceğimi sanıyorum.	,791
7- Bir sorunla karşılaştığımda onu halledilmeye yönelik birçok fikirim vardır.	,770
8-Güçlükleri soğukkanlılıkla karşılarım, çünkü yeteneklerime her zaman güvenebilirim.	,760
5- Güç sorunların çözümünü gayret edersem başarabilirim.	,739
1- Yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapmam gerektiğini bilirim.	,724
10- Her sorun için bir çözümüm vardır.	,716
6- Projelerimi gerçekleştirmek ve hedeflerime erişmek bana güç gelmez	,704
2- Beklenmedik durumlarda ne yapmam gerektiğini her zaman bilirim.	,656
4- Ne olursa olsun üstesinden gelirim.	,642
Öz Değerler	4,720
Açıklanan Varyans Yüzdesi %	52,439
Toplam Açıklanan Varyans Yüzdesi %	52,439
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Değeri	,879
Bartlett Küresellik Testi	,000

Ölçekteki ifadelerin tek faktörde toplanması durumunda açıklanan varyans en az % 30 olması gerekmektedir (Tavşancıl, 2005; Büyüköztürk, 2007; Çokluk, vd., 2018). Tablo 5'te görüldüğü üzere 9 maddelik ölçeğin tek faktörlü bir yapıda olduğu, maddelerin faktör yüklerinin 7'nin üzerinde olduğu, %52,439 oranında varyansı açıkladığı, faktörlerin toplam varyansının %52,439'sunu açıkladığı tespit edilmiştir.

Yapısal eşitlik model(YEM) testleri, sınanmaya çalışılan modelin ne düzeyde uygun olup olmadığına yönelik değerlendirme kriterleri, diğer bir ifadeyle uyum indeksleri sunmaktadır. Bir modelin veri ile uyum ya da uyumsuzluğu test sonucu ortaya konulan çeşitli uyum indeksleri değerlendirilerek yapılmaktadır. Bu

indeksler temel olarak altı başlık altında toplanmakta olup, koruyucu uyum indeksleri, karşılaştırmalı uyum indeksleri, genel model uyumu, mutlak uyum indeksleri, model karşılaştırma uyum indeksleri ve artık temelli uyum indeksi olarak adlandırılmaktadır (Meydan ve Şeşen, 2015). YEM uyumuna ilişkin istatistiksel değerler Tablo 6’da verilmiştir.

Tablo 6: Yapısal Eşitlik Modelinin Uyumuna İlişkin İstatistiksel Değerler

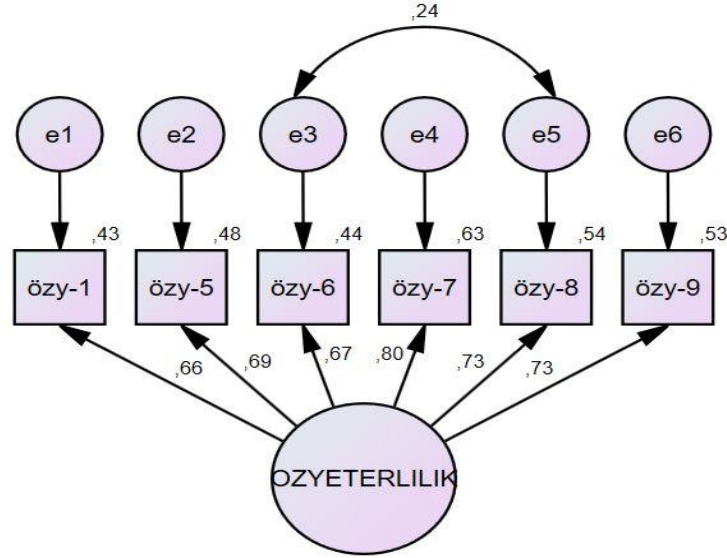
Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
Genel Model Uyumu		
X ² uyum testi (x ² /sd)	Anlamli Olmaması ≤3	- ≤4-5
Karşılaştırmalı Uyum İndeksleri		
NFI	≥ 0,95	0,94-0,90
NNFI(TLI)	≥ 0,95	0,94-0,90
IFI	≥ 0,95	0,94-0,90
CFI	≥ 0,95	0,94-0,90
RMSEA	≤ 0,05	0,06-0,08
Mutlak Uyum İndeksleri		
GFI	≥ 0,90	0,89-0,85
AGFI	≥ 0,90	0,89-0,80
Koruyucu Uyum İndeksleri		
PNFI	≥ 0,95	-
PGFI	≥ 0,95	-
Artık Temelli Uyum İndeksi		
RMR	≤ 0,05	0,06-0,08
Model Karşılaştırma Uyum İndeksleri		
AIC	Karşılaştırılan modelden daha küçük olan değer	
CAIC	Karşılaştırılan modelden daha küçük olan değer	
ECVI	Karşılaştırılan modelden daha küçük olan değer	

Kaynak: Anderson ve Gerbing, 1984; Cole, 1987; Marsh ve Hocevar, 1988; Sümer, 2000; Tabachnick ve Fidell, 2013.

Yapısal eşitlik modellerinin raporlanmasında en sık kullanılan uyum indeksleri x²/sd (Chi-Square Goodness of Fit/Degrees of Freedom-Ki-Kare Uyum Testi/Serbestlik Derecesi), NFI (Normed Fit Index-Normlaştırılmış Uyum İndeksi), NNFI (Non- Normed Fit Index-Normlaştırılmamış Uyum İndeksi), IFI (Incremental Fit Index- Arttırmalı Uyum İndeksi), CFI (Comparative Fit Index- Karşılaştırmalı Uyum İndeksi), RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation-Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü), GFI (Goodness of Fit Index-İyilik Uyum İndeksi) ve AGFI (Adjustment Goodness of Fit Index-Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi) değerleridir (Meydan ve Şeşen, 2015). Araştırma kapsamında belirtilen bu uyum indeks değerlerine yer verilmiştir.

Açıklayıcı faktör analizi sonucu toplam 9 maddeden oluşan öz yeterlilik ölçeğinin

ikinci düzey çok faktörlü yapısı istatistik programı kullanılarak DFA ile test edilmiştir. Ölçeğin normal dağılıma sahip olmasından dolayı Maksimum Likelihood hesaplama yöntemi kullanılmıştır. DFA ile tek düzey faktör yapısı test edilmiştir. Öz yeterlilik ölçeğine ilişkin DFA modeline Şekil 3’te yer verilmiştir.



Şekil 3: Öz yeterlilik Ölçeğine İlişkin Birincil Seviye DFA

Tablo 7: Öz yeterlilik Ölçeğine İlişkin İkincil Seviye DFA Uyum İndeksleri

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değerler	Sonuç
(χ^2/sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	1,519	İyi Uyum
NFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,984	İyi Uyum
NNFI(TLI)	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,989	İyi Uyum
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,994	İyi Uyum
CFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,994	İyi Uyum
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,042	İyi Uyum
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,987	İyi Uyum
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,80	0,965	İyi Uyum

DFA sonucunda öz yeterlilik ölçeğinin faktör yapısına ilişkin uyum indeks değerlerine Tablo 7’de gösterilmektedir. DFA sonucunda, değişkenler arası ilişkiler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. DFA ile ilgili yapılan analiz sonrasında model uyum indeksleri kontrol edilmiş ve uyum indeks değerlerinin daha uygun bir düzeye getirilebilmesi için Modification Indices (MI) değerleri incelenmiştir. MI değerleri serbestlik derecesi karşılığı ki-kare değerindeki değişim

hakkında bilgi vermektedir. MI değerinin yüksekliği değişkenler arasında bir bağ olduğunu, ilgili değişkenlerin serbest olmadığını ifade etmektedir. Sosyal bilimlerde MI değerinin sıfır olması çok olası değildir. Modelin daha uygun hale gelmesi için MI değeri yüksek olan iki değişken arasında bağ kurularak ki-kare değerinin düşmesi sağlanabilmektedir (Jöreskog ve Sörborn, 1993). Genel bir kural olarak, 5 ve daha az maddeden oluşan faktörlerde 1; 6 ile 11 maddeden oluşan faktörlerde 2 ve 12’den fazla maddeden oluşan faktörlerde 3’ten fazla düzeltme yapmamak gerekmektedir (Gürbüz, 2019b). Bu kapsamda aynı faktör altında yer alan e3-e5 hata terimleri arasında kovaryanslar çizilmiştir. Hata terimleri arasına çizilen kovaryanslar sonrası yeniden yapılan analiz sonuçlarına göre model uyum indeks değerlerinin yükseldiği tespit edilmiştir. Hair vd. (2014), tüm faktör yüklerinin istatistiksel olarak anlamlı olması gerektiğini ve faktör yüklerinin 0.5 veya daha yüksek olmasının kabul edilebilir olduğunu belirtmektedir. Ancak ideal olanı faktör yükünün 0.7 veya daha yüksek olması gerektiğidir. Ayrıca Henson ve Roberts (2006) bir faktörde en az iki ifadenin olması gerektiğini belirtmektedir. Birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonucunda, öz yeterlilik ölçeğinden 3 ifade (ÖZY-2; Beklenmedik durumlarda ne yapmam gerektiğini her zaman bilirim. ÖZY-4; Ne olursa olsun üstesinden gelirim. ÖZY-10; Her sorun için bir çözümüm vardır.), düşük faktör yükü nedeniyle model dışında bırakılmış ve analiz tekrarlanmıştır. Birincil seviye DFA sonuçlarına göre uyum indeks değerleri şunlardır: $\chi^2/sd=1,509$ NFI=0,984, NNFI(TLI)=0,989, IFI=0,994, CFI=0,994, RMSEA=0,042, GFI=0,987, AGFI=0,965. Elde edilen uyum indeks değerleri önerilen modelin araştırmanın verileri ile uyumlu ve kabul edilebilirdir.

Tablo 8: Öz yeterlilik Ölçeğine İlişkin Yapılan DFA Sonucu Elde Edilen Faktör Yükleri

Maddeler	Faktör Yükleri
7- Bir sorunla karşılaştığımda onu halledebilmeye yönelik birçok fikirlerim vardır.	,796
8-Güçlükleri soğukkanlılıkla karşılarım, çünkü yeteneklerime her zaman güvenebilirim.	,735
9- Ani olaylarında hakkından gelebileceğimi sanıyorum.	,729
5- Güç sorunların çözümünü gayret edersem başarabilirim.	,692
6- Tasarılarımı gerçekleştirmek ve hedeflerime erişmek bana güç gelmez	,666
1- Yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapmam gerektiğini bilirim.	,656

Tablo 8’de DFA sonucunda Öz yeterlilik ölçeğinde yer alan ifadelerin faktör yükleri yer almaktadır. Buna göre ölçek ifadelerinin faktör yükleri ,656 ile ,796

arasında değişmektedir.

4.2.2 Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Bu bölümde problem çözme becerisi ölçeğine ilişkin açıklayıcı faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçları yer almaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin problem çözme becerilerini ölçmek amacıyla, problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol alt boyutlarında toplanan ve 20 maddeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Profesyonel turist rehberlerinin problem çözme becerilerinin ölçülmesi için geliştirilen 20 maddelik problem çözme becerisi ölçeğinin yapısal geçerliliğini test edilmesi amacıyla temel bileşenler (principal component) ve direct oblimin eksen döndürmesi yönteminden faydalanılarak açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda, örneklemin yeterliliğini gösteren Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri .78'dir. Buna göre faktör analizi için yeterli örnekleme sahip olduğu görülmektedir. Ölçekte yer alan maddelerin birbiriyle olan ilişkilerinin faktör analizi için uygun olup olmadığını test etmek için ise Bartlett küresellik testinin anlamlı olması gerekmektedir. Bartlett küresellik sonucunun anlamlı olduğu görülmektedir ($p < .001$). Açıklayıcı faktör analizinde öz değerleri 1'den büyük olan faktörler incelendiğinde, maddelerin 3 faktör altında toplandığı görülmektedir. Ayrıca yamaç serpinti grafiği ve açıklanan faktör varyans değerleri de dikkate alınarak problem çözme becerisi ölçeği için 3 faktörlü yapının uygun olduğuna karar verilmiştir. Faktör analizinde ölçekteki her bir ifadenin faktör yükünün 0.50 ve üstü bir değere sahip olması gerekmektedir (Hair vd. 2014).

Ölçekte yer alan ifadelerden PÇYG-1 (Bir sorunumu çözmek için kullandığım çözüm yolları başarısız ise bunların neden başarısız olduğunu araştırmam.) faktör yük değeri 0.50'nin altında olduğu için ölçek kapsamından çıkarılmıştır. Yeniden yapılan AFA sonucunda, 19 maddelik ölçeğin üç faktörlü bir yapıda olduğu görülmüştür. Tablo 9'da 19 maddeden oluşan problem çözme becerisi ölçeğinin faktör yüklerine ilişkin AFA sonuçları yer almaktadır. Ölçekte faktör yükü 0.5'in altında olan ifadelere tablo 9'da yer verilmemiştir.

Tablo 9: Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları

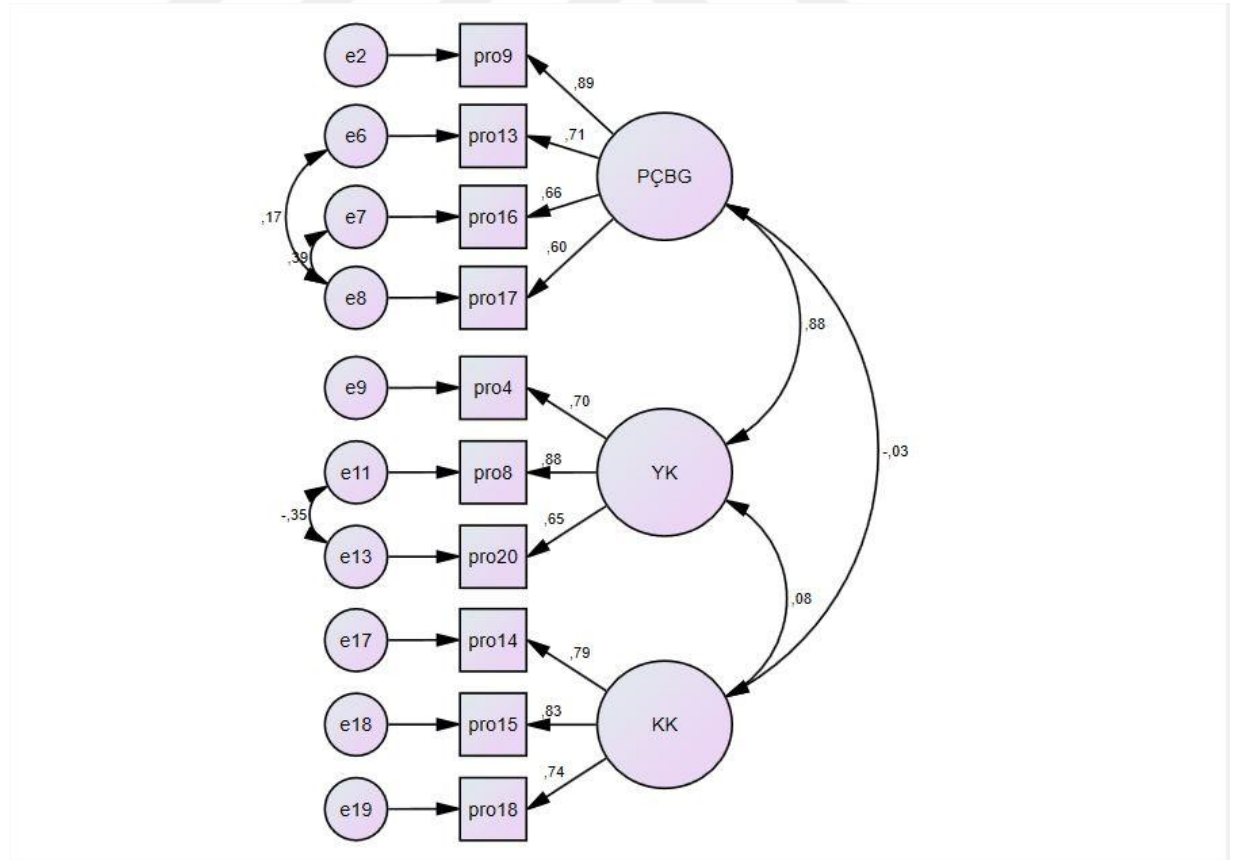
Problem Çözme Yeteneğine Güven	Faktör Yükleri		
17- Yeni ve zor sorunları çözme yeteneğime güvenirim.			,763
10- Bir sorunumu çözmek üzere plan yaparken o planın işe yarayacağından oldukça emin olurum.			,742
16- Farklı seçenekleri karşılaştırmak ve bu seçeneklerden birine karar vermek için düzenli bir şekilde çalışırım.			,729
13- Yeni bir durumla karşılaştığımda ortaya çıkabilecek sorunları çözebileceğime inancım vardır.			,708
5- Başlangıçta çözülemez gibi görünse de, birçok sorunu çözebilirim.			,695
12-Yeterli çaba gösterdiğimde ve zamanım olduğunda, karşılaştığım bütün sorunları çözebileceğime inanırım.			,691
9- Bir karar verirken değişik seçenekleri karşılaştırırım ve her bir seçeneğin bir değerine göre sonuçları üzerinde düşünürüm			,603
11- Benim ya da bir başka kişinin yaptığı bir davranışın sonucunu tahmin etmeye çalışırım.			,516
Yaklaşma-Kaçınma			
4- Bir sorunum olduğunda bildiğim bütün çözüm yollarını düşünürüm.			,711
3- Bir sorunumu çözmek için belli bir yolu denedikten sonra durur ve ortaya çıkan sonuç ile olması gerektiğini düşündüğüm sonucu karşılaştırırım.			,689
20- Bir sorun olduğunu fark ettiğimde, yaptığım ilk şeylerden birisi, sorunun ne olduğunu tam olarak anlamaya çalışmaktır.			,648
6- Genellikle kendimle ilgili kararları verebilirim ve bu kararlardan mutlu olurum.			,625
8- Bir sorunla karşılaştığımda ne yapacağıma karar vermeden önce, sorun üzerinde düşünürüm.			,576
19- Bir karar verdikten sonra, beklediğim sonuçla gerçekleşen sonuç genellikle aynıdır.			,550
Kişisel Kontrol			
14- Bir sorunu çözmeye çalışırken boşa emek harcadığımı, gerçek konuya bir türlü ulaşamadığımı hissederim.			,848
15- Bir sorunla karşılaştığımda, ani kararlar veririm ve sonra yaptığımdan pişman olurum.			,827
18- Bazen o kadar duygusal olurum ki, sorunu çözmeme yarayacak seçenekleri fark edemem.			,788
7- Bazen durup sorunlarım üzerinde düşünmek yerine, her şeyi oluruna bırakırım.			,649
2- Bir sorunu ilk denememde çözemezsem, bu sorunu bir daha çözemeyeceğimi düşünürüm.			,581
Öz Değerler	4,318	2,992	3,108
Açıklanan Varyans Yüzdesi %	22,726	15,745	16,358
Toplam Açıklanan Varyans Yüzdesi %		54,830	
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Değeri		,781	
Bartlett Küresellik Testi		,000	

Tablo 9’da görüldüğü üzere 19 maddelik ölçeğin üç faktörlü bir yapıda olduğu, maddelerin faktör yüklerinin.5’in üzerinde olduğu, birinci faktörün %22,726, ikinci faktörün %16,358, üçüncü faktörün %15,745 oranında varyansı açıkladığı, faktörlerin toplam varyansının ise %54,830’unu açıkladığı görülmüştür. Ölçekte

yer alan ifadelerin oluşturduğu 3 faktör problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol olarak adlandırılmıştır. Elde edilen sonuçlar 3 faktör ve 19 ifadeden oluşan ölçeğin yapı geçerliliğini sağladığı görülmektedir.

Problem Çözme Becerisi ölçeği Heppner ve Peterson (1982) tarafından geliştirilmiştir ve Şahin (1983) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Uyarlama bir ölçek olmasından dolayı bu araştırmada da olduğu gibi yapılan diğer araştırmalarda ölçekten 3 ile 12 arasında madde çıkartıldığı görülmektedir (Turan, 2010; Kardeş, vd., 2014).

3 faktör altında ve toplam 19 ifadeden oluşan problem çözme becerisi ölçeğinin birinci düzey çok faktörlü yapısı istatistik programı kullanılarak DFA ile test edilmiştir. Veriler normal dağılım gösterdiği için Maksimum Likelihood hesaplama yöntemi kullanılmıştır. Problem çözme becerisi ölçeğine ilişkin DFA modeline Şekil 4'de yer verilmiştir.



PÇYG=Problem Çözme Yeteneğine Güven, YK=Yaklaşma-Kaçınma, KK=Kişisel Kontrol
Şekil 4: Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin Birincil Seviye DFA

Tablo 10: Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin Birincil Seviye DFA Uyum İndeksleri

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değerler	Sonuç
(χ^2/sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	2,700	İyi Uyum
NFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,944	Kabul Edilebilir Uyum
NNFI(TLI)	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,943	Kabul Edilebilir Uyum
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,964	İyi Uyum
CFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,963	İyi Uyum
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,075	Kabul Edilebilir Uyum
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,953	İyi Uyum
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,80	0,911	İyi Uyum

DFA sonucunda problem çözme becerisi ölçeğinin faktör yapısına ilişkin uyum indeks değerlerine Tablo 10'da yer verilmiştir. DFA sonucunda, değişkenler arası ilişkiler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. DFA ile ilgili yapılan analiz sonrasında model uyum indeksleri kontrol edilmiş ve uyum indeks değerlerinin daha uygun bir düzeye getirilebilmesi için Modification Indices (MI) değerleri incelenmiştir. Bu kapsamda aynı faktör altında yer alan e6-e8, e7-e8, ve e11-e13 hata terimleri arasında kovaryanslar çizilmiştir. Hair vd. (2014: 618), tüm faktör yüklerinin istatistiksel olarak anlamlı olması gerektiğini ve faktör yüklerinin 0.5 veya daha yüksek olmasının kabul edilebilir olduğunu belirtmektedir. Ancak ideal olanı faktör yükünün 0.7 veya daha yüksek olması gerektiğidir. Ayrıca Henson ve Roberts (2006: 408) bir faktörde en az iki ifadenin olması gerektiğini belirtmektedir. Birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonucunda, problem çözme becerisi ölçeğinden PÇBG boyutundan 4 ifade (PÇBG-10; Bir sorunumu çözmek üzere plan yaparken o planın işe yarayacağından oldukça emin olurum. PÇGB-5; Başlangıçta çözülemez gibi görünse de, birçok sorunu çözebilirim. PÇGB-11; Benim ya da bir başka kişinin yaptığı bir davranışın sonucunu tahmin etmeye çalışırım. PÇGB-12; Yeterli çaba gösterdiğimde ve zamanım olduğunda, karşılaştığım bütün sorunları çözebileceğime inanırım.), YK boyutundan 3 ifade (YK-3; Bir sorunumu çözmek için belli bir yolu denedikten sonra durur ve ortaya çıkan sonuç ile olması gerektiğini düşündüğüm sonucu karşılaştırırım. YK-6; Genellikle kendimle ilgili kararları verebilirim ve bu kararlardan mutlu olurum. YK-19; Bir karar verdikten sonra, beklediğim sonuçla gerçekleşen sonuç genellikle aynıdır.), KK boyutundan 2 ifade (KK-2; Bir sorunu ilk denememde çözemezsem,

bu sorunu bir daha çözemeyeceğimi düşünürüm. KK-7; Bazen durup sorunlarım üzerinde düşünmek yerine, her şeyi oluruna bırakırım.) düşük faktör yükü nedeniyle model dışında bırakılmış ve analiz tekrarlanmıştır. Birincil seviye DFA sonuçlarına göre uyum indeks değerleri şunlardır: $\chi^2/sd=2,700$, NFI=0,944, NNFI(TLI)=0,943, IFI=0,964, CFI=0,963, RMSEA=0,075, GFI=0,953, AGFI=0,911. Elde edilen uyum indeks değerleri önerilen modelin araştırmanın verileri ile uyumlu ve kabul edilebilirdir.

Tablo 11: Problem Çözme Becerisi Ölçeğine İlişkin Yapılan DFA Sonucu Elde Edilen Faktör Yükleri

Problem Çözme Yeteneğine Güven	Faktör Yükleri
9- Bir karar verirken değişik seçenekleri karşılaştırırım ve her bir seçeneğin bir diğerine göre sonuçları üzerinde düşünürüm	,892
13- Yeni bir durumla karşılaştığımda ortaya çıkabilecek sorunları çözebileceğime inancım vardır.	,712
16- Farklı seçenekleri karşılaştırmak ve bu seçeneklerden birine karar vermek için düzenli bir şekilde çalışırım.	,656
17- Yeni ve zor sorunları çözme yeteneğime güvenirim.	,602
Yaklaşma-Kaçınma	
8- Bir sorunla karşılaştığımda ne yapacağıma karar vermeden önce, sorun üzerinde düşünürüm.	,879
4- Bir sorunum olduğunda bildiğim bütün çözüm yollarını düşünürüm.	,705
20- Bir sorun olduğunu fark ettiğimde, yaptığım ilk şeylerden birisi, sorunun ne olduğunu tam olarak anlamaya çalışmaktır.	,647
Kişisel Kontrol	
15- Bir sorunla karşılaştığımda, ani kararlar veririm ve sonra yaptığımdan pişman olurum.	,839
14- Bir sorunu çözmeye çalışırken boşa emek harcadığımı, gerçek konuya bir türlü ulaşamadığımı hissederim.	,791
18- Bazen o kadar duygusal olurum ki, sorunu çözmeme yarayacak seçenekleri fark edemem.	,738

Tablo 11’de DFA sonucunda problem çözme becerisi ölçeğinde yer alan ifadelerin faktör yükleri yer almaktadır. Buna göre ölçek ifadelerinin faktör yükleri ,602 ile ,892 arasında değişmektedir.

4.2.3. İletişim Becerisi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Bu bölümde problem çözme becerisi ölçeğine ilişkin açıklayıcı faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi sonuçları yer almaktadır.

Profesyonel turist rehberlerinin iletişim becerilerini ölçmek amacıyla 25 maddeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Profesyonel turist rehberlerinin iletişim becerilerinin ölçülmesi için geliştirilen 25 maddelik iletişim becerisi ölçeğinin yapısal geçerliliğinin test edilmesi amacıyla temel bileşenler (principal component)

ve direct oblimin eksen döndürmesi yönteminden faydalanılarak açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda, örneklemin yeterliliğini gösteren Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri .87'dir. Buna göre faktör analizi için yeterli örnekleme sahip olduğu görülmektedir. Ölçekte yer alan maddelerin birbiriyle olan ilişkilerinin faktör analizi için uygun olup olmadığını test etmek için ise Bartlett küresellik testinin anlamlı olması gerekmektedir. Bartlett küresellik sonucunun anlamlı olduğu görülmektedir ($p < .001$). Açıklayıcı faktör analizinde öz değerleri 1'den büyük olan faktörler incelendiğinde, maddelerin tek faktör altında toplandığı görülmektedir. Ayrıca yamaç serpinti grafiği ve açıklanan faktör varyans değerleri de dikkate alınarak iletişim becerisi ölçeği için tek faktörlü yapının uygun olduğuna karar verilmiştir. Faktör analizinde ölçekteki her bir ifadenin faktör yükünün 0.50 ve üstü bir değere sahip olması gerekmektedir (Hair vd., 2014).

Bu nedenle faktör yük değeri 0.50'nin altında kalan İLT-25 (Karşımdakini dinlerken sırf kendi merakımı gidermek için ona özel sorular sormaktan kaçınıyorum.) ifadesi faktör analizinden çıkarılmıştır.

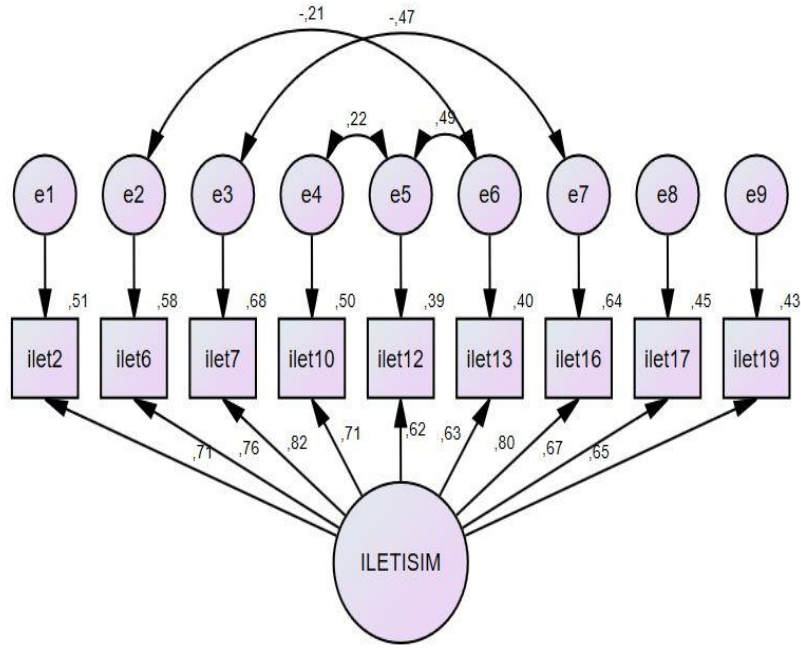
Tablo 12: İletişim Becerisi Ölçeğine İlişkin AFA Sonuçları

İletişim Becerisi Ölçeği	Faktör Yükleri
13- Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim.	,781
12- İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm	,757
7- İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım.	,748
10- Olaylara değişik açılardan bakabilirim.	,748
16- İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım.	,731
9- İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım.	,702
23- İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissederim.	,696
19- Birisini anlamaya çalışırken sakın bir ses tonuyla konuşurum.	,695
6- Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm.	,677
24- Bir turistle sorunum olduğunda bunu onunla suçlayıcı olmayan bir dille konuşmak için girişimde bulunurum.	,653
2- Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim.	,652
17- Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım.	,642
21- Birisine bir öneride bulunurken, onun öneri vermeme isteyip istemediğine dikkat ederim.	,638
3- Başkalarını bir kasıt aramadan dinlerim.	,621
1- Sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar.	,617
20- İlişkilerimi zenginleştiren eğlenceli, keyifli bir yanım var.	,605
22- Birini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok onun ne demek istediğini	,605

anlamaya çalışırım.	
4- Sosyal ilişkide bulunduğum insanları oldukları gibi kabul edebilirim.	,578
14- Turistlerle beraberken kendimi rahat hissederim.	,554
15- Yaşadığım olaylardaki coşkuyu her halimle başkalarına iletebilirim.	,547
18- Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir turist olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm.	,542
8- İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım.	,539
11- Düşüncelerimle yaptıklarım birbirleriyle tutarlıdır.	,530
5- İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm.	,500
Öz Değerler	9,981
Açıklanan Varyans Yüzdesi %	41,588
Toplam Açıklanan Varyans Yüzdesi %	41,588
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterlilik Değeri	,881
Bartlett Küresellik Testi	,000

Tablo 12’de görüldüğü üzere 24 maddelik ölçeğin tek faktörlü bir yapıda olduğu, maddelerin faktör yüklerinin 0.50’nin üzerinde olduğu, faktörlerin toplam varyansının ise %41,588’ini açıkladığı görülmüştür. Elde edilen sonuçlar tek faktör ve 24 ifadeden oluşan ölçeğin yapı geçerliliğini sağladığı görülmektedir. Ölçekteki ifadelerin tek faktörde toplanması durumunda açıklanan varyans en az % 30 olması gerekmektedir (Tavşancıl, 2005; Büyüköztürk, 2007; Çokluk, vd., 2018).

Tek faktörlü ve toplam 24 maddeden oluşan iletişim becerisi ölçeğinin birinci düzey çok faktörlü yapısı istatistik programı kullanılarak DFA ile test edilmiştir. Veriler normal dağılım gösterdiği için Maksimum Likelihood hesaplama yöntemi kullanılmıştır. İletişim becerisi ölçeğine ilişkin DFA modeline Şekil 5’te yer verilmiştir.



Şekil 5: İletişim Becerisine İlişkin Birincil Seviye DFA

Tablo 13: İletişim Becerisi Ölçeğine İlişkin Birincil Seviye DFA Uyum İndeksleri

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değerler	Sonuç
(χ^2/sd)	≤ 3	$\leq 4-5$	2,335	İyi Uyum
NFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,962	İyi Uyum
NNFI(TLI)	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,965	İyi Uyum
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,978	İyi Uyum
CFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,978	İyi Uyum
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,067	Kabul Edilebilir Uyum
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,962	İyi Uyum
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,80	0,926	İyi Uyum

DFA sonucunda problem çözme becerisi ölçeğinin faktör yapısına ilişkin uyum indeks değerleri Tablo 13'te gösterilmektedir. DFA sonucunda, değişkenler arası ilişkiler istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Hair vd. (2014), tüm faktör yüklerinin istatistiksel olarak anlamlı olması gerektiğini ve faktör yüklerinin 0.5 veya daha yüksek olmasının kabul edilebilir olduğunu belirtmektedir. Ancak ideal

olanı faktör yükünün 0.7 veya daha yüksek olması gerektiğidir. Birinci düzey doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonucunda, İletişim becerisi ölçeğinden 15 ifade, düşük faktör yükü nedeniyle model dışında bırakılmış ve analiz tekrarlanmıştır. Korkut'un geliştirdiği 25 maddelik iletişim becerileri değerlendirme ölçeği bu araştırmada da olduğu gibi yapılan diğer araştırmalarda ölçekten 10 ile 15 arasında madde çıkartıldığı görülmektedir (Erdoğan, 2019). DFA ile ilgili yapılan analiz sonrasında model uyum indeksleri kontrol edilmiş ve uyum indeks değerlerinin daha uygun bir düzeye getirilebilmesi için Modification Indices (MI) değerleri incelenmiştir. Bu kapsamda aynı faktör altında yer alan e2-e6, e3-e7, e4-e5 ve e5-e6 hata terimleri arasında kovaryanslar çizilmiştir. Hata terimleri arasına çizilen kovaryanslar sonrası yeniden yapılan analiz sonuçlarına göre model uyum indeks değerlerinin yükseldiği tespit edilmiştir. DFA'ya göre, yapısal eşitlik model sonucu iletişim becerisi ölçeğini oluşturan 9 madde ölçek yapısıyla ilişkili olduğu belirlenmiştir. Birincil seviye DFA sonuçlarına göre uyum indeks değerleri şunlardır: $\chi^2/sd=2,335$, NFI=0,962, NNFI(TLI)=0,965, IFI=0,978, CFI=0,978, RMSEA=0,067, GFI=0,962, AGFI=0,926. Elde edilen uyum indeks değerleri önerilen modelin araştırmanın verileri ile uyumlu ve kabul edilebilirdir.

Tablo 14: İletişim Becerisi Ölçeğine İlişkin Yapılan DFA Sonucu Elde Edilen Faktör Yükleri

İletişim Becerisi Ölçeği	Faktör Yükleri
7- İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırıyorum.	,825
16- İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırıyorum.	,801
6- Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm.	,760
2- Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim.	,714
10- Olaylara değişik açılardan bakabilirim.	,709
17- Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım.	,673
19- Birisini anlamaya çalışırken sakın bir ses tonuyla konuşurum.	,655
13- Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim.	,630
12- İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm.	,624

Tablo 14'de DFA sonucunda iletişim becerisi ölçeğinde yer alan ifadelerin faktör yükleri yer almaktadır. Buna göre ölçek ifadelerinin faktör yükleri ,624 ile ,825 arasında değişmektedir.

4.2.4. Ölçüm Modelinin Birleşim ve Ayrışım Geçerliliği

Araştırmada birleşim ve ayrışım geçerliliği için gözlenen değişkenlerin bağlı olduğu gizil değişkenlerin temsilcisi olup olmadığına bakılmaktadır. (Fornell ve Larcker, 1981). Birleşim geçerliliği, gizil değişkeni ölçen gözlenen değişkenlerin ilişki derecesini göstermektedir.

Araştırma modelinde faydalanılan gözlenen değişkenlerin gizil değişkeni ölçtüğünden emin olmak için ayrışım geçerliliğinin sağlanması gerekmektedir. Yani birleşim geçerliliği, aynı kavramsal yapıyı ölçen araçların kendi aralarında en azından orta dereceli ($r > 0.5$) ilişki olmasını, ayrışım geçerliliği ise ilgili ancak farklı kavramsal yapılar arasındaki ilişkinin düşük olmasını ($r < 0.5$) ifade etmektedir (Hair vd., 2014).

Birleşim geçerliliğinin sağlanıp sağlanmadığını tespit etmek için Birleşim/Yapı Güvenilirliği (CR: Composite/Construct Reliability), Açıklanan Ortalama Varyans (AVE: Average Variance Extracted) ve CR değerlerinin AVE değerlerinden büyük olması gerekmektedir ($CR > 0,70$; $AVE > 0,50$; $CR > AVE$). Tablo 15'te birleşim geçerliliğine ilişkin tüm değerler görülmektedir.

Tablo 15: Ölçüm Modellerine İlişkin Birleşim Geçerliliği Değerleri

Boyutlar	Madde	Faktör Yüğü	AVE	CR
Öz yeterlilik (ÖZ)	ÖZ_1	,656	0,509	0,922
	ÖZ_5	,692		
	ÖZ_6	,666		
	ÖZ_7	,796		
	ÖZ_8	,735		
	ÖZ_9	,729		
Problem Çözme Becerisine Güven (PÇBG)	PÇBG_9	,892	0,523	0,911
	PÇBG_13	,712		
	PÇBG_16	,656		
	PÇGB_17	,602		
Yaklaşma-Kaçınma (YK)	YK_4	,705	0,562	0,912
	YK_8	,879		
	YK_20	,647		
Kişisel Kontrol (KK)	KK_14	,738	0,620	0,750
	KK_15	,831		
	KK_18	,791		
İletişim Becerisi	İB_2	,714	0,508	0,966
	İB_6	,760		

(İB)	İB_7	,825		
	İB_10	,709		
	İB_12	,624		
	İB_13	,630		
	İB_16	,801		
	İB_17	,673		
	İB_19	,655		

ÖZ=Öz yeterlilik, PÇYG=Problem Çözme Yeteneğine Güven, YK=Yaklaşma-Kaçınma, KK=Kişisel Kontrol, İB= İletişim Becerisi

Tablo 15’te faktör yükleri, ortalama açıklanan varyans (AVE) ve bileşik güvenilirlik (CR) değerleri yer almaktadır. Awang’a (2020: 54-55) göre AVE için 0,50 ve üzeri, CR için 0,60 ve üzeri bir değere sahip olunması gerekmektedir. Öz yeterlilik (ÖZ) ölçeğinin faktör yükleri 0,656 ile 0,796 arasında değişmektedir. AVE değeri ise 0,509’dur ve 0,5’ten büyüktür. CR değeri, 0,922’dir ve bu değer 0,60’tan büyüktür.

Problem Çözme Becerisine Güven (PÇBG) boyutunun faktör yükleri 0,602 ile 0,892 arasında değişmektedir. AVE değeri ise 0,523’tür ve 0,5’ten büyüktür. CR değeri, 0,911’dir ve bu değer 0,60’tan büyüktür. Yaklaşma-Kaçınma (YK) boyutunun ise faktör yükleri 0,647 ile 0,879 arasında değişmektedir. AVE değeri ise 0,562’dir ve 0,5’ten büyüktür. CR değeri, 0,912’dir ve bu değer 0,60’tan büyüktür.

Kişisel-Kontrol (KK) boyutunun ise faktör yükleri 0,738 ile 0,831 arasında değişmektedir. AVE değeri ise 0,620’dir ve 0,5’ten büyüktür. CR değeri, 0,750’dir ve bu değer 0,60’tan büyüktür. İletişim Becerisi (İB) ölçeğinin ise faktör yükleri 0,624 ile 0,825 arasında değişmektedir. AVE değeri ise 0,508’dir ve 0,5’ten büyüktür. CR değeri, 0,966’dir ve bu değer 0,60’tan büyüktür. Ölçüm modeli içerisinde yer alan tüm değişkenlerin birleşim geçerliliğini sağlayabilmesi için gerekli olan değerlerin sağlandığı ve bu değerlerin kabul edilebilir oldukları söylenebilir.

Ölçüm modelinde AVE değerinin karekökünün faktörler arasındaki korelasyon katsayı değerinden büyük olması durumunda ayrışım geçerliliği sağlanmaktadır (Hair vd., 2014). Tablo 16’da ayrışım geçerliliğine ilişkin tüm değerler görülmektedir.

Tablo 16: Ölçüm Modellerine İlişkin Ayrışım Geçerliliği Değerleri

BOYUTLAR	MEAN	SD	İFADE SAYISI	PÇBG	YK	KK	İLETİSİM	ÖZYETER
PÇBG	4,265	,530	4	,726 _a				
YK	4,363	,487	3	,676	,749 _a			
KK	3,625	1,087	3	,000	,079	,787 _a		
İB	4,385	,421	9	,529	,632	,078	,712 _a	
OZ	4,146	,522	6	,673	,622	-,082	,623	,713 _a

ÖZ=Öz yeterlilik, PÇYG=Problem Çözme Yeteneğine Güven, YK=Yaklaşma-Kaçınma, KK=Kişisel Kontrol, İB= İletişim Becerisi

Tablo 16’da yer alan verilere bakıldığında, ÖZ ölçeğinin ortalaması 4.146, PÇBG boyutunun ortalaması 4,265, YK boyutunun ortalaması 4,363, KK boyutunun ortalaması 3,625 ve İB ölçeğinin ortalaması ise 4,385’tir. Fornell ve Larcker’e (1981) göre, ayrışma geçerliliğinde her bir boyuta ait açıklanan varyans ortalamasının kareköklerinin boyutlar arasındaki korelasyon katsayısından büyük olması gerekmektedir. Boyutlar arasındaki korelasyon katsayıları ile açıklanan varyans ortalamasının karekökleri karşılaştırıldığında, korelasyon katsayılarının açıklanan varyans ortalaması kareköklerinden küçük olduğu görülmektedir. Bu durumda ayrışma geçerliliği sağlanmıştır (Fornell ve Larcker, 1981).

Ayrışım geçerliliği için AVE değerlerinin kareköklerinin faktörler arası korelasyondan büyük olması beklenmektedir. Tablo 16’a bakıldığında ayrışım geçerliliği sağlanmaktadır. Bu sonuçlara göre Tablo 16’daki değerler birleşim ve ayrışım geçerliliği için yeterli ve kabul edilebilirdir ($CR > 0,70 > AVE > 0,50$; AVE ’nin Karekökü $>$ Faktörler Arası Korelasyon).

4.2.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi

Sonuçları

Araştırma kapsamında ele alınan öz yeterlilik, problem çözme becerisi ve iletişim becerisi değişkenlerine ilişkin en sık kullanılan ölçekler kullanılmaya çalışılmıştır. Öz yeterlilik, problem çözme becerisi ve iletişim becerisi ölçeklerine yönelik güvenilirlik analizi yapılmıştır. Bir ölçeğin güvenilirliğini ölçmek için farklı yöntemler bulunmaktadır. Bu yöntemlerden en çok kullanılanı ise içsel tutarlılık analizidir. Ölçeğin güvenilir olup olmadığına bakılırken ölçekte yer alan ifadeler arasındaki korelasyon katsayı değeri dikkate alınmaktadır. Bunlar arasından en çok kullanılan yöntem ise Cronbach Alpha kat sayısıdır (Altunışık vd., 2012). Bu araştırma kapsamında ölçeklerin güvenilirliklerini ölçmek amacıyla içsel tutarlılık

analizinden yararlanılmış olup, ölçeklere ilişkin alfa kat sayısına yer verilmiştir. Tablo 17’de ölçeklerin güvenilirlik katsayılarına ilişkin sonuçlar yer almaktadır.

Tablo 17: Ölçeklerin Güvenilirlik Katsayıları

Değişkenler/Boyutlar	Cronbach’s Alpha	İfade sayısı (N)
Öz yeterlilik	,857	6
Problem Çözme Becerisi	,736	10
Problem Çözme Yeteneğine Güven	,842	4
Yaklaşma-Kaçınma	,826	3
Kişisel Kontrol	,754	3
İletişim Becerisi	,901	9

Öz yeterlilik ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı, (α)=0,85’dir. Buna göre öz yeterlilik ölçeği yüksek derecede güvenilirdir. Problem çözme becerisi ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı ise (α)=0,73’tur. Buna göre problem çözme becerisi ölçeğinin güvenilir olduğu görülmektedir. Ayrıca ölçeklerin alt boyutlarının Cronbach Alpha katsayısına bakıldığında ise problem çözme yeteneğine güven alt boyutunun (α)=0,84; yaklaşma- kaçınma alt boyutunun (α)=0,82; kişisel kontrol alt boyutunun ise (α)=0,75 olarak görülmektedir. İletişim becerisi ölçeğinin Cronbach Alpha (α)=0,90’dır. Buna göre iletişim becerisi ölçeğinin yüksek güvenilirlikte olduğu görülmektedir.

4.3. İstatistiksel Analizler ve Bulgular

Bu bölümde araştırmaya ait hipotezleri test etmek amacıyla gerçekleştirilen istatistiksel analizlere, bu analizler neticesinde elde edilen bulgulara ve bulgular dâhilinde ortaya çıkan yorumlamalara yer verilmiştir.

Verilerin analize uygunluğunu ölçmek amacıyla yapılan ölçümlerden sonra, öz yeterliliğin problem çözme becerisinin problem çözme becerisine güven, yakınma-kaçınma, kişisel kontrol boyutlarına etkisinde iletişim becerisinin aracılık rolü olup olmadığını öğrenmek amacıyla SPSS’e eklenti olarak Hayes’in (2013) geliştirmiş olduğu PROCESS programı kullanılmıştır.

Bu yöntemde, dağılımla ilgili yanlılık ve çarpıklıklar düzeltilerek daha güvenilir sonuçlar alınmaktadır. Özellikle Baron ve Kenny’nin geleneksel nedensel adımlar yaklaşımına karşı ileri sürülen Çağdaş yaklaşımda (MacmacKinnon vd., 2002; Fritz ve MacKinnon, 2007; Preacher ve Hayes, 2004), aracılık etkisinin olup olmadığına, bootstrap analizi ile elde edilen %95 güven aralığında yer alan (confidence interval, CI) değerlere bakılarak karar verilmektedir.

Preacher ve Hayes'e (2008) göre, bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında bir arabuluculuk etkisi olduğunu belirten, LB ve UB (Lower and Upper Bound) değerleri arasında 0 değerinin olmaması gerekmektedir.

Baron ve Kenny'e (1986) göre aracılık etkisinden söz edebilmek için bağımsız değişken ile aracı değişken arasında, aracı değişken ile bağımlı değişken arasında ve bağımsız değişken ile de bağımlı değişken arasında ilişkinin olması gerekmektedir. Bunun neticesinde bağımsız değişken ve bağımlı değişken arasındaki ilişki olmadığında tam aracılık etkiden, bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki ilişkinin düzeyinde azalma olursa kısmi aracılık etkisinden söz edilebilir.

Tam bir aracılık etkisi için aracı değişken kontrol altındayken bağımsız ve bağımlı değişken arasında anlamlı bir ilişkinin olmaması gerekmektedir. Çağdaş yaklaşımda ise tüm bu adımlar koşul olarak aranmamakta, bu koşullar gerçekleşmese dahi aracılık etkisinin görülebileceği savunulmaktadır (Fritz ve MacKinnon, 2007; MacKinnon vd., 2007; Williams ve MacKinnon, 2008; Preacher ve Selig, 2012; Hayes ve Rockwood, 2017; Hayes, 2018).

4.3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgu ve Değerlendirmeler

Bu bölümde katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgu ve değerlendirmelere yer verilmiştir. Yapılan frekans analizi sonuçları Tablo 18'de yer almaktadır.

Tablo 18: Araştırmaya Katılan Profesyonel Turist Rehberlerine İlişkin Bilgiler

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	300	100
Kadın	125	41,7
Erkek	175	58,3
Yaş	300	100
18-25	3	1,0
26-35	216	72,1
36-45	52	17,2
46 ve üzeri	29	9,7
Çalışma Kartı Türü	300	100
Bölgesel	69	23
Ülkesel	231	77
Eğitim Durumu	300	100
Lise	11	3,7
Ön Lisans	12	4,0
Lisans	202	67,3
YüksekLisans	64	21,3

Doktora	11	3,7
Çalışılan Gün Sayısı	300	100
30 ve altı	38	12,7
31-60 gün	27	9,0
61-120 gün	50	16,7
121- 180 gün	88	29,3
180 gün ve üzeri	97	32,3
Aylık Gelir	300	100
1500TL ve altı	13	4,3
1501TL-2750TL	21	7,0
2751TL-4000TL	58	19,3
4001TL-6500TL	119	39,7
6500 ve üzeri	89	29,7
Eğitim Alınan Kurum	300	100
Turizm Bakanlık Sertifikası	49	16,3
Üniversite Önlisans	44	14,7
Üniversite Lisans	207	69,0
Mesleki Deneyim	300	100
1-5 yıl	109	36,5
6-10 yıl	134	44,6
11-15 yıl	28	9,3
16-20 yıl	13	3,3
21 yıl ve üzeri	19	6,3

Rehberlerin cinsiyete göre dağılımına bakıldığında toplam 300 rehberin 125'inin (%41,7) kadın, 175'inin (%58,3) ise erkek olduğu görülmektedir. Rehberlerin yaş aralıkları incelendiğinde büyük çoğunluğunun genç rehberlerden oluşan 26-35 yaş aralığında (n=216; %72,1) olduğu görülmektedir. Diğer rehberlerin %17,2'si (n=52) 36-45 yaş arası; %28,5'i (n=29) 46 yaş ve üzeri; %1'i (n=3) ise 18-25 yaş aralığındadır.

Araştırma sonuçlarına göre turizm sektöründe hem genç rehberlerin hem de tecrübeli rehberlerin mesleklerini icra ettikleri söylenebilir. Sektörde genç rehberlerin olması mesleğin fiziki güce dayalı olması ile tecrübeli rehberlerin olması ise mevsimlik bir iş olması ile ilişkilendirilebilir.

Rehberlerin çalışma kartı türüne göre dağılımlarına bakıldığında 231'inin (%77) ülkesel, 69'unun (%23) ise bölgesel çalışma kartına sahip olduğu, eğitim düzeylerine bakıldığında ise büyük bir çoğunluğunun lisans eğitimi (n=202; %67,3) aldığı görülmektedir. %21,3'ünü (n=64) yüksek lisans; %4,0'ını (n=12) ön lisans; %3,7'ini (n=11) ise lise ve doktora mezunu olduğu görülmektedir.

6326 Sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na (2012) göre turist rehberi olmanın ön koşullarından biri üniversite mezunu olmaktır. Bundan dolayı rehberlerin eğitim durumlarının oldukça yüksek olduğu görülmektedir.

Rehberlerin mesleki deneyimlerine ilişkin bulgular incelendiğinde, %44,6'nın (n=134) 6-10 yıl ; %36,5'inin (n=109) 1-5 yıl; %9,3'ünün (n=28) 11-15 yıl; %6,3'ünün (n=19) 21 yıl ve üzeri; %3,3'ünün (n=13) 16-20 yıl, sektör deneyimine sahip olduğu görülmektedir.

Profesyonel turist rehberlerinin aylık gelirlerine bakıldığında, %39,7'inin (n=199) 4001-6500 TL %29,7'inin (n=89) 6500 TL ve üzeri; %19,3'ünün (n=58) 2751-4000 TL; %7,0'ının (n=21) 1501-2570 TL ve %4,3'ünün (n=13) 1500 TL aylık gelire sahip oldukları görülmektedir.

Katılımcıların çalıştıkları gün sayısına ilişkin sonuçlar incelendiğinde, %32,3'ü (n=97) 180 gün ve üzeri; %29,3'ü (n=88) 121-180 gün; %16,7'si (n=50) 61-120 gün; %9,0'ı (n=27) 31-60 gün ve % 12,7'si (n=38) 30 gün ve altı günlerde çalıştıkları görülmektedir.

Araştırmaya katılan profesyonel turist rehberlerinin eğitim aldıkları kurum incelendiğinde, %69,0'ının (n=207) üniversitelerin lisans programından; %14,7'sinin (n=44) üniversitelerin ön lisans programlarından ve %16,3'ünün (n=49) ise turizm bakanlığının sertifikasyon programlarında eğitim aldıkları görülmektedir.

4.3.2. Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Bu bölümde, öz yeterlilik, problem çözme becerisi ve iletişim becerisi değişkenlerine ilişkin tanımlayıcı istatistiklere ve yorumlara yer verilmiştir.

4.3.2.1. Öz yeterlilik Değişkenine İlişkin Genel Ortalamalar

Öz yeterlilik değişkeninin tanımlayıcı istatistiklere Tablo 19'da yer verilmiştir.

Tablo 19: Öz yeterlilik Değişkenine İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Değerleri

	Genel Ortalama	Standard Sapma
Öz yeterlilik	4,17	0,52
1- Yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapmam gerektiğini bilirim.	4,21	0,59
5- Güç sorunların çözümünü gayret edersem başarabilirim.	4,27	0,54
6- Tasarılarımı gerçekleştirmek ve hedeflerime erişmek bana güç gelmez.	3,99	0,84
7- Bir sorunla karşılaştığımda onu halledilmeye yönelik birçok fikirlerim vardır.	4,21	0,58

8- Güçlükleri soğukkanlılıkla karşılarım, çünkü yeteneklerime her zaman güvenebilirim.	4,19	0,68
9- Ani olaylarında hakkından gelebileceğimi sanıyorum.	3,98	0,79

Öz yeterlilik değişkenine ilişkin, rehberlerin vermiş olduğu cevaplar incelendiğinde genel ortalamanın yüksek olduğu (genel ortalama=4,17; standart sapma=0,52) görülmektedir. Elde edilen sonuçların katılıyorum seçeneğine yakın olduğu ve buradan hareketle profesyonel turist rehberlerinin öz yeterlilik algılarının yüksek olduğu söylenebilir.

4.3.2.2. Problem Çözme Becerisi Boyutlarına İlişkin Genel Ortalamalar

Problem çözme becerisinin problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistiklere Tablo 20’de yer verilmiştir.

Tablo 20: Problem Çözme Becerisi Değişkenine İlişkin Tanımlayıcı İstatistiki Değerleri

	Genel Ortalama	Standart Sapma
Problem Çözme Yeteneğine Güven	4,26	0,53
9- Bir karar verirken değişik seçenekleri karşılaştırırım ve her bir seçeneğin bir diğerine göre sonuçları üzerinde düşünürüm.	4,31	0,63
13- Yeni bir durumla karşılaştığımda ortaya çıkabilecek sorunları çözebileceğime inancım vardır.	4,33	0,54
16- Farklı seçenekleri karşılaştırmak ve bu seçeneklerden birine karar vermek için düzenli bir şekilde çalışırım.	4,13	0,72
17- Yeni ve zor sorunları çözme yeteneğime güvenirim.	4,27	0,66
Kişisel Kontrol	3,62	1,08
14- Bir sorunu çözmeye çalışırken boşa emek harcadığımı, gerçek konuya bir türlü ulaşamadığımı hissederim.	3,83	1,24
15- Bir sorunla karşılaştığımda, ani kararlar veririm ve sonra yaptığımdan pişman olurum.	3,81	1,16
17- Bazen o kadar duygusal olurum ki, sorunu çözmeme yarayacak seçenekleri fark edemem.	3,22	1,36
Yaklaşma-Kaçınma	4,36	0,48
4- Bir sorunum olduğunda bildiğim bütün çözüm yollarını düşünürüm.	4,38	0,57
8- Bir sorunla karşılaştığımda ne yapacağıma karar vermeden önce, sorun üzerinde düşünürüm.	4,28	0,57
20- Bir sorun olduğunu fark ettiğimde, yaptığım ilk şeylerden birisi, sorunun ne olduğunu tam olarak anlamaya çalışmaktır.	4,41	0,64
Genel Problem Çözme Becerisi Düzeyi	4,10	0,47

Problem çözme becerisinin problem çözme yeteneğine güven boyutuna yönelik, rehberlerin vermiş olduğu cevap incelendiğinde ortalamaların yüksek olduğu (genel ortalama=4,26; standart sapma=0,53) görülmektedir. Elde edilen bulgular, profesyonel turist rehberlerinin problem çözme yeteneklerine oldukça

güvendiklerini göstermektedir.

Problem çözme becerisinin kişisel kontrol boyutuna yönelik, rehberlerin vermiş olduğu cevap incelendiğinde ortalamaların yüksek olduğu (genel ortalama=4,36; standart sapma=0,48) görülmektedir. Elde edilen sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin büyük bir çoğunluğunun sorunları çözmek için sahip oldukları yeteneğe güvendiklerini, sorunlar üzerine düşünebildiklerini, sorunları etkili bir şekilde çözebildiklerini, ani kararlar vermek yerine uzun uzun düşündüklerini ve verdikleri kararlardan mutlu olduklarını ve sorunlarla baş edebildiklerini göstermektedir. Bu durum profesyonel turist rehberlerinin karşılaştıkları probleme hâkim olduklarını yani kişisel kontrollerinin yüksek olduğunu ortaya çıkarmaktadır.

Problem çözme becerisinin yaklaşma-kaçınma boyutuna yönelik, rehberlerin vermiş olduğu cevap incelendiğinde ortalamaların yüksek olduğu (genel ortalama=3,62; standart sapma=1,08) görülmektedir. Bu sonuçlar, profesyonel turist rehberlerinin karşılaştıkları zor problemlerle başa çıktıklarını ve başa çıkma isteklerinin oldukça yüksek olduğunu göstermektedir.

Genel olarak profesyonel turist rehberlerinin problem çözme becerisine bakıldığında yüksek bir ortalamayla karşılaşıldığını söylemek mümkündür (genel ortalama=4,10; standart sapma=0,47).

4.3.2.3. İletişim Becerisi Değişkenine İlişkin Genel Ortalamalar

İletişim becerisi değişkenin tanımlayıcı istatistiklerine Tablo 21’de yer verilmiştir.

Tablo 21: İletişim Becerisine Değişkenine İlişkin Tanımlayıcı İstatistik Değerleri

	Genel Ortalamalar	Standart Sapma
İletişim Becerisi	4,38	0,42
2- Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim.	4,50	0,54
6- Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm.	4,60	0,49
7- İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım.	4,45	0,49
10- Olaylara değişik açılardan bakabilirim.	4,33	0,60
12- İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm.	4,35	0,54
13- Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim.	4,37	0,61
16- İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım.	4,29	0,53
17- Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda	4,30	0,62

konunun açığa kavuşması için sorular sorarım.		
19- Birisini anlamaya çalışırken sakın bir ses tonuyla konuşurum.	4,39	0,58

İletişim becerisi değişkenine ilişkin, rehberlerin vermiş olduğu cevaplar incelendiğinde genel ortalamanın yüksek olduğu (genel ortalama=4,38; standart sapma=0,42) görülmektedir. Bu bulgular, profesyonel turist rehberlerinin iletişim becerilerinde oldukça iyi olduklarını gösterir.

Genel olarak profesyonel turist rehberlerinin iletişim becerisi düzeyine bakıldığında yüksek bir ortalama ile karşılaşıldığını söylemek mümkündür (genel ortalama=4,38; standart sapma=0,42).

4.3.3. Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

Korelasyon analizi, “aralık ve rasyo seviyesinde ölçülmüş iki değişken arasındaki ilişkinin veya bağımlılığın şiddetini belirlemeye yönelik bir analiz” yöntemidir. Korelasyon analizi sonucunda elde edilen korelasyon katsayısı -1 ile +1 arası değer almaktadır.

Korelasyon katsayısı, 0-0.3 arasında değerler alıyorsa ilişkinin zayıf, 0.3-0.7 arası değerler alıyorsa ilişkinin orta, 0.7-1 arası değerler alıyorsa ise ilişkinin kuvvetli olduğu yorumu yapılabilmektedir. Ancak bu değerlendirmeleri yaparken örneklem sayısı oldukça önemlidir. Korelasyon analizi; basit, çoklu ve kısmi korelasyon analizi olmak üzere üçe ayrılmaktadır.

Araştırma kapsamında ikiden fazla değişken arasındaki ilişkiye bakılacağından dolayı çoklu korelasyon analizi yapılmıştır. Pearson korelasyonu parametrik testlerden biri olup, en az aralık seviyesinde ölçüm gerektirmektedir (Altunışık vd., 2012; Gürbüz ve Şahin, 2018). Veri seti normal dağılım gösterdiğinden parametrik testlerden biri olan Pearson korelasyon analizi kullanılmıştır.

Profesyonel turist rehberlerinin öz yeterlilik, problem çözme becerisi ve iletişim becerileri değişkenleri arasındaki korelasyon analizi sonuçlarına Tablo 22’de yer verilmiştir.

Tablo 22: Öz yeterlilik, Problem Çözme Becerisi ve İletişim Becerisi İlişkisine Yönelik Korelasyon Katsayıları

	1	2	3	4	5	6	7
ÖZ (1)	1						

PÇB(2)	,439*	1					
İB(3)	,623*	,488**	1				
PÇBG(4)	,673	,659**	,529**	1			
YK(5)	,622*	,669**	,632**	,676**	1		
KK(6)	-,082	,717**	,078**	,000**	,079**	1	
İB(7)	,623	,488**	1	,529**	,632*	,078**	1

* Korelasyon 0.05 seviyesinde anlamlıdır (2-uçlu). ** Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlıdır (2-uçlu). N=300 Ö=Öz yeterlilik, PÇYG=Problem Çözme Yeteneğine Güven, YK=Yaklaşma-Kaçınma, KK=Kişisel Kontrol, İB= İletişim Becerisi.

Korelasyon analizi neticesinde, öz yeterlilik ile problem çözme becerisi arasında orta seviyede pozitif yönlü ($r=,439$; $p=,000<0,01$) ilişki olduğu saptanmıştır. Öz yeterlilik ile iletişim becerisi arasında ise anlamlı ve pozitif yönlü ($r=,623$; $p=,000>0,01$) bir ilişkiye rastlanılmıştır. İletişim becerisi ile problem çözme becerisi arasında orta seviyede pozitif yönlü ($r=,488$; $p=,000<0,01$) ilişki olduğu saptanmıştır.

Öz yeterlilik ile problem çözme yeteneğine güven ($r=,673$; $p=,000<0,01$) ve yaklaşma- kaçınma ($r=,622$; $p=,000<0,01$) arasında orta düzeyde anlamlı pozitif bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Öz yeterlilik ile kişisel kontrol ($r=-,082$; $p=,155<0,05$) arasında bir ilişkinin olmadığı görülmektedir. İletişim becerisi ile problem çözme yeteneğine güven ($r=,529$; $p=,000<0,01$) ve yaklaşma-kaçınma ($r=,632$; $p=,000<0,01$) arasında ise orta düzeyde anlamlı pozitif bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. İletişim becerisi ile kişisel kontrol ($r=,078$; $p=,177<0,05$) arasında ise bir ilişkinin olmadığı görülmektedir.

4.3.4. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında test edilen birinci hipotez, “**H4_a**: Öz yeterliliğin problem çözme becerisinin güven boyutuna etkisinde iletişim becerisinin aracı rolü bulunmaktadır” şeklindedir. Hipotez, SPSS PROCESS aracılığıyla test edilmiş olup analiz sonuçları aşağıda verilmiştir:

Tablo 23: Öz yeterliliğin İletişim Becerisi Üzerindeki Etkisi

Model	4
Y (bağımlı)	Problem Çözme Becerisine Güven
X (bağımsız)	Öz yeterlilik
M (aracı)	İletişim Becerisi

Örneklem Büyüklüğü	300					
Bağımlı Değişken: İletişim Becerisi						
Model Özeti						
R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
,6235	,3887	,1090	189,4858	1,0000	298,0000	,0000
Model						
	Katsayılar	se	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	2,2986	,1528	15,0460	,0000	1,9980	2,5993
Öz yeterlilik	,5034	,0366	13,7654	,0000	,4313	,5751
Standardize Katsayılar						
	Katsayılar					
Öz yeterlilik	,6235					

İleriki aşamalar da dâhil olmak üzere basit aracılık analizinde 4 numaralı model tercih edilmiştir. Analizde yer alan değişkenler; Y: problem çözme becerisine güven, X: öz yeterlilik, M: iletişim becerisi ve örneklem büyüklüğü (300) görülmektedir. Tablo 23'te yer alan model özeti kısmında ise bağımsız değişken olan öz yeterliliğin (X), aracı değişken olan iletişim becerisine (M) etkisini gösteren regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Analiz sonucuna göre, öz yeterliliğin iletişim becerisi üzerinde olumlu yönde ve anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir.

Tablo 23'te, standardize olmayan beta değeri (b)=.503, %95 CI [.4313, .5751], t=13.765 ona karşılık gelen p değeri 0.0000<0.001. b (Standardize olmayan beta) değerinin anlamlı olduğu, hem tabloda yer alan p değerinin 0.001'den küçük olmasından, hem de güven aralığına (Confidential Interval) ait değerlerin 0 (sıfır) değerini kapsamamasından anlaşılmaktadır (Gürbüz, 2019). Ayrıca, öz yeterlilik, iletişim becerisindeki değişimin yaklaşık %39'unu ($R^2=0.388$) açıklamaktadır.

Öz yeterliliğin problem çözme becerisi boyutlarına (problem çözme becerisine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol) etkisinde iletişim becerisinin aracı rolünün incelendiği her basit aracılık testinde öz yeterliliğin iletişim becerisi üzerindeki etkileri aynı sonuçlara sahiptir. Dolayısıyla öz yeterlilik ve problem çözme becerisine (problem çözme becerisine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol) etkisinde iletişim becerisinin aracılık rolünü araştıran diğer basit aracılık analizi sonuçlarında

Tablo 23'teki bulgular tekrardan verilmemiştir.

Tablo 24: Öz yeterliliğin ve İletişim Becerisinin Problem Çözme Becerisine Güven Boyutu Üzerindeki Etkileri

Bağımlı Değişken: Problem Çözme Becerisine Güven						
Model Özeti						
R	R-sq	MSE	F	df1	df2	P
,6878	,4730	,1491	133,2977	2,0000	297,0000	,0000
Model						
	Katsayılar	se	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	,3134	,2371	3,8526	,0001	,4468	1,3800
Özyeterlilik	,5707	,0541	10,4338	,0000	,4631	,6784
İletişim Becerisi	,2246	,0678	3,3144	,0010	,0912	,3580
Standardize Katsayılar						
	Katsayılar					
Özyeterlilik	,5621					
İletişim Becerisi	,1786					

Tablo 24'de aracı değişken olan iletişim becerisi (M) (b yolu) ile öz yeterlilik değişkeninin (X) (c' yolu), bağımlı değişken olan problem çözme becerisine güven boyutu üzerindeki birlikte etkileri görülmektedir. Buna göre, iletişim becerisinin, problem çözme becerisine güveni anlamlı düzeyde ve olumlu yönde etkilediği görülmektedir (b=.224, %95 CI [.0912, .3580], t=3,3144, p=0.0010<0.001). Ayrıca öz yeterliliğin de aynı şekilde problem çözme becerisine güven üzerinde anlamlı düzeyde ve olumlu yönde bir etkisi görülmüştür (b=.570, %95 CI [.4631, .6784], t=10,4338, p=0.0000<0.001). Öz yeterlilik ve iletişim becerisinin, problem çözme becerisine güvendedeki değişimin yaklaşık %47'sini ($R^2=.473$) açıklamaktadır.

Tablo 25: Öz yeterliliğin Problem Çözme Becerisine Güven Boyutu Üzerindeki Etkisi

Toplam Etki Modeli						
Bağımlı Değişken: Problem Çözme Becerisine Güven						
Model Özeti						
R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
,6735	,4535	,1541	247,3232	1,0000	298,0000	,0000
Model						
	Katsayılar	se	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,4298	,1817	7,8686	,0000	1,0722	1,7873
Öz yeterlilik	,6837	,0435	15,7265	,0000	,5982	,7693

Standardize Katsayılar	
Katsayılar	
Özyeterlilik	,6735

Bu tablo, aracı değişken olan iletişim becerisinin (M) olmadığı bir modelde, öz yeterliliğin (X) problem çözme becerisine güven (Y) üzerindeki etkisini (c yolu), yani toplam etkiyi göstermektedir. Buna göre, iletişim becerisinin olmadığı durumda, öz yeterliliğin problem çözme becerisine güveni olumlu yönde anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir. ($b=.683$, %95 CI [.5982, .7693], $t=15.852$, $p=0.0000<0.01$). Ayrıca, öz yeterlilik, problem çözme becerisine güvendedeki değişimin yaklaşık %45'ini ($R^2=0.453$) açıklamaktadır.

Tablo 26: Öz yeterlilik Problem Çözme Becerisine Güven Üzerindeki Toplam, Doğrudan ve Dolaylı (Aracı) Etkileri

X'in Y Üzerindeki Toplam Etkisi							
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI	c_ps	c_cs
,6837	,0435	15,7265	,0000	,5982	,7693	1,2895	,6735
X'in Y Üzerindeki Doğrudan Etkisi							
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI	c_ps	c_cs
,5707	,0574	10,4338	,0000	,4631	,6784	1,0674	,5621
X'in Y Üzerindeki Dolaylı (Aracı) Etkisi							
		Etki	Bootse	BootLLCI	BootULCI		
İletişim Becerisi		,1130	,0411	,0345	,1984		
X'in Y Üzerindeki Kısmi Standardize Dolaylı Etkisi							
		Etki	Bootse	BootLLCI	BootULCI		
İletişim becerisi		,2132	,0791	,0653	,3762		
X'in Y Üzerindeki Tam Standardize Dolaylı Etkisi							
		Etki	Bootse	BootLLCI	BootULCI		
İletişim becerisi		,1113	,0471	,0334	,1992		

Tablo 26'da bağımsız değişken olan öz yeterliliğin bağımlı değişken olan problem çözme becerisine güven üzerindeki doğrudan, dolaylı ve toplam etkileri gösterilmektedir. Bu tablo, öz yeterliliğin (X) aracı değişken olan iletişim becerisi (M) aracılığıyla, problem çözme becerisine güven boyutu (Y) üzerindeki dolaylı etkisini göstermektedir. Ayrıca tabloya bakıldığında, önceki tablolarda verilen öz yeterliliğin problem çözme becerisine güven boyutu üzerindeki doğrudan ve toplam etkilerine

ilişkin bulgulara tekrardan yer verildiği görülmektedir. Sonrasında ise öz yeterliliğin problem çözme becerisine güven üzerinde dolaylı etkisinin olup olmadığını gösteren dolaylı etki (indirect effect) değeri “bootstrap tekniği” ile elde edilen güven aralıkları ile raporlanmıştır.

Aracılık ilişkisinin anlamlı olup olmadığı, yani dolaylı etkinin (a.b) var olup olmadığı bootstrap analizi neticesinde elde edilen %95 güven aralığındaki BCA CI (bias corrected and accelerated bootstrap confidence interval) değerlerine bakılarak karar verilmektedir.

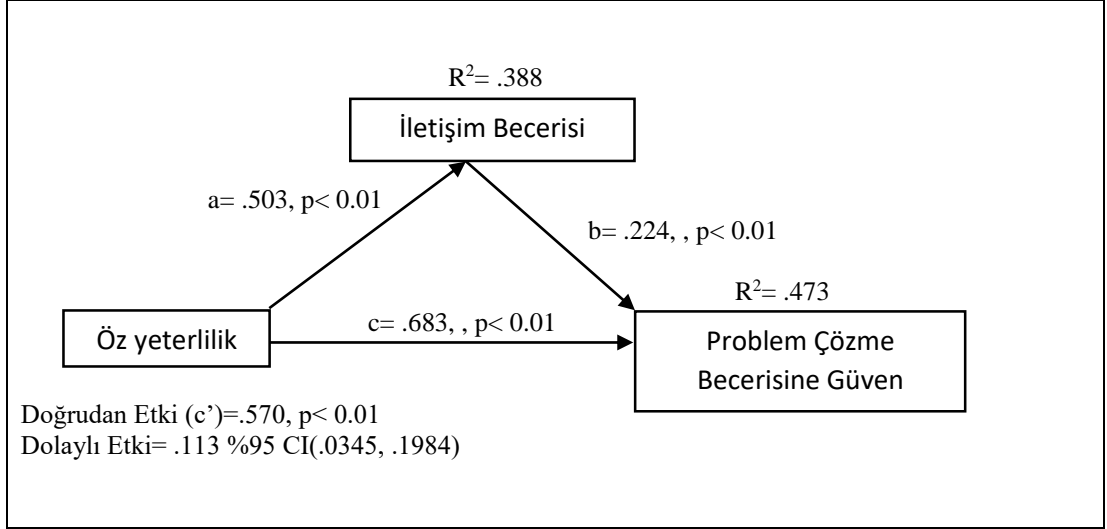
Dolaylı etki (a.b) değerine karşılık gelen alt ve üst güven aralığı değerleri sıfır (0) değerini kapsamıyorsa dolaylı etki anlamlı olarak kabul edilmekte ve aracılık etkisinin meydana geldiği anlaşılmaktadır (Gürbüz, 2019). Buna göre, öz yeterliliğin problem çözme becerisine güven üzerindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu, dolayısıyla iletişim becerisinin öz yeterliliğin problem çözme becerisine güven boyutuna etkisine aracılık ettiği tespit edilmiştir. (b=.113, %95 BCA CI [.0345, .1984]).

Ayrıca tabloda son kısımda, öz yeterliliğin problem çözme becerisine güven üzerindeki tam ve kısmi standardize etki büyüklükleri verilmiştir. Buna göre; her etki büyüklüğündeki güven aralıkları 0 (sıfır) değerini kapsamadığından anlamlıdır. Etki büyüklükleri genellikle şu şekilde yorumlanmaktadır (Gürbüz, 2019):

$K^2 = .01$ 'e yakın ise düşük etki, $K^2 = .09$ 'a yakın ise orta etki, $K^2 = .25$ 'e yakın ise yüksek etki şeklinde yorumlanır.

Şekil 6'ya göre X'in Y üzerindeki tam ve kısmi standardize değeri şöyledir: Tam standardize etki büyüklüğü = $.113 = (.113)^2 = 0.012$ Kısmi standardize etki büyüklüğü = $.213$

Bu sonuçlara göre ($K^2 = 0.012$) test edilen modeldeki aracılık etkisinin düşük değere yakın olduğu söylenebilir. Elde edilen bu analiz sonuçları doğrultusunda H4a hipotezi kabul edilmiştir.



Şekil 6: Öz yeterliliğin Problem Çözme Becerisine Güvene Etkisinde İletişim Becerisinin Aracılık Rolüne İlişkin Analiz Sonuçlarının Raporu (N=300)

Not: Standardize edilmemiş beta katsayıları raporlanmıştır. R^2 değerleri, açıklanan varyansı göstermektedir.

Çalışma kapsamında doğruluğu test edilen ikinci hipotez, “**H4b:** Öz yeterliliğin yaklaşma-kaçınma boyutuna etkisinde iletişim becerisini aracı rolü bulunmaktadır” şeklindedir. Hipotez, SPSS PROCESS aracılığıyla test edilmiş olup analiz sonuçları aşağıda verilmiştir:

Tablo 27: Öz yeterliliğin ve İletişim Becerisinin Yaklaşma- Kaçınma Boyutu Üzerindeki Etkileri

Bağımlı Değişken: Yaklaşma-Kaçınma						
Model Özeti						
R	R-sq	MSE	F	df1	df2	P
,6962	,4847	,1231	139,6749	2,0000	297,0000	,0000
Model						
	Katsayılar	se	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	,8962	,2154	4,1603	,0000	,4722	1,3201
Özyeterlilik	,3487	,0497	7,0160	,0000	,2509	,4465
İletişim Becerisi	,4610	,0616	7,4865	,0000	,3398	,5821
Standardize Katsayılar						
	Katsayılar					
Özyeterlilik	,3738					
İletişim Becerisi	,3988					

Tablo 27’de aracı değişken olan iletişim becerisi (M) (b yolu) ile öz yeterlilik

değişkeninin (X) (c' yolu), bağımlı değişken olan yaklaşma-kaçınma boyutu üzerindeki etkileri birlikte görülmektedir. Buna göre, iletişim becerisinin, yaklaşma-kaçınma boyutunu anlamlı düzeyde ve olumlu yönde etkilediği görülmektedir (b=.461, %95 CI [.3398, .5821], t=7,4865, p=0.0000<0.001). Ayrıca öz yeterliliğin de aynı şekilde yaklaşma-kaçınma üzerinde anlamlı düzeyde ve olumlu yönde bir etkisi görülmüştür (b=.348, %95 CI [.2509, .4465], t=7,0160, p=0.0000<0.001). Öz yeterlilik ve iletişim becerisinin, yaklaşma-kaçınmadaki değişimin yaklaşık %48'sini ($R^2=.484$) açıklamaktadır.

Tablo 28: Öz yeterliliğin Yaklaşma- Kaçınma Boyutu Üzerindeki Etkisi

Toplam Etki Modeli						
Bağımlı Değişken: Yaklaşma- Kaçınma						
Model Özeti						
R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
,6224	,3874	,1458	188,4845	1,0000	298,0000	,0000
Model						
	Katsayılar	se	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	1,9557	,1767	11,0653	,0000	1,6079	2,3036
Öz yeterlilik	,5806	,0423	13,7290	,0000	,4974	,6638
Standardize Katsayılar						
Katsayılar						
Özyeterlilik	,6224					

Bu tablo, aracı değişken olan iletişim becerisinin (M) olmadığı bir modelde, öz yeterliliğin (X) yaklaşma- kaçınma (Y) üzerindeki etkisini (c yolu) yani toplam etkiyi göstermektedir. Buna göre, iletişim becerisinin olmadığı durumda, öz yeterliliğin yaklaşma-kaçınma boyutunu olumlu yönde anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir. (b=.580 %95 CI [.4974, .6638], t=13,7290, p=0.0000<0.01). Ayrıca, öz yeterlilik, yaklaşma- kaçınma boyutundaki değişimin yaklaşık %39'sünü ($R^2=0.387$) açıklamaktadır.

Tablo 29: Öz yeterlilik Yaklaşma- Kaçınma Üzerindeki Toplam, Doğrudan ve Dolaylı (Aracı) Etkileri

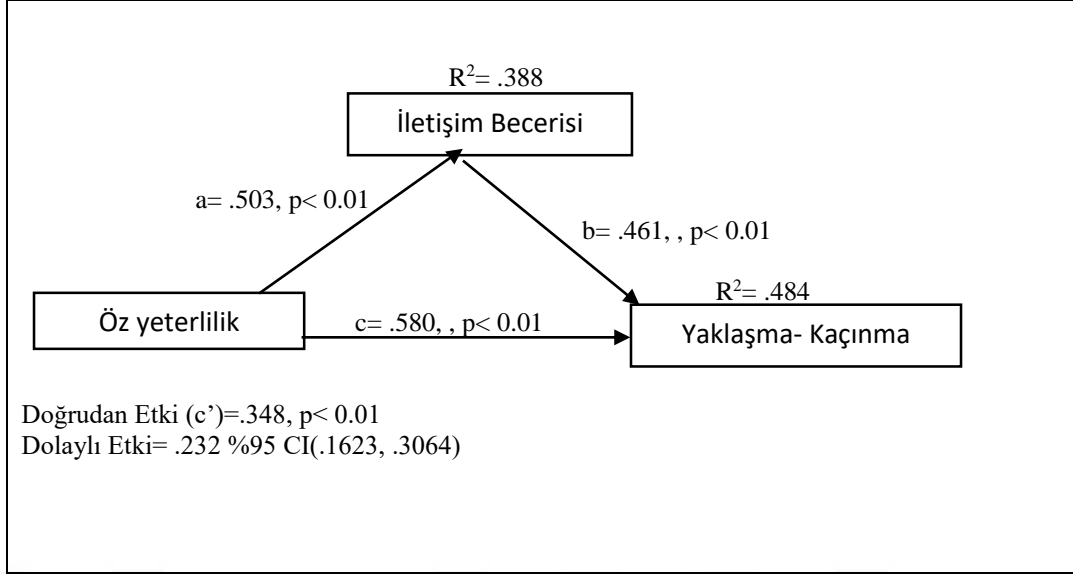
X'in Y Üzerindeki Toplam Etkisi							
Etki	se	t	p	LLCI	ULCI	c_ps	c_cs
,5807	,0423	13,7290	,0000	,4974	,6638	1,1919	,6224
X'in Y Üzerindeki Doğrudan Etkisi							

Etki	se	t	p	LLCI	ULCI	c_ps	c_cs
,3487	,0497	7,0160	,0000	,2509	,4465	,7157	,3738
X'in Y Üzerindeki Dolaylı (Aracı) Etkisi							
Etki	Bootse	BootLLCI	BootULCI				
İletişim Becerisi	,2320	,0360	,1623	,3064			
X'in Y Üzerindeki Kısmi Standardize Dolaylı Etkisi							
Etki	Bootse	BootLLCI	BootULCI				
İletişim Becerisi	,4762	,0736	,3363	,6242			
X'in Y Üzerindeki Tam Standardize Dolaylı Etkisi							
Etki	Bootse	BootLLCI	BootULCI				
İletişim Becerisi	,2487	,0395	,1728	,3271			

Buna göre, öz yeterliliğin yaklaşma-kaçınma üzerindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu, dolayısıyla iletişim becerisinin öz yeterliliğin yaklaşma-kaçınma boyutuna etkisine aracılık ettiği tespit edilmiştir. ($b=.232$, %95 BCA CI [.1623, .3064]).

Ayrıca tabloda son kısımda, öz yeterliliğin yaklaşma- kaçınma üzerindeki tam ve kısmi standardize etki büyüklükleri verilmiştir. Tablo 29'a göre X'in Y üzerindeki tam ve kısmi standardize değeri şöyledir: Tam standardize etki büyüklüğü= $.248 = (.248)^2 = 0.061$ Kısmi standardize etki büyüklüğü= $.476$

Bu sonuçlara göre ($K^2=0.061$) test edilen modeldeki aracılık etkisinin orta değere yakın olduğu söylenebilir. Elde edilen bu analiz sonuçları doğrultusunda H4b hipotezi kabul edilmiştir.



Şekil 7: Öz yeterliliğin Yaklaşma- Kaçınmaya Etkisinde İletişim Becerisinin Aracılık Rolüne İlişkin Analiz Sonuçlarının Raporu (N=300)

Not: Standardize edilmemiş beta katsayıları raporlanmıştır. R² değerleri, açıklanan varyansı göstermektedir.

Çalışma kapsamında doğruluğu test edilen üçüncü hipotez, “**H4c:** Öz yeterliliğin kişisel kontrol boyutuna etkisinde iletişim becerisini aracı rolü bulunmaktadır” şeklindedir. Hipotez, SPSS PROCESS aracılığıyla test edilmiş olup analiz sonuçları aşağıda verilmiştir:

Tablo 30: Öz yeterliliğin ve İletişim Becerisinin Kişisel Kontrol Boyutu Üzerindeki Etkileri

Bağımlı Değişken: Kişisel Kontrol						
Model Özeti						
R	R-sq	MSE	F	df1	df2	P
,1848	,0347	1,1506	5,2525	2,0000	297,0000	,0057
Model						
	Katsayılar	se	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	3,0799	,6585	4,6768	,0000	1,7839	4,3759
Özyeterlilik	-,4482	,1519	-2,9372	,0036	-,7452	-,1472
İletişim Becerisi	,5464	,1882	2,9026	,0040	,1759	,9169
Standardize Katsayılar						
	Katsayılar					
Özyeterlilik	-,2142					
İletişim Becerisi	,2117					

Tablo 30’da aracı değişken olan iletişim becerisi (M) (b yolu) ile öz yeterlilik

değişkeninin (X) (c' yolu), bağımlı değişken olan kişisel kontrol boyutu üzerindeki etkileri birlikte görülmektedir. Buna göre, iletişim becerisinin, kişisel kontrol boyutunu anlamlı düzeyde ve olumlu yönde etkilediği görülmektedir (b=.546, %95 CI [.1759, .9169], t=2,9026, p=0.0040<0.005). Ayrıca öz yeterliliğin kişisel kontrol üzerinde anlamlı düzeyde ve negatif yönde bir etkisi görülmüştür (b=-.448, %95 CI [-.7452, -.1472], t=-2,9372, p=0.0036<0.005). Öz yeterlilik ve iletişim becerisinin, kişisel kontrol boyutundaki değişimin yaklaşık %3'ünü ($R^2=.034$) açıklamaktadır.

Tablo 31: Öz yeterliliğin Kişisel Kontrol Boyutu Üzerindeki Etkisi

Toplam Etki Modeli						
Bağımlı Değişken: Kişisel Kontrol						
Model Özeti						
R	R-sq	MSE	F	df1	df2	p
,0822	,0068	1,1793	2,0290	1,0000	298,0000	,1554
Model						
	Katsayılar	se	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	4,3359	,5026	8,6270	,0000	3,3468	5,3250
Öz yeterlilik	-,1713	,1203	-1,4244	,1554	-,4080	,0654
Standardize Katsayılar						
	Katsayılar					
Özyeterlilik	-,0822					

Bu tablo, aracı değişken olan iletişim becerisinin (M) olmadığı bir modelde, öz yeterliliğin (X) kişisel kontrol (Y) üzerindeki etkisini (c yolu), yani toplam etkiyi göstermektedir. Buna göre, iletişim becerisinin olmadığı durumda, öz yeterliliğin kişisel kontrol boyutunu anlamlı şekilde etkilemediği görülmektedir. (b=-.171 %95 CI [-.4080, .0654, t=-1,4244, p=0.1554<0.05).

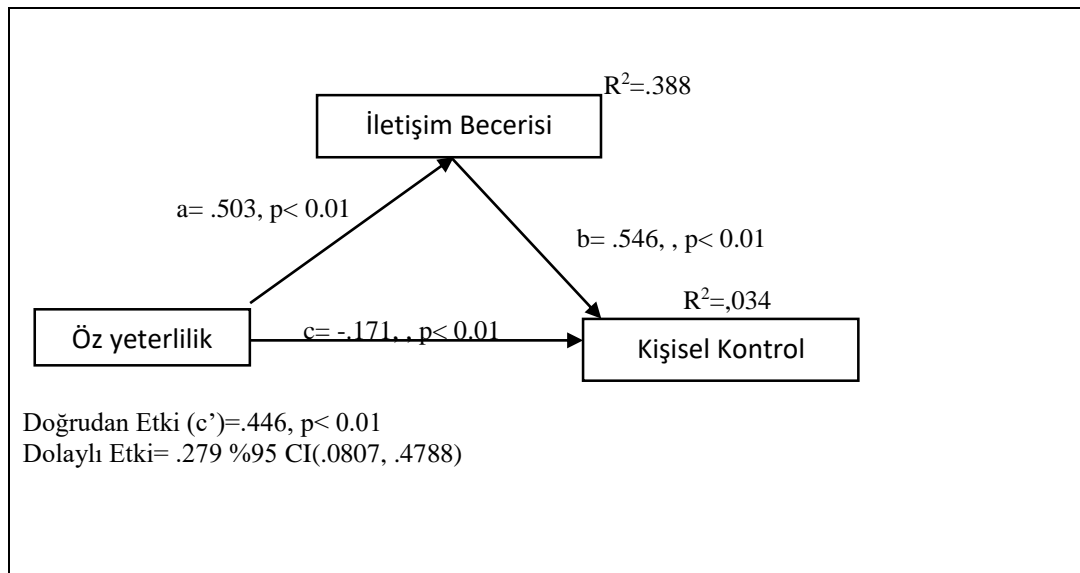
Tablo 32: Öz yeterlilik Kişisel Kontrol Üzerindeki Toplam, Doğrudan ve Dolaylı (Aracı) Etkileri X'in Y Üzerindeki Toplam Etkisi

Etki	se	t	P	LLCI	ULCI	c_ps	c_cs
-1713	,1203	-1,4244	,1554	-,4080	,0654	-,1575	-,0822
X'in Y Üzerindeki Doğrudan Etkisi							
Etki	se	t	P	LLCI	ULCI	c_ps	c_cs
,4462	,1519	-2,9372	,0036	-,7452	-,1472	-,4102	-,2142
X'in Y Üzerindeki Dolaylı (Aracı) Etkisi							
Etki	Bootse	BootLLCI	BootULCI				

İletişim Becerisi	,2749	,1007	,0807	,4788
X'in Y Üzerindeki Kısmi Standardize Dolaylı Etkisi				
	Etki	Bootse	BootLLCI	BootULCI
İletişim Becerisi	,2527	,0915	,0758	,4364
X'in Y Üzerindeki Tam Standardize Dolaylı Etkisi				
	Etki	Bootse	BootLLCI	BootULCI
İletişim Becerisi	,1320	,0469	,0403	,2268

Buna göre, öz yeterliliğin kişisel kontrol üzerindeki dolaylı etkisinin anlamlı olduğu, dolayısıyla iletişim becerisinin öz yeterliliğin kişisel kontrol boyutuna etkisine aracılık ettiği tespit edilmiştir. ($b=.274$, %95 BCA CI [.0807, .4788]).

Ayrıca tabloda son kısımda, öz yeterliliğin kişisel kontrol üzerindeki tam ve kısmi standardize etki büyüklükleri verilmiştir. Tablo 32'e göre X'in Y üzerindeki tam ve kısmi standardize değeri şöyledir: Tam standardize etki büyüklüğü= $.132 = (.132)^2 = 0.017$ Kısmi standardize etki büyüklüğü= $.252$. Bu sonuçlara göre ($K^2 = 0.017$) test edilen modeldeki aracılık etkisinin düşük değere yakın olduğu söylenebilir. Elde edilen bu analiz sonuçları doğrultusunda H4c hipotezi kabul edilmiştir.



Şekil 8: Öz yeterliliğin Kişisel Kontrolle Etkisinde İletişim Becerisinin Aracılık Rolüne İlişkin Analiz Sonuçlarının Raporu (N=300)

Not: Standardize edilmemiş beta katsayıları raporlanmıştır. R² değerleri, açıklanan varyansı göstermektedir.

Bu sonuçlar, öz yeterlilik ve problem çözme becerisi arasındaki ilişkide iletişim

becerisinin aracılık etkisinin olduğunu göstermektedir. Tüm bu bulgulardan yola çıkarak Tablo 33’te hipotez testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Hipotezler	Kabul	Ret
H4_a: Öz yeterliliğin problem çözme yeteneğine güvene etkisinde iletişim becerisinin aracı rolü vardır.	✓	
H4_b: Öz yeterliliğin yaklaşma-kaçınmaya etkisinde iletişim becerisinin aracı rolü vardır.	✓	
H4_c: Öz yeterliliğin kişisel kontrole etkisinde iletişim becerisinin aracı rolü vardır.	✓	

Belirlenen H4_a, H4_b ve H4_c hipotezleri ile öz yeterliliğin problem çözme becerisi boyutlarına etkisinde iletişim becerisinin aracı rolünün olup olmadığı test edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda öz yeterliliğin problem çözme becerisine güven, yaklaşma- kaçınma ve kişisel kontrol boyutlarına etkisinde iletişim becerisinin aracılık rolünün olduğu görülmüştür.

Bu sonuçlara göre literatüre dayalı olarak kurulmuş olan tüm hipotezler kabul edilmiştir. Bu durum iletişim becerisi bir aracı mekanizma gibi öz yeterliliğin etkisini problem çözme becerisi boyutlarına ilettiğini göstermektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Profesyonel turist rehberleri turizm sektöründe önemli bir yere sahiptir. Bugün gerek sektörün gerekse turistlerin profesyonel turist rehberlerinden beklentileri oldukça yüksektir. Karşılaşılan problemleri müşterilere yansıtmadan çözüme konusunda en etkili olabilecek kişi ise kuşkusuz profesyonel turist rehberleridir. Turistlere gezileri süresince yardımcı olma ve karşılaşılan her türlü problemi seyahat acentesi adına çözüme profesyonel turist rehberlerinin en önemli görevlerinden biridir. Bu bağlamda profesyonel turist rehberleri karşılaştıkları problemleri çözebilmek ve buna bağlı olarak müşteri memnuniyetini sağlayabilmek için problem çözme becerisine sahip olmalıdırlar. Problem çözme becerisini profesyonel turist rehberlerinin sahip oldukları öz yeterlilik ve iletişim becerisi düzeyleri etkilemektedir. Bu kapsamda araştırmanın konusunu, profesyonel turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeylerinin problem çözme becerisine etkisinde iletişim becerisinin aracı rolü oluşturmaktadır.

Öz yeterlilik ölçeğine, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında yüksek ortalamalar ile karşılaşıldığını söylemek mümkündür. Problem çözme becerisinin problem çözme yeteneğine güven, yaklaşma-kaçınma ve kişisel kontrol boyutlarına ilişkin, profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında yüksek ortalamalar ile karşılaşılmaktadır. Genel olarak profesyonel turist rehberlerinin problem çözme becerisine bakıldığında yüksek bir ortalamayla karşılaşıldığını söylemek mümkündür. İletişim becerisi ölçeğine profesyonel turist rehberlerinin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında yüksek ortalamalar ile karşılaşıldığını söylemek mümkündür. Genel olarak profesyonel turist rehberlerinin iletişim becerisi düzeyine bakıldığında yüksek bir ortalamayla karşılaşıldığını söylemek mümkündür.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda, öz yeterlilik ile problem çözme becerisi arasında orta, ancak anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Öz yeterlilik ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkinin yönü doğrusaldır. Yani profesyonel turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri arttığında/azaldığında problem çözme becerileri de artmaktadır/azalmaktadır. Öz yeterlilik ile iletişim becerisi arasında ise anlamlı bir ilişkiye rastlanılmıştır. İletişim becerisi ile problem çözme becerisi

arasında orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. İletişim becerisi ile problem çözme becerisi arasındaki ilişkinin yönü doğrusaldır. Yani profesyonel turist rehberlerinin iletişim becerisi düzeyleri arttığında/azaldığında problem çözme becerileri de artmaktadır/azalmaktadır.

Belirlenen ana hipotez ve araştırma sorusu ile ilgili elde edilen sonuçların literatürle da uyumlu olduğu görülmektedir. Kişilerin çalışma hayatlarında karşılaşılabilecekleri çok sayıda sorun ortaya çıkabilmektedir. Ortaya çıkan bu sorunlar özyeterlilik duygusu yüksek olan kişiler tarafından daha hızlı bir şekilde çözülebilir. Kişilerin çalışma ortamlarında ortaya çıkan sorunlarla baş edebilmesi ve çevresine adapte olabilmesine yardımcı olan iletişim becerisi; duygusal, zihinsel ve davranışsal yeteneklerden oluşan bir bütündür. Kişilerin sahip olduğu bu yetenekler günlük ve iş yaşamlarında karşılaştıkları sorun ve güçlüklerle mücadele edebilmesinde öneme sahiptir. Bu yetenekler kişilerin karşılaştıkları durumlar karşısında planlama yapmayı, seçenekler arasında en uygun seçeneği seçmeyi ve etkin kararlar vermeyi içermektedir. Kişiler sahip oldukları beceri ve yetenekler ile görevlerini yerine getirirler. Bu bağlamda ilgili literatür incelendiğinde özyeterlilik ve iletişim beceriler arasında anlamlı ve pozitif ilişkinin var olduğu ve özyeterlilikleri yüksek olan kişilerin iletişim becerilerinin daha yüksek olduğu (Luszczynska, Gutierrez-Dona ve Schwarzer, 2005; Heslin ve Klehen, 2006; Schwarzer ve Hallum, 2008; Küpeli,2019; Şah, 2013; Buğdaycı, 2018; Çiftçi ve Taşkaya, 2010; Hassall, vd., 2013; Hullman, Planisek, McNally ve Rubin, 2010; Kesicioğlu ve Güven, 2014; Özkan, vd., 2014; Shelton, 2013; Ata, 2015) görülmektedir.

Problem çözme bir amaca ulaşmakta karşılaşılan güçlükleri yenme süreci olarak tanımlanmaktadır. Problem çözme, öğrenilmesi, elde edilmesi ve sürekli olarak geliştirilmesi gereken bir yetenektir (Bingham, 2004). Literatür incelendiğinde özyeterlilik ve problem çözme becerisi arasında ilişki olduğu görülmektedir. Özyeterlilik düzeyi yüksek olan bireylerin de, problemleri çözmeye daha başarılı olacaklarını belirtmiştir (Yenice, 2012; Kruger, 1997; Blumenfeld vd., 1991; Kesgin 2006; Heppner ve Baker, 1997; Campbell ve Hackett, 1986; Kumar ve Lal, 2006, Altunçekiç, Yaman ve Koray, 2005; Kesicioğlu ve Güven, 2014).

Özyeterlik inancı yüksek olan kişilerde, zor bir akademik görev karşısında daha soğukkanlı ve sakin olabilirken, öz yeterlik inancı düşük olan kişiler bu görevi gerçekte olduğundan daha zor olarak algılayabilmektedir ve bundan dolayı hem stres ve kaygılarını arttırmakta, hem de probleme uygun çözüm yollarını bulma konusunda daha az başarılı olmaktadır (Pajares, 1997). Bandura (1977)'nin özyeterlik modelinde insanların yeteneklerine ve başa çıkma becerilerine olan inançlarının, problem çözme becerilerini algılamalarının, gösterecekleri çabanın miktarını etkileyeceği kabul edilmektedir. Bandura (1997)'ya göre öz-yeterlik inancı yüksek olan insanlar yeni karşılaştıkları ve mücadele etmek durumunda oldukları yaşantılardan kaçmazlar ve eylemlerini başarılı bir şekilde tamamlamak için oldukça kararlı davranırlar.

İnsan ilişkileri ile ilgili mesleklerde çalışanların başarısı ile iletişim becerilerini etkin olarak kullanabilme arasında olumlu bir ilişki vardır (Balci, 1996). Turist rehberinin başarılı olabilmesi, turdaki turistlerle iyi bir iletişim kurabilmesi ile doğrudan ilişkilidir. Turist rehberinin etkili olabilmesi iletişim süreçlerinin iyi işletilmesine bağlıdır. Bu da turist rehberinin iletişim becerilerini geliştirmesi ile gerçekleşebilir (Büyükkuru, 2015). Literatürde daha önce yapılan çalışmalar doğrultusunda iletişim becerisi ile problem çözme becerisi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu ve iletişim becerisi yüksel olan kişilerin problem çözme becerilerinin de yüksek olduğu sonucuna ulaşan araştırmacılara (Saracaloğlu, Yenice ve Karasakaloğlu, 2009; Yılmaz, 2011; Dölek, 2015; Kök, 2016; Koser, 2019; Çağşırılı, 2019) rastlamak mümkün olmaktadır.

Bu doğrultuda araştırma için belirlenen hipotezler ile öz yeterliliğin problem çözme becerisi boyutlarına etkisinde iletişim becerisinin aracı rolünün olup olmadığı test edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda öz yeterliliğin problem çözme becerisine güven, yaklaşma- kaçınma ve kişisel kontrol boyutlarına etkisinde iletişim becerisinin aracılık rolünün olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre literatüre dayalı olarak kurulmuş olan tüm hipotezler kabul edilmiştir. Bu durum iletişim becerisi bir aracı mekanizma gibi öz yeterliliğin etkisini problem çözme becerisi boyutlarına ilettiğini göstermektedir.

Bu bulgular öz yeterlilik, problem çözme becerisi ve iletişim becerisi arasında ilişki olduğunu ve iletişim becerisinin öz yeterlilik ve problem çözme becerisi ilişkisinde

aracı role sahip olduğunu göstermiştir. Dolayısıyla araştırmanın amacı doğrultusunda öngörülen sonuçlara ulaşılmıştır.

Sahip olunan yüksek öz yeterlilik profesyonel turist rehberlerinin tur esnasında yaşadıkları problemleri kolaylıkla çözebilmelerine yardımcı olmaktadır. Böylelikle profesyonel turist rehberlerinin özgüvenleri artmakta ve işlerini iyi yaptıklarını düşünerek motivasyonları da yüksek olmaktadır. Motivasyonu yüksek bir rehber aynı zamanda iyi bir lider olmakta ve bu durum iletişim becerilerine yansımaktadır. Profesyonel turist rehberlerinin iletişim becerilerinin ve sosyal ilişkilerinin iyi olması, turistleri daha yakından tanımalarını sağlamakta ve stressiz bir tur yapmalarına olanak tanımaktadır. Tüm bu süreçler profesyonel turist rehberlerinin algılarını, tutum ve davranışlarını doğrudan etkilemektedir.

Turizm sektörünün önemli paydaşlarından biri olan seyahat acentelerinin önem verdikleri konulardan biri turist memnuniyetidir. Turistler, tatilleri sırasında herhangi bir problem yaşamak istememektedirler. Buna bağlı olarak acenteler bilgili ve deneyimli profesyonel turist rehberlerini tercih etmektedirler. Böylelikle tur esnasında yaşanacak herhangi bir olumsuzluk ya da problem ihtimali ortadan kalkmaktadır. Bu noktada profesyonel turist rehberlerine büyük bir görev düşmektedir. Çünkü turist, seyahati boyunca rehber ile vakit geçirmektedir. Bu nedenle profesyonel turist rehberlerinin problem çözme becerisinin oldukça yüksek olması beklenmektedir. Problem çözme becerisini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Araştırma kapsamında ele alınan öz yeterlilik ve iletişim becerisi bu faktörler arasında yer almaktadır. Profesyonel turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyleri arttıkça problem çözme becerileri de artmaktadır. Yine öz yeterlilik düzeyinin artması iletişim becerisini arttırmakta ve bu sonuç problem çözme becerisine olumlu yansımaktadır. Tüm bunlar profesyonel turist rehberlerinin daha iyi hizmet sunmaya gönüllü olmalarına katkıda bulunmaktadır. Böylelikle acenteler aracılığı ile gerçekleştirilen turların kalitesi artmaktadır. Bu noktada hizmeti alan turistlerin memnun kalmaları oldukça önemlidir. Hizmeti veren profesyonel turist rehberlerinin ise öz yeterliliğe ve iletişim becerisine sahip olmaları yaşanan problemlerin kolaylıkla çözülmesini kolaylaştırmaktadır. Böylelikle sadık turistler oluşmaktadır. Ağızdan ağıza iletişim ile birlikte acenteye geri dönüşler olumlu olmakta ve acentenin imajına olumlu etki etmektedir.

Acentelerin ticari bir kuruluş olmalarından kaynaklı ilk amaçları kâr elde etmektedir. Kâr elde edebilmeleri turist memnuniyetine bağlıdır. Bu nedenle acenteler müşteri odaklıdır. Acenteler hazırladıkları gerek günlük turları, gerekse paket turları iyi bir şekilde pazarlamak zorundadır. Bu noktada tutundurma faaliyetleri önem arz etmektedir. Reklam, tanıtım, halkla ilişkiler vb. tutundurma çabalarının acenteye belli bir maliyeti olmaktadır. Bu noktada profesyonel turist rehberleri oldukça önemlidir. Çünkü iyi bir turist rehberi hem ağızdan ağıza iletişim, hem de elektronik ağızdan ağıza iletişim yoluyla acentelerin reklam ve tanıtım yapmasına katkı sağlamaktadır. Acenteden satın aldıkları turlardan memnun olan turistler çeşitli web sayfaları yolu ile satın almış oldukları ürünler hakkında olumlu bilgi paylaşmaktadırlar. Bu durum acentenin başka turistler tarafından tercih edilme oranını arttırmaktadır. Ayrıca öz yeterliliği ve iletişim becerisi yüksek turist rehberleri sayesinde acentelerin iyi rehber bulma kaygısı ortadan kalkmaktadır. Her türlü problemi kolaylıkla çözebilen profesyonel turist rehberi sayesinde acente içindeki yönetsel süreçlerde hızlı bir şekilde gerçekleşmektedir.

Turistlerin, en uzun süre beraber oldukları ve en çok etkilendikleri kişilerden biri, çoğunlukla onlara seyahatleri sırasında eşlik eden profesyonel turist rehberleridir. Bu nedenle turistlerin, profesyonel turist rehberlerinden beklentileri oldukça yüksektir. Turistlerin bir destinasyondan memnun ayrılmasında en etkili olan faktörlerden biri yine profesyonel turist rehberleridir. Ülkeye gelen turist sayısında artış ya da azalış yaşanmasında profesyonel turist rehberlerinin bilgi, beceri, tutum ve davranışları etkili olmaktadır. Çünkü turist rehberleri ülkemizi ziyarete gelen turistlerin tatil deneyimlerini doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle turistler iyi bir tatil geçirebilmek için alanında tecrübe sahibi, problemleri hızlı bir şekilde çözebilen, empati kurabilen, motivasyonu yüksek ve sosyal ilişkileri iyi olan rehberleri tercih etmek istemektedirler.

Profesyonel turist rehberlerinin başarısı sıfır hata ile mümkün olmaktadır. Çünkü turistler en ufak bir olumsuzluk karşısında tatil deneyimleri hakkında olumsuz yorum yapabilmektedirler. Bu nedenle profesyonel turist rehberlerinin hataları ortadan kaldırma ve en azından olası hataların hizmet kalitesi üzerindeki etkisini en aza indirebilme yeteneğine sahip olması gerekmektedir. Aynı zamanda profesyonel turist rehberi yaşanan sorunların acente veya kendisinden kaynaklı olduğunu kabul

etmeli ve hızlı bir şekilde çözmeye çalışmalıdır. Yani rehberlerin iç kontrol odaklı olması, yaşanan problemleri dış faktörlere bağlamaması gerekmektedir. Tecrübeye bağlı olarak zamanla profesyonel turist rehberleri proaktif kişilik özelliğine sahip olmakta ve problemlerin ortaya çıkma olasılığını azaltmaktadırlar. Turistlere sorunsuz bir tur yaşatan ve acenteler tarafından tercih edilen turist rehberlerinin motivasyonu oldukça yüksek olmaktadır. Buna bağlı olarak kendini her geçen gün geliştirmeye çalışmakta, iyi bir gelire sahip olmakta ve mesleki doyum yaşamaktadır. Böylelikle öz güveni ve öz yeterliliği artmaktadır.

Profesyonel turist rehberleri ülke turizmi açısından da büyük öneme sahiptir. Ülke turizminin gelişmesi için uluslararası tanıtımlara çok büyük harcamalar yapılmaktadır. Mesleğini gerçekten severek yapan, ilk amacı turist memnuniyeti olan, kendini mesleki açıdan geliştiren turist rehberleri sayesinde ülke tanıtımı dört dörtlük yapılmakta, reklam ve tanıtım maliyetlerinin azalmasına katkıda bulunmaktadır. Ayrıca olumlu bir ülke imajının oluşmasında da büyük role sahiptirler. Turistler, gün içerisinde vakitlerinin çoğunu rehberle geçirmekte ve onun duygu, düşünce, tutum ve davranışlarından etkilenmektedirler. Böylelikle genel ülke insanı hakkında bir kanıya varmaktadırlar. Bu noktada profesyonel turist rehberinin hem mesleki hem de ahlaki açıdan örnek bir rehber olması ve ülkesini iyi bir şekilde tanıtması gerekmektedir. Böylelikle hem ülke tanıtımına katkıda bulunacak hem de olumlu bir ülke imajı oluşmasını sağlayacaktır. Dolayısıyla ülke turizmi olumlu yönde etkilenecektir.

Elde edilen veriler dahilinde profesyonel turist rehberlerinin tur planları ile bağlantılı, turu gerçekleştirmeye yönelik kararlar verirken sahip oldukları yetenek, yeterliliklerine güvenmelidirler. Bu nedenle öz yeterlilik inancı yüksek olan ve iletişim becerisine sahip profesyonel turist rehberleri turda yaşananlara uygun olarak hareket etmelidirler. Bu nedenle öz yeterlilik ve iletişim becerisi profesyonel turist rehberlerinin sahip olması gereken psikolojik unsurlardır. Bu çalışma Aydın Rehberler Odasına bağlı profesyonel turist rehberlerinin sahip oldukları öz yeterlilik ve iletişim becerilerinin problem çözme becerisi üzerinde pozitif ve anlamlı etkiler meydana getirdiğini ortaya koymuştur. Bu çalışmanın sonuçları doğrultusunda profesyonel turist rehberlerin öz yeterlilik inançları ve iletişim becerileri yüksek olursa profesyonel turist rehberleri etkili bir şekilde problem çözme becerisine sahip olabilirler.

Profesyonel turist rehberleri öz yeterlilik inançlarını geliştirirse yönetsel açıdan da güçlü olacakları için problem çözme becerilerini de geliştirebilirler ve etkili problem çözebildikleri içinde daha başarılı sonuçlara ulaşabilirler.

Seyahat acentesi açısından incelendiğinde öz yeterlilik inancı gelişmiş turist rehberleri kendilerine güvenen ve gerekli koşullarda risk alabilen bir yapıya sahiptir. Gerekli zamanlarda alınan riskler akılcı bir biçimde alındığında seyahat acentesine faydalı olmaktadır. Kendine güvenen turist rehberleri de belirli zamanlarda sezgileri ve mantıkları sayesinde risk alarak turun sağlık bir şekilde tamamlanması sağlayabilirler.

Bunun yanı sıra etkili iletişim becerisi problem durumunda en iyi çözümü üretmek için gereklidir. En iyi çözüm yolunu bulmada bilgi, beceri ve yetenek son derece önemlidir. Öz yeterlilik ve iletişim becerisi temelinde ise bu kavramlar yer almaktadır. Bu nedenle turist rehberleri karşılaştıkları problemleri çöze bilmek için iletişim becerisine ve öz yeterlilik inancına sahip olmalıdırlar. Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar ve ileride yapılacak çalışmalar turist rehberlerinin tur esnasında başarılı olmaları açısından önemlidir. Turist rehberleri öz yeterlilik ve iletişim becerisi gibi özelliklere sahip olduklarında turlarda yer alan turistler ile daha profesyonel ilişkiler kurabileceklerdir ve bunun sonucunda da turun başarılı bir şekilde tamamlanmasını sağlayacaktır.

Ulaşılan sonuçlar doğrultusunda birtakım önerilerde bulunulmuştur. Profesyonel turist rehberleri için problem çözme becerisi oldukça önemlidir. Problem çözme becerisini etkileyen en önemli değişkenlerden biri öz yeterlilik bir diğeri ise iletişim becerisidir. Araştırmaya konu olan bu değişkenlerin tecrübeye bağlı olarak değiştiği yapılan analizler sonucunda bulgulanmıştır. Bu nedenle mesleğe yeni başlayan profesyonel turist rehberleri, problemleri etkili çözüme yeteri kadar öz yeterliliğe ve iletişim becerisine sahip olmamaktadır. Bu sonuçlardan hareketle üniversitelerde turist rehberliği programlarında öğrenim gören rehber adaylarının mesleğe başladıklarında karşılaştıkları sorunları çözebilmeleri için öz yeterlilik, iletişim becerisi gibi konularda eğitim almaları önerilmektedir. İlgili eğitimlerin sadece üniversitelerde değil aynı zamanda ulusal ve uluslararası çeşitli turizm kuruluşları tarafından da verilmesi önerilmektedir. Çünkü iletişim becerisi geliştirilebilen bir beceri türüdür. Öz yeterliliğe sahip profesyonel turist rehberleri sahip oldukları iletişim becerisiyle, karşılaştıkları problemleri sağlıklı bir şekilde çözebileceklerdir.

İlgili literatür incelendiğinde öz yeterlilik, problem çözme becerisi ve iletişim becerisi değişkenlerinin profesyonel turist rehberleri üzerinde yeterince çalışmadığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla, gelecek araştırmalarda ilgili değişkenlerin profesyonel turist rehberleri açısından incelenmesinin hem ilgili literatüre hem de turizm sektörü çalışanlarına katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın evrenini profesyonel turist rehberleri oluşturmaktadır. Başka çalışmalarda otel yöneticilerinin, otel çalışanlarının, seyahat acentesi yöneticilerinin, seyahat acentesi çalışanlarının veya turizmle ilgili diğer paydaşların araştırmanın evreni olarak belirlenmesi önerilmektedir. Başka evrenler üzerinde uygulama yapılması farklı sonuçların çıkmasına olanak verecektir.



KAYNAKÇA

- Ahipaşaoğlu S (2006) *Turizmde Rehberlik* (Gazi Kitabevi, Ankara).
- Aggarwal J, Krishna V R (2013) Impact of transformational leadership on follower's self-efficacy: moderating role of follower's impression management, *Management and Labour Studies*, 38(4): 297–313
- Akgündüz Y (2012) Konaklama işletmelerinde otantik liderlik ve öz yeterlilik arasındaki ilişkinin analizi. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi. İzmir.
- Akın G (2019) Duygusal zekâ düzeyi, problem çözme yeteneği ve örgütsel etik iklimi ile işgören performansı arasındaki ilişkiler: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma. Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul
- Aktaş Y, Kılıç K (2013) *Bir Bakışta İletişim*, (Paradigma Akademi Yayınları, Ankara).
- Alder H (2004) *Yaratıcı Zekâ*, çev. Mehmet Zaman, Cüneyt Avşar. (Hayat Yayıncılık, İstanbul).
- Albayrak Okçin F, Gerçeklioğlu G (2013) Öğrencilerin öz-etkililik-yeterlilik algıları ve sosyal destek düzeylerinin incelenmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(1):40–51.
- Altunçekiç A, Yaman S, Koray Ö (2005) Öğretmen adaylarının öz yeterlik inanç düzeyleri ve problem çözme becerileri üzerine bir araştırma (Kastamonu İli Örneği). *Kastamonu Eğitim Dergisi*. 13 (1), 93-102
- Altunışık R, Coşkun R, Bayraktaroğlu S, Yıldırım E (2012) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı* (Sakarya Yayıncılık, Sakarya).
- Anderson JC, Gerbing DW (1984) The effect of sampling error on convergence, improper solutions, and goodness-of-fit indices for maximum likelihood confirmatory factor analysis. *Psychometrika* 49(2): 155-173.
- Anderson JR (1993) Problem solving and learning, *American Psychological Association*, 48(1), 35-44.

- Ap J, Wong KKF (2001) Case study on tour guiding: Professionalism, issues and problems. *Tourism Management* 22(5): 551-563.
- Arenofsky J (2001) Developing your problem solving skills, *Career 192 World*, 29(4), 18-21.
- Arkan K (2011) Sınıf öğretmenlerinin problem çözme becerisini kazandırmaya yönelik öz yeterlikleri ile ilköğretim öğrencilerinin problem çözme becerileri arasındaki ilişki. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul
- Arslan S, Taşkın D, Kirman Bilgin A (2015) Adidaktik öğrenme ortamlarında kişisel ve grup çalışması uygulamalarının öğrenci başarısına etkisi. *Turkish Journal Of Computer and Mathematics Education*, 6(1):47-67.
- Artino K, Anthony R J (2006) Self-efficacy Beliefs from Educational Theory to Instructional Practice. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED499094.pdf>, (erişim tarihi: 12.07.2020)
- Ashford SJ, Tsui AS (1991) Self-regulation for managerial effectiveness: The role of active feedback seeking, *Academy of Management Journal*, 34 (2): 251- 280.
- Ata A (2015) Öğretmen-çocuk iletişim becerileri ve öz yeterlik inançlarını etkileyen faktörler: Okul öncesi öğretmenleri üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Atan A (2016) Aile iletişim becerileri psikoeğitim programının ebeveynlerin iletişim becerilerine, çift uyumuna, evlilik doyumuna ve 5-6 yaş “çocuklarının sosyal duygusal uyumuna etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Pamukkale.
- Aylar F, Aksin A (2011) Sosyal bilgiler öğretmen adaylarının öz yeterlilik inanç düzeyleri ve problem çözme becerileri üzerine bir araştırma (Amasya Örneği). *Ahi Evran Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(3): 299-313.

- Aziz A (2012) *İletişime Giriş*, (Hiperlink Yayınları, İstanbul).
- Bahar E (2016) *İletişim*, (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Bal H (2013) *İletişim Sosyolojisi*, (Sentez Yayıncılık, Ankara)
- Balcı S (1996) Danışma becerileri eğitiminin üniversite öğrencilerinin iletişim beceri düzeyine etkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Samsun.
- Ballout H I (2009) Career commitment and career success: Moderating role of self-efficacy. *Career Development International*, 14(7): 655-670.
- Baltaş Z (2015) *İnsanın Dünyasını Aydınlatan ve İşine Yansıyan Işık Duygusal Zekâ*, (Remzi Kitabevi, İstanbul).
- Blumenfeld P, Soloway E, Marx RA (1991) Motivating project based learning: Sustaining the doing, supporting the learner. *Educational Psychologist*, 26(3-4), 369-398.
- Bandura A (1977) Self efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review* 84 (2): 191-215.
- Bandura A (1982) Self-efficacy mechanism in human agency. *American Psychologist*, 37(2): 122-147
- Bandura A (1986) Social foundations of thought and action: a social cognitive theory, *Prentice Hall, Englewood Cliffs*, New York.
- Bandura A (1988) Organisational applications of social cognitive theory, *Australian Journal of Management*, 13(2): 275-302
- Bandura A (1989) Human agency in social cognitive theory, *American Psychologist*, 44(9): 1175-1189
- Bandura A (1993) Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning, *Educational Psychologist*, 28(2): 117-148.
- Bandura A (1994) *Self-Efficacy*, V. S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior*, Academic Press, New York, 71-81.
- Bandura A (1995) Self-efficacy in changing societies. *Cambridge University Press*, Cambridge.

- Bandura A (1997) *Self-efficacy: The exercise of control*. W.H. Freeman & Company. New York.
- Bandura A (1998) *Personal and Collective Efficacy in Human Adaptation and Change*. J. G. Adair, D. Bélanger, ve K. L. Dion (Ed.), Social, personal, and cultural aspects. *Advances in Psychological Science*, Psychology Press/Erlbaum (UK) Taylor & Francis England, 51-71
- Bandura A (1999a) *Social Cognitive Theory of Personality*. L. A. Pervin ve O. P. John (Ed.), *Handbook of Personality: Theory and Research*. Guilford Press, New York, 154-196.
- Bandura A (1999b) Social cognitive theory: an agentic perspective, *Asian Journal of Social Psychology*, 2: 21-41
- Bandura A (2006) *Guide for constructing self-efficacy scales*, F. Pajares ve T. Urdan (Ed.). Self-efficacy beliefs of adolescents. Information Age Publishing. Greenwich, 307-337.
- Barlı Ö, Avcı İ (2016) *İletişim Yönetimi*, (Ekin Yayınevi, Bursa).
- Başar G (2011) Hemşirelerde ve hemşirelik öğrencilerinde problem çözüme ve iletişim becerilerinin değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Bilim Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Baysal E (2010) Hemşirelerde öz yeterlilik inancı ve iş doyumunu ilişkisi: Bir üniversite hastanesinde saha çalışması. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Beck JS (2005) *Cognitive Therapy For Challenging Problems. What To Do When Basic Don't Works* (Guilford Press, New York).
- Behjoo BM (2013) The relationship among self-efficacy, academic self-efficacy, problem solving skills and foreign language achievement. Hacettepe University, Graduate School of Social Science, Master Thesis, Ankara
- Benight C, Bandura A (2004) Social cognitive theory of posttraumatic recovery: the role of perceived self-efficacy, *Behaviour Research and Therapy*, 42: 1129-1148

- Bezci Ş (2010) Taekwondo antrenörlerinin stresle başa çıkma ve problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Bıçakçı İ (2006) *İletişim ve Halkla ilişkiler*, (Kapital Medya Hizmetleri, İstanbul).
- Bingham A (1983) *Çocuklarda Problem Çözme Yeteneklerinin Geliştirilmesi*, çev. A. Ferhan Oğuzkan. (Milli Eğitim Basımevi, İstanbul).
- Bingham A (2004) *Çocuklarda Problem Çözme Yeteneklerinin Geliştirilmesi*, çev. A. Ferhan Oğuzkan. (Milli Eğitim Basımevi, İstanbul).
- Bingöl G, Demir A (2011) Amasya sağlık yüksekokulu öğrencilerinin iletişim becerileri. *Göztepe Tıp Dergisi*, 26(4):152-159.
- Biricik BS, Belli E (2016) The study of academic self-efficacy of the students studying in the departments of physical education and sport. *Turkish Journal of Sport and Exercise*, 18(3): 60-66
- Bong M, Skaalvik EM (2003) Academic self-concept and self-efficacy: How different are they really?, *Educational Psychology Review*, 15: 1-40.
- Bolat Oİ, Bola T, Seymen O (2009) Güçlendirici lider davranışları ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin sosyal mübadele kuramından hareketle incelenmesi, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (21): 215-239
- Bolat Oİ (2011). *Öz Yeterlilik ve Lider Üye Etkileşimi İlişkisi: Göze Girme Davranışları ve Güç Mesafesinin Etkisi*, (Detay Yayıncılık, Ankara).
- Brown LJ (1988) Helping children learn to solve problems. *Day Care and Early Education*, 6 (22): 26-30.
- Buğdaycı S (2018) Antrenörlerin iletişim becerileri ile öz yeterliliklerinin incelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Büyükkuru M (2016) Turist rehberlerinin iletişim becerilerinin turistlerin tur deneyimi üzerine etkisi: Nevşehir ilinde bir araştırma. *Mustafa Kemal*

Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13 (34): 338-354.

Büyüköztürk Ş (2007) *Deneyisel Desenler: Öntest-Sontest Kontrol Grubu*, (Pegem Yayıncılık, Ankara)

Ceyhan AA (2006) Investigation of adjustment levels of turkish university students with respect to perceived communication skill levels. *Social Behavior and Personality*, 34(4): 367-379.

Chase MA (2001) Children's self-efficacy, motivational intentions, and attributions in physical education and sport. *Research Quarterly for Exercise and Sport*, 72(1): 47– 54.

Chase MA, Feltz DL, Lirgg CD (2003) Sources of collective and individual efficacy of collegiate athletes. *International Journal of Exercise and Sport Psychology*, 1: 180-191

Chen G, Gully SM, Eden D (2001) Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 4(1): 62–83

Chen G, Gully SM, Eden D (2004) General self-efficacy and self-esteem: Toward theoretical and empirical distinction between correlated self-evaluations. *Journal of Organizational Behavior*, 25 (3), 375-395.

Chipunza C, Masiza N (2004) An exploratory study of perceptions of goal setting support among students at a tertiary institution. *SA Journal of Industrial Psychology*, 30(3): 82-86.

Cole DA (1987) Utility of confirmatory factor analysis in test validation research. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 55(4): 584-594.

Coleman PK, Karraker KH (1997) Self-efficacy and parenting quality: findings and future applications. *Development Review*, 18: 47-85.

Cüceloğlu D (2015) *İletişim donanımları*. (Remzi Kitabevi, İstanbul).

Çağlar İ (2014) İletişim Kavramının Tanımı ve Anlamı, (Ed: İ. Çağlar, S. Kılıç, S. Mutlu, M. E. Çağlar, E. Aydemir ve K. M. Daldal), *Genel, Teknik ve Etkili İletişim*, (Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık, Ankara).

- Çamdereli M (2008) *İletişime Giriş*, (Değerler Eğitimi Merkezi Yayınları, İstanbul).
- Çağşırılı A (2019) Hemşirelerin iletişim becerilerinin problem çözme becerileri üzerindeki etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Çetin F, Basım HN (2010) İzlenim yönetimi taktiklerinde öz yeterlilik algısının rolü, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 35: 255-269
- Çetin F (2011) Örgüt içi girişimcilikte öz yeterlilik algısı ve kontrol odağının rolü, *Business and Economics Research Journal*, 2 (3): 69-85
- Çetin G, Kızılırmak, İ (2012) Türk turizminde kokartlı turist rehberlerin mevcut durumunun analizi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 14(2): 307-318.
- Çiftçi S, Taşkaya SM (2010) Sınıf öğretmeni adaylarının öz yeterlik ve iletişim becerileri arasındaki ilişki. *e-Journal of New World Sciences Academy*, 5(3).
- Çiftetepe Öztürk D (2018) Aile hekimlerinin iletişim becerilerinin hasta memnuniyeti üzerine etkisi (Edirne İl Merkezi Örneği). Uzmanlık Tezi, Trakya Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Edirne.
- Çokluk Ö, Şekercioğlu G, Büyüköztürk Ş (2018) *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik Spss ve Lisrel Uygulamaları*, (Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara).
- Deniz İ (2003) İletişim becerileri eğitiminin ilköğretim 8. sınıf öğrencilerinin iletişim becerisi düzeylerine etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Dewey J (1910) *How We Think* (D.C. Heath & Co. Publishers, USA).
- Dewey J (1916) 1966 Democracy and education. *The Middle Works* 9.
- Dewey J (1933) *How we Think, Revised Edition*, D.C. Health and Company, Boston.

- Dicleli AB, Akkaya S (2000) *Konuşa Konuşa*. (Bzd Yayıncılık, İstanbul).
- Dimopolou E (2014) Self efficacy and collective efficacy beliefs in relation to position, quality of teaching and years of experience. *Literacy Information and Computer Education Journal*, 5(1): 1467-1475.
- Dökmen Ü (2005) *İletişim Çatışmaları ve Empati*, (Sistem Yayıncılık, İstanbul).
- Dökmen Ü (2006) *İletişim Çatışmaları ve Empati*. (Sistem Yayıncılık, İstanbul).
- Dölek KA (2015) Üniversite öğrencilerinin iletişim becerilerinin farklı değişkenler açısından incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Dönmez KH (2010) Beden eğitimi ve spor öğretmenliği bölümü öğrencilerinin (1., 2., 3., ve 4. sınıf) sosyal öz yeterlikleri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Duman B, Göçen G, Duran V (2013) İlköğretim öğretmenlerinin kolektif yeterlik düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Özel Sayı 1: 144-145
- Eden D (1988) Pygmalion, goal setting, and expectancy: Compatible ways to raise productivity. *Academy of Management Review*, 13: 639-652.
- Eisa AS, Furayyan MA, Alhemoud AM (2009) An empirical examination of the effects of self-efficacy, supervisor support and motivation to learn on transfer intention. *Management Decision*, 47(8): 1221-1244.
- Elias SM, MacDonald S (2007) Using past performance, proxy efficacy, and academic self-efficacy to predict college performance. *Journal of Applied Social Psychology*, 37(11): 2518–2531.
- Erdem E (2006) Probleme dayalı öğrenmenin öğrenme ürünlerine, problem çözme becerisine ve öz yeterlik algı düzeyine etkisi. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.
- Erdoğan M (2019) Kişilerin kişilik özellikleri, temel değerleri, iletişim becerileri ile öznel iyi oluş hali düzeyleri arasında nedenselliğin incelenmesi:

üniversite düzeyinde turizm eğitimi alan öğrenciler üzerine bir araştırma.
Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Ergin BE, Dağ İ (2013) Kişilerarası problem çözme davranışları, yetişkinlerdeki bağlanma yönelimleri ve psikolojik belirtiler arasındaki ilişkiler, *Anatolian Journal of Psychiatry*, 14, 36-45.

Erişkon CB (2004) Beden dili ve kültürlerarası iletişim. *Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2: 69-78.

Erözkan A (2013) The Effect of Communication Skills and Interpersonal Problem Solving Skills on Social Self-Efficacy Educational Sciences-13(2) 739-745

Ersanlı K, Balcı S (1998) İletişim becerileri envanterinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*,2:7-12.

Eskin M (2011) Sorun Çözme Terapisi, (HYB Yayınları, Ankara).

Feltz DL (1988) Self-confidence and sports performance. *Exercise and Sports Science Reviews* 16: 423-457.

Fornell C, Larcker DF (1981) Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal Of Marketing Research*, 18(1), 39-50.

Fritz MS, MacKinnon DP (2007) Required sample size to detect the mediated effect. *Psychological Science* 18: 233–239.

Geçikli F (2010) *Halkla İlişkiler ve İletişim*, (Beta Basım Yayım, İstanbul).

Glassman W, Hadad M (2009) *Approaches to Psychology* (McGraw-Hill Education, New York).

Goodwin EV (2006) The effects of male leadership on workplace gender identity, selfefficacy, and career aspirations of women working in college athletics. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Faculty of Miami

University, Department of Kinesiology and Health, Ohio.

Gökçe O (2015) *İletişim Nasıl Daha İyi Anlar ve Anlaşırım*, (Çizgi Kitapevi, Konya).

Greening L (1997) Adolescent stealers' and nonstealers' social problem solving skills. *Adolescence* 32(25): 50-55.

Gülpınar G (2018) Eczacılık fakültelerine yönelik iletişim becerileri eğitim programı geliştirme çalışması: ankara üniversitesi eczacılık fakültesi öğrencileri ile simülasyon uygulaması. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Gürbüz S (2019b) *AMOS İle Yapısal Eşitlik Modellemesi* (Seçkin Yayıncılık, Ankara).

Gürbüz S, Şahin F (2018) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (Seçkin Yayıncılık, Ankara).

Gürbüz S (2019) *Sosyal Bilimlerde Aracı, Düzenleyici ve Durumsal Etki Analizleri* (Seçkin Yayıncılık, Ankara).

Güney S (2001) *Yönetim ve Organizasyon*, (Nobel Yayın Dağıtım, Ankara).

Güney S (2015) *Örgütsel Davranış*, (Nobel Yayın Dağıtım, Ankara).

Hair JF, Black WC, Babin BJ, Anderson RE (2014) *Multivariate Data Analysis* (Pearson Education Limited, Harlow).

Hamarta E, Baltacı Ö, Üre Ö, Demirbaş E (2010) Lise öğrencilerinin utangaçlıklarının algılanan anne baba tutumları ve problem çözme yaklaşımları açısından incelenmesi. *Aile ve Toplum Eğitim-Kültür ve Araştırma Dergisi*.

Hartley P (2014) *Kişilerarası İletişim*, (Çev: Ü. Doğanay, M. A. Ymanoğlu, B. Şimşek, P. Özdemir, H. K. Şanlı ve İ. Ö. Taştan), (İmge Yayınevi, Ankara).

Hassall, T, Arquero JL, Joyce J, Gonzalez JM (2013) Communication apprehension and communication self-efficacy in accounting students. *Asian Review of Accounting*, 21(2), 160-175.

- Hayes AF (2013) *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis* (Guilford Publications, New York).
- Hayes AF (2018) *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach* (2. Baskı) (Guilford Press, New York).
- Hayes AF, Rockwood NJ (2017) Regression-Based Statistical Mediation and Moderation Analysis in Clinical Research: Observations, Recommendations and Implementation. *Behaviour Research and Therapy* 98: 39-57.
- Heckhausen J, Schulz R (1995) A Life-span Theory of Control, *Psychological Review*, 102: 284-304.
- Heslin PA, Klehen UC (2006) Self-Efficacy. In S. G. Rogelberg (Ed.), *Encyclopaedia Of Industrial/Organizational Psychology*, 2, 705-708.
- Hendricks KS (2015) The sources of self-efficacy: Educational research and implications for music. *Applications of Research in Music*, 35(1): 32-38.
- Henson KT, Eller BF (1999) *Educational Psychology For Effective Teacher* (Wadsworth Publishing Company, USA).
- Henson RK, Roberts JK (2006) Use of exploratory factor analysis in published research: Common errors and some comment on improved practice. *Educational And Psychological Measurement*, 66(3), 393-416.
- Heppner PP (1978) A review of the problem solving literature and it's relationship to the counseling process. *Journal of Counseling Psychology* 25: 366–375.
- Heppner PP, Baker CE (1997) Applications of the problem solving inventory. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development* 29(4): 229- 241.
- Heppner PP, Baumgardner A, Jackson J (1985) Problem solving self-appraisal, depression, and attributional styles: Are they related? *Cognitive Therapy and Research* 9(1): 105-113.

- Heppner P, Peterson CH (1982) The development and implications of a personal- problem solving inventory. *Journal of Counseling Psychology* (29): 66-75.
- Hermann N (1988) *The Creative Brain* (Lake Lure, New York).
- Hill CR (2013) Conception of ability, self-efficacy, and goal discrepancy in a running task. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Miami University, Department of Kinesiology and Health, Oxford.
- Hullman GA, Planisek A, McNally JS, Rubin RB (2010) Competence, personality, and self-efficacy: Relationships in an undergraduate interpersonal course. *Atlantic Journal of Communication*, 18(1), 36-49.
- Jöreskog KG, Sörborn D (1993) *Lisrel 8: Structural Equation Modelling With SIMPLIS Command Language* (Scientific Software International, Lincolnwood).
- Judge TA, Erez A, Bono JE (1998) The power of being positive: the relationship between positive self-concept and job performance. *Human Performance*, 11: 167- 187.
- Judge TA, Jackson CL, Shaw JC, Scott BA, Rich BL (2007) Self efficacy and work-related performance: the integral role of individual differences. *Journal of Applied Psychology*, 92(1): 107–127.
- Kardaş N, Anagün ŞS, Yalçınoğlu P (2014) Problem çözme envanterini ilköğretim öğrencilerine uyarlama çalışması: Doğrulayıcı faktör analizi sonuçları. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* 13(51): 182-194.
- Kartopu S (2016) Üniversite öğrencilerinin öz yeterlilik ve kimlik duygusu kazanım düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi: Gümüşhane Üniversitesi Örneği". *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(45): 481-500.
- Kesgin E (2006) Okul öncesi eğitim öğretmenlerinin öz yeterlilik düzeyleri ile problem çözme yaklaşımlarını kullanma düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi (Denizli İli Örneği).Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.

- Kesicioğlu S, Güven G(2014) Okul öncesi öğretmen adaylarının özyeterlik düzeyleri ile problem çözme, empati ve iletişim becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Turkish Studies-International Periodical for the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 9(5), 1371-1383.
- Koçel T (2015) *İşletme Yöneticiliği*. (Beta Basım Yayın Dağıtım, Ankara).
- Kolb SM (2011) Self-efficacy: A necessary social skills curricula component. *Journal of Emerging Trends in Educational Research and Policy Studies*, 2(4): 206-210.
- Konan N (2013) Relationship between locus of control and problem-solving skills of high school administrator, *International Journal of Social Sciences and Education*, 3(3), s. 786-794.
- Korkut F (1997) İletişim becerilerini değerlendirme ölçeğinin geliştirilmesi: güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları. *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2(7):18-23.
- Korkut F (2005) Yetişkinlere yönelik iletişim becerileri eğitimi, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 143- 149.
- Koser İE (2019) Üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri, problem çözme becerileri ve bağlanma stilleri ilişkisi. Yüksek Lisans Tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Samsun.
- Kotaman H (2008) Özyeterlilik inancı ve öğrenme performansının geliştirilmesine ilişkin yazın taraması, *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1): 111-133.
- Kök A (2016) Hemşirelerde problem çözme ve iletişim becerilerinin değerlendirilmesi (Denizli İli Örneği). Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kruger LJ (1997) Social support and self-efficacy in problem solving among teacher assistance teams and school staff, *Journal Of Educational Research*, 90(3), 164-168.
- Kumar R, Lal R (2006) The role of self-efficacy and gender difference among

the adolescents. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 32(3): 249–254.

Kurt T (2009) Okul müdürlerinin dönüştürücü ve işlemci liderlik stilleri ile öğretmenlerin kolektif yeterliği ve öz yeterliği arasındaki ilişkilerin incelenmesi. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Küçük O, Çubukçu İ, Sancar C, Korucuk S (2016) *İletişim*, (Ekin Yayınevi, Bursa).

Küpeli E (2019) Ortaokul öğretmenlerinin iletişim becerileri ile öz yeterlik algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kahramanmaraş.

Landau J (2009) To speak or not to speak: predictors of voice propensity. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 13(1): 35-54.

Langton N, Robbins SP (2007) *Organizational Behaviour: Concepts, Controversies, Applications*. Pearson Education Canada.

Leclerc D, Martin JN (2004) Tour guide communication competence: French, German and American tourist's perceptions. *International Journal Of Intercultural Relations*, 28(2004), 181-200.

Levent B (2011) Sınıf öğretmenlerinin kişilik özelliklerinin iletişim becerilerine etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.

Lewis D, Grene J (1982) *Thinking Better* (Holt, New York).

Locke EA, Frederick E, Lee C, Bobko P (1984) Effect of self-efficacy, goals, and task strategies on task performance. *Journal of Applied Psychology*, 69: 241-251.

Lorcu F (2015) *Örneklerle Veri Analizi Spss Uygulamalı* (Detay Yayıncılık, Ankara).

Locke EA, Latham GP (2002) Building a practically useful theory of goal

- setting and task motivation. *American Psychologist*, 57: 705–717.
- Luszczynska A, Gutiérrez-Doña B, Schwarzer R (2005) General self-efficacy in various domains of human functioning: Evidence from five countries. *International Journal of Psychology*, 40(2): 80–89.
- Luthans F (2010) *Organizational Behavior: An Evidence-based Approach*. McGrawHill/Irwin, United States.
- Marat D (2003) Assessing self-efficacy and agency of secondary school students in an multi-cultural context: implications for academic achievement. *Proceedings of the New Zealand and Australian Association for Research in Education Conference*, Auckland, <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.214.8938&rep=rep1&type=pdf>, (erişim tarihi: 06.06.2020).
- Margolis H, McCabe PP (2006) Improving self-efficacy and motivation. *Intervention in School and Clinic*, 41(4): 218–227.
- MacKinnon DP, Lockwood CM, Hoffman JM, West SG, Sheets V (2002) A Comparison of Methods to Test Mediation and Other Intervening Variable Effects. *Psychological Methods* 7: 83–104.
- MacKinnon DP, Fairchild AJ, Fritz MS (2007) Mediation Analysis. *Annual Review of Psychology* 58: 593-614.
- Maddux JE (1995) Self-efficacy theory: An introduction”. *J. E. Maddux (Ed.). The Plenum Series in Social/Clinical Psychology. Self-efficacy, Adaptation, and Adjustment: Theory, Research, and Application*. Plenum Press, New York, 3-33.
- Marsh HW, Hocevar D (1988) A new, more powerful approach to multitrait-multimethod analyses: Application of second-order confirmatory factor analysis. *Journal of Applied Psychology* 73(1): 1-30.
- Merrifield PR, Guilford JP, Christensen PR, Frick JW (1962) The role of intellectual factors in problem solving. *Psychological Monographs: General and Applied* 76(10): 1.
- Meydan CH, Şeşen H (2015) *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*

(Detay Yayıncılık, Ankara).

Moran MT, Hoy AW, Hoy WK (1998) Teacher efficacy: Its Meaning and measure. *Review of Educational Research*, 68(2): 202-248

Morgan CT (1995) *Psikolojiye Giriş* (Çev. Hüsnu Arıcı). (Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayınları, Ankara).

Morgan CT (2015). *Psikolojiye Giriş*, çev. Sirel Karakaş, Rükzan Eski (Eğitim Kitapevi Yayınları, Ankara).

Morris CG (2002) *Psikolojiyi Anlamak*, çev. H. Belgin Ayvaşık, Melike Sayıl (Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara).

Mortaş M, Safran B (2004) Yöneticilerin problem çözme davranışlarını etkileyen faktörler üzerine bir araştırma, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2.

Mountrose P (2000) *Eğitim: 6 İle 18 Yaş Çocuklarıyla Sorunları Çözmede 5 Aşama* (Kariyer Yayınları, İstanbul).

Multon KD, Brown SD, Lent RW (1991) Relation of self-efficacy beliefs to academic outcomes: A meta-analytic investigation. *Journal of Counseling Psychology*, 38(1): 30-38.

Nezu AM, Ronan GF (1985) Life stress, current problems, problem solving and depressive symptoms: An integrative model. *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 53: 693-697.

Norgaard B, Ammentorp J, Kyvik KO, Kofoed P (2012) Communication skills training increases self-efficacy of health care professionals. *Journal of Continuing Education in the Health Professions* 5 (1).

Numanoğlu G, Şen B (2007) Bilgisayar ve öğretim teknolojileri eğitimi bölümü öğrencilerinin öğrenme stilleri. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (Kefad)*, 8(2):129-148.

Oğuz V, Köksal AA (2012) *Çocuklarda Problem Çözme Becerisi*, In N. Aral (Ed), *Aile ve Çocuk*, (Ankara Üniversitesi Basımevi, Ankara).

Onaran O (1981) Çalışma yaşamında güdülenme kuramları. *Ankara Üniversitesi*

Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, Ankara.

Özdemir MÇ (Ed.) (2011). *Sınıf Yönetimi*. (Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara)

Özerden ST (2010) Turizm işletmelerinde çalışan kişilerin öz yeterlilik algılarının psikolojik şiddet (mobbing) olgusu üzerindeki etkisi: K.K.T.C.'de bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Özgüven İE (1994) Psikolojik Testler (Yeni Doğu Matbaası, Ankara).

Özkan H, Dalli M, Bingöl E, Metin SC, Yaralı D (2014) Examining the relationship between the communication skills and self-efficacy levels of physical education teacher candidates. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 15 (2) 440 – 445.

Paglis LL, Green SG (2002) Leadership self-efficacy and managers' motivation for leading change. *Journal of Organization Behavior*, 23: 215-235.

Pajares Frank (2002) Overview of social cognitive theory and of self-efficacy. Web: <http://www.uky.edu/~eushe2/Pajares/eff.html> (erişim tarihi: 03.06.2020).

Paşamehmetoğlu A, Yeloğlu HO (2017) Motivasyon. Ü. Sığı ve S. Gürbüz (ed.). *Örgütsel Davranış*. (Beta Basım A.Ş, İstanbul).

Pelit E, Karaçor M (2015) Turizm öğrencilerinin iletişim becerileri üzerine bir araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 14 (4): 835-860.

Pelit E, Karaçor M, Kılıç İ (2018) Duygusal zekânın iletişim becerilerine etkisi: turizm öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(1):85-107.

Preacher KJ, Hayes AF (2004) SPSS and SAS Procedures for Estimating Indirect Effects in Simple Mediation Models. *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers* 36: 717–731.

Preacher KJ, Selig JP (2012) Advantages of Monte Carlo Confidence Intervals for Indirect Effects. *Communication Methods and Measures* 6: 77-98.

- Russell D (1982) The causal dimension scale: a measure of how individuals perceive causes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42(6): 1137-1145.
- Saracaloğlu AS, Karasakaloğlu N, Yenice N (2007) Adnan Menderes üniversitesi sınıf öğretmenleri adaylarının problem çözme becerileri ile okuma ilgi ve alışkanlıkları arasındaki ilişki. *VI. Ulusal Sınıf Öğretmenliği Sempozyumu*. Bildiriler Kitabı 384-389.
- Sardoğan ME, Karahan TF, Kaygusuz C (2006) Üniversite öğrencilerinin kullandıkları kararsızlık stratejilerinin problem çözme becerisi, cinsiyet, sınıf düzeyi ve fakülte türüne göre incelenmesi, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1), 78-97.
- Sarıtepeci M (2018) Beklenti-değer teorisini temel alan başarı motivasyonu ölçeğini uyarlama çalışması. *Uluslararası Eğitim Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 4(1): 28-40.
- Schack GD (1989) Self-efficacy as a mediator in the creative productivity of gifted children. *Journal for the Education of the Gifted*, 12(3): 231-249.
- Schwarzer R, Hallum S (2008) Perceived Teacher Self-Efficacy As A Predictor Of Job “Stress And Burnout: Mediation Analyses. *Applied Psychology: An International Review*, 57, 152-171
- Scherbaum, CA, Cohen-Charash Y, Kern MJ (2006) Measuring general self-efficacy: A comparison of three measures using item response theory. *Educational and Psychological Measurement*, 66(6): 1047-1063.
- Scholz U, Doña BG, Sud S, Schwarzer R (2002) Is general self-efficacy a universal construct? psychometric findings from 25 countries. *European Journal of Psychological Assessment*, 18(3): 242-251.
- Schunk DH (1991) Self-efficacy and academic motivation. *Educational Psychologist*, 26: 207-231.
- Schunk DH, Ertmer PA (2000) Self-Regulation and Academic Learning: Self-Efficacy Enhancing Interventions. M. Boekaerts vd. (Ed.). *Handbook of Self-Regulation*. Academic Press. San Diego.

- Schunk D, Gunn T (1986) Self-efficacy and skill development: influence of task strategies and attributions. *The Journal of Educational Research*, 79(4): 238-244. <http://www.jstor.org/stable/27540204>, (erişim tarihi: 01.06.2020).
- Schunk DH, Usher EL (2012) Social Cognitive Theory and Motivation. R. M. Ryan (Ed.). *Oxford Library of Psychology. The Oxford Handbook of Human Motivation*. Oxford University Press. New York.
- Senemoğlu N(2012) *Gelişim öğrenme ve öğretim kuramdan uygulamaya*, (Pegem Akademi, Ankara)
- Shelton TH (2013) Exploring preservice early childhood educators' self-efficacy beliefs and preparedness to teach students with Autism spectrum disorder (Asd) in inclusive classrooms. Doctoral dissertation, Retrieved from ProQuest Dissertations and Theses.
- Sherer M, Maddux JE, Mercandante B, Prentice-Dunn S, Jacobs B, Rogers RW (1982) The Self-Efficacy Scale: Construction and validation. *Psychological Reports*, 51: 663-671.
- Simone S (2015) Expectancy value theory: Motivating healthcare workers. *American International Journal of Contemporary Research*, 5(2): 19-23.
- Smith MS (2002) Using the social cognitive model to explain vocational interest in information technology. *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 20: 1-9.
- Sönmezay H (2010) Lise öğrencilerinde zorbalığın iletişim becerileri ve algılanan sosyal destek ile ilişkisinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Speier C, Frese M (1997) Generalized self-efficacy as a mediator and moderator between control and complexity at work and personal initiative: A longitudinal field study in east germany, *Human Performance*, 10 (2):171-192.
- Stajkovic AD, Luthans F (1998) Social cognitive theory and self-efficacy: Going beyond traditional motivational and behavioral approaches.

Organizational Dynamics, 26(4): 62-74.

Stajkovic AD, Sommer SM (2000) Self-efficacy and causal attributions: Direct and reciprocal links. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(4): 707-737.

Staples DS, Hlland JS, Higgins CA (1999) A self efficacy theory explanation for the management of remote workers in virtual organizations, *Organization Science*, 10(6): 75-92.

Stevens M (1998) Daha İyi Nasıl... Sorun Çözümleme, çev. Ali Çimen. (Timaş Yayınları, İstanbul).

Sungur N (1992) *Yaratıcı Düşünce*, (Özgür Yayın Dağıtım, İstanbul).

Sümer N (2000) Yapısal eşitlik modelleri: Temel kavramlar ve örnek uygulamalar. *Türk Psikoloji Yazıları* 3(6): 49-74.

Şah N (2013) Üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri ile akademik öz yeterlikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Gaziantep.

Şahin İ (2014) İlkokullarda görev yapan eğitim yöneticilerinin iç ve dış iletişim becerilerinin öğretmenler tarafından değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Sample Size Calculator. <https://www.surveysystem.com> (Erişim Tarihi: 3 Şubat 2020).

Şeker SE. (2014) Beklenti Teorisi, *YBS Ansiklopedi*, 1(3): 15 – 17. http://ybsansiklopedi.com/wp-content/uploads/2014/10/kasim_m5.pdf, (erişim tarihi: 02.06.2020)

Tabachnick BG, Fidell LS (2013) *Using Multivariate Statistics* (Pearson Education Limited, Boston).

Tavşancıl E (2005) *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS İle Veri Analizi*, (Nobel Basımevi, Ankara).

Tayfun R (2007) *Etkili İletişim ve Beden Dili*. (Nobel Yayın Dağıtım, Ankara).

Tayfun R (2014) *Etkili İletişim ve Beden Dili*, (Nobel Akademi ve Yayıncılık

Eğitim Danışmanlık, Ankara).

Tekmen EE, etin A, Torun T (2016) alışanların öz yeterlilik algılarının sessizlik davranışı üzerine etkisi. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(1): 71-88.

Telef BB (2011) z yeterlikleri farklı ergenlerin psikolojik semptomlarının incelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Telef BB, Karaca R (2012) ocuklar için öz yeterlik leği geçerlilik ve güvenilirlik alışması, *Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32: 169-187.

Telman N, nsal P (2005) *İnsan İlişkilerinde İletişim*. (Epsilon Yayıncılık, İstanbul).

Thornton S (1998) ocuklar Problem zyyor, ev. Özlem Kumrular. (Gendaş Yayınları, İstanbul).

Tierney P, Farmer SM (2002) Creative self-efficacy: Its potential antecedents and relationship to creative performance. *Academy of Management Journal*, 45: 1137– 1148.

Toth M (2012) Exploring a relationship between workers' perceptions of leaders and workers' self-efficacy in social services. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Graduate College of Bowling Green State University, Ohio.

Tokat AO, Korkmazzyrek H, Basım HN (2008) alışanların öz yeterlilik algılamasının yenilikçilik ve risk alma üzerine etkisi: Kamu sektöründe bir araştırma, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19:121-130.

Turan H (2010) Sınıf ğretmenlerinin yapılandırmacı özellikleri ile yaratıcı düşünme, problem zme becerileri ve eleştirel düşünme eğilimleri arasındaki açıklayıcı ilişkiler rnts. Doktora Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, İstanbul.

Turist Rehberliği Meslek Kanunu. <http://www.resmigazete.gov.tr> (Erişim Tarihi: 3 Şubat 2020).

- Tutar H, Yılmaz MK (2005) *İletişim Genel ve Örgütsel Boyutuyla*, (Seçkin Yayıncılık, Ankara).
- Uğur E (2010) Yönetici hemşirelerin koçluk becerileri ve öz etkililikyeterlilik algılamaları. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Uğur M (2018) Havacılık bölümlerinde lisans düzeyinde öğrenim gören üniversite öğrencilerinin iletişim becerileri ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Ural A (2007) İşbirlikli öğrenmenin matematikteki akademik başarıya, kalıcılığa, matematik öz yeterlilik algısına ve matematiğe karşı tutuma etkisi, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Üngören E, Ercan A (2015) Sessizleşen örgütlerde öz yeterlilik algısının rolü: Alanya'daki konaklama işletmeleri üzerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2): 115-156.
- http://isarder.com/2015/vol.7_issue.2_article05_full_text.pdf, (erişim tarihi: 12.06.2020).
- Üstünel G (2011) Etkili iletişim becerileri ve beden dili. Yüksek Lisans Tezi, Namık Kemal Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Tekirdağ.
- Van Dick TA, Kintsch W (1983) *Strategies of Discourse Comprehension*, Academic Press, New York.
- Yaman S, Yalçın N (2005) Fen eğitiminde probleme dayalı öğrenme yaklaşımının problem çözme ve öz yeterlilik inanç düzeylerinin gelişimine etkisi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29, 229–236.
- Yarcan Ş (2007) Profesyonel turist rehberliğinde mesleki etik üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* 18(1): 33-44.
- Yenice N (2012) Öğretmen adaylarının öz yeterlik düzeyleri ile problem çözme becerilerinin incelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(39),

36-58.

Yöndem ZD (2006) *Kişilik Dinamikleri ve Stresle Baş Etme*. (Morpa Kültür Yayınları, İstanbul).

Yeşilay A (1996) *Genelleştirilmiş Öz-yetki Beklentisi*. İnternet adresi; <http://userpage.fu-berlin.de/~health/turk.htm>, Erişim tarihi: 20.09.2019

Yıldız FF (2014) Johari Penceresi ve otantik liderlik: geri bildirim ve kişisel açılım ile kişisel farkındalık ve ilişkilerde şeffaflık. *Melikşah Üniversitesi Örgütsel Davranış Kongresi*, 6-8 Kasım, Kayseri, ss.313-322.

Yılmaz A (2017) *Yapay Zekâ*. (İnkılap Kitapevi, İstanbul).

Yılmaz N (2011) Okul öncesi öğretmenlerinin iletişim becerileri, problem çözme becerileri ve empatik eğilim düzeyleri. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Muğla.

Yu X, Weiler B, Ham S (2002) Intercultural communication and mediation: A framework for analysing the intercultural competence of Chinese tour guides. *Journal of Vacation Marketing*, 8(1), 75-87.

Watzlawick PB, J H (1969) *Menchliche Kommunikation*, Baern-Stuttgart: Formen, Störungen, Paradoxien.

White BP, Williams H (2000) Labour Force Trends in Travel and Tourism Education and Training: Good Practices From the Asia Pacific. *Asia Pacific Tourism Association Sixth Annual Conference*. Phuket, Thailand, s. 181– 185.

Williams J, MacKinnon DP (2008) Resampling and Distribution of the Product Methods for Testing Indirect Effects in Complex Models. *Structural Equation Modeling* 15: 23–51.

Wood R, Bandura A (1989). Social cognitive theory of organizational management. *Academy of Management Review*, 14: 361-384

Wong A (2001) Satisfaction with local tour guides in Hong Kong. *Pacific Tourism Review*, 5(1), 59-67.

Wylds KR (2017) Role of self-efficacy and anxiety in resilience effects on performance and well-being. Wright State University, Department of Psychology, Ohio

Zhang HQ, Chow I (2004) Application of Importance-Performance Model in Tour Guides' Performance: Evidence from Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25(1): 81-91.

Zillioğlu M (2003) *İletişim Nedir?* (Cem Yayınevi, İstanbul).

Zimmerman BJ (2000) Self-efficacy: An essential motive to learn. *Contemporary Educational Psychology*, 25(1): 82-91. 171

Zimmerman BJ, Bandura A, Pos MM (1992) Self-motivation for academic attainment: The role of self-efficacy beliefs and personal goal setting. *American Educational Research Journal*, 29(3): 663-676.

EKLER

Ek 1: Anket Formu

ÖZYETERLİLİK DÜZEYİNİN PROBLEM ÇÖZME BECERİSİNE ETKİSİNDE İLETİŞİM BECERİLERİNİN ROLÜ

Sayın Katılımcı,

Bu araştırmanın amacı, turist rehberlerinin öz yeterlilik düzeyinin problem çözme becerisine etkisinde iletişim becerilerinin rolün olup olmadığını, eğer rolü varsa ne ölçüde olduğunu ortaya koymaktır. Bu çalışma yürütülen doktora tezi çalışması olup elde edilecek veriler, yalnızca akademik amaçlar için kullanılacaktır. Gösterdiğiniz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Öğr. Gör. Suat ARPACI

Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

ÖZ YETERLİLİK	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1- Yeni bir durumla karşılaştığımda ne yapmam gerektiğini bilirim.					
2- Beklenmedik durumlarda ne yapmam gerektiğini her zaman bilirim.					
3- Bana karşı çıktığımda kendimi kabul ettirecek yolları bulurum.					
4- Ne olursa olsun üstesinden gelirim.					
5- Güç sorunların çözümünü gayret edersem başarabilirim.					
6- Tasarılarımı gerçekleştirmek ve hedeflerime erişmek bana güç gelmez.					
7- Bir sorunla karşılaştığımda onu halledebilmeye yönelik birçok fikirlerim vardır.					
8- Güçlükleri soğukkanlılıkla karşılarım, çünkü yeteneklerime her zaman güvenebilirim.					
9- Ani olaylarında hakkından gelebileceğimi sanıyorum.					
10- Her sorun için bir çözümlüm vardır.					
PROBLEM ÇÖZME BECERİSİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1-Bir sorunumu çözmek için kullandığım çözüm yolları başarısız ise bunların neden başarısız olduğunu araştırmam.					
2- Bir sorunu ilk denememde çözemezsem, bu sorunu bir daha çözemeyeceğimi düşünürüm.					
3- Bir sorunumu çözmek için belli bir yolu denedikten sonra durur ve ortaya çıkan sonuç ile olması gerektiğini düşündüğüm sonucu karşılaştırırım.					

4- Bir sorunum olduğunda bildiğim bütün çözüm yollarını düşünürüm.					
5- Başlangıçta çözülemez gibi görünse de, birçok sorunu çözebilirim.					
6- Genellikle kendimle ilgili kararları verebilirim ve bu kararlardan mutlu olurum.					
7- Bazen durup sorunlarım üzerinde düşünmek yerine, her şeyi olurluna bırakırım.					
8- Bir sorunla karşılaştığımda ne yapacağıma karar vermeden önce, sorun üzerinde düşünürüm.					
9- Bir karar verirken değişik seçenekleri karşılaştırırım ve her bir seçeneğin bir diğerine göre sonuçları üzerinde düşünürüm.					
10- Bir sorunumu çözmek üzere plan yaparken o planın işe yarayacağından oldukça emin olurum.					
11- Benim ya da bir başka kişinin yaptığı bir davranışın sonucunu tahmin etmeye çalışırım.					
12- Yeterli çaba gösterdiğimde ve zamanım olduğunda, karşılaştığım bütün sorunları çözebileceğime inanırım.					
13- Yeni bir durumla karşılaştığımda ortaya çıkabilecek sorunları çözebileceğime inancım vardır.					
14- Bir sorunu çözmeye çalışırken boşa emek harcadığımı, gerçek konuya bir türlü ulaşamadığımı hissedirim.					
15- Bir sorunla karşılaştığımda, ani kararlar veririm ve sonra yaptığımdan pişman olurum.					
16- Farklı seçenekleri karşılaştırmak ve bu seçeneklerden birine karar vermek için düzenli bir şekilde çalışırım.					
17- Yeni ve zor sorunları çözmeye yeteneğime güvenirim.					
18- Bazen o kadar duygusal olurum ki, sorunu çözmeme yarayacak seçenekleri fark edemem.					
19- Bir karar verdikten sonra, beklediğim sonuçla gerçekleşen sonuç genellikle aynıdır.					
20- Bir sorun olduğuna fark ettiğimde, yaptığım ilk şeylerden birisi, sorunun ne olduğunu tam olarak anlamaya çalışmaktır.					
İLETİŞİM BECERİLERİ	Kesimlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesimlikle Katılıyorum
1- Sorunlarını dinlediğim insanlar benim yanımdan rahatlayarak ayrılırlar.					
2- Düşüncelerimi istediğim zaman anlaşılır biçimde ifade edebilirim.					
3- Başkalarını bir kasıt aramadan dinlerim.					
4- Sosyal ilişkide bulunduğum insanları oldukları gibi kabul edebilirim.					
5- İnsanların önemli ve değerli olduklarını düşünürüm.					
6- Birisiyle ilgili bir karara ulaşmadan önce onunla ilgili gözlemlerimi gözden geçiririm.					
7- İlişkide bulunduğum kişilerin anlatmak istediklerini dinlemek için onlara zaman ayırırım.					
8- İnsanlara karşı sıcak bir ilgi duyarım.					
9- İnsanlara gerektiğinde yardım etmekten hoşlanırım.					

10- Olaylara değişik açılardan bakabilirim.					
11- Düşüncelerimle yaptıklarım birbirleriyle tutarlıdır.					
12- İlişkilerimin daha iyiye gitmesi için bana düşenleri yapmaya özen gösteririm.					
13- Kendime ve başkalarına zarar vermeden içimden geldiği gibi davranabilirim.					
14- Turistlerle beraberken kendimi rahat hissederim.					
15- Yaşadığım olaylardaki coşkıyı her halimle başkalarına iletebilirim.					
16- İlişkilerimin nasıl geliştiğini ve nereye gittiğini anlamak için düşünmeye zaman ayırırım.					
17- Karşımdakini dinlerken anlamadığım bir ayrıntı olduğunda konunun açığa kavuşması için sorular sorarım.					
18- Benimle özel olarak konuşmak isteyen bir turist olduğunda konuyu ayaküstü konuşmamaya özen gösteririm.					
19- Birisini anlamaya çalışırken sakın bir ses tonuyla konuşurum.					
20- İlişkilerimi zenginleştiren eğlenceli, keyifli bir yanım var.					
21- Birisine bir öneride bulunurken, onun öneri vermeme isteyip istemediğine dikkat ederim.					
22- Birini dinlerken ne karşılık vereceğimden çok onun ne demek istediğini anlamaya çalışırım.					
23- İletişim kurduğum insanlar tarafından anlaşıldığımı hissederim.					
24- Bir turistle sorunum olduğunda bunu onunla suçlayıcı olmayan bir dille konuşmak için girişimde bulunurum.					
25- Karşımdakini dinlerken sırf kendi merakımı gidermek için ona özel sorular sormaktan kaçınırım.					

DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

Cinsiyetiniz	<input type="checkbox"/> Erkek	<input type="checkbox"/> Kadın
Yaşınız(Lütfen belirtiniz)	
Medeni durumunuz	<input type="checkbox"/> Evli	<input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/> Diğer.....
Eğitim durumunuz	<input type="checkbox"/> Lise ve Dengi	<input type="checkbox"/> Ön lisans
	<input type="checkbox"/> Lisans	<input type="checkbox"/> Yüksek lisans <input type="checkbox"/> Doktora
Çalışma Kartınızın Türü	<input type="checkbox"/> Bölgesel	<input type="checkbox"/> Ülkesel
Bir Yıl İçerisinde Ortalama Çalıştığınız Gün Sayısı	<input type="checkbox"/> 30 ve altı	<input type="checkbox"/> 31-60 <input type="checkbox"/> 61-120
	<input type="checkbox"/> 121-180	<input type="checkbox"/> 181 ve üzeri
Aylık Gelir (YTL)	<input type="checkbox"/> 1500 ve altı	<input type="checkbox"/> 1501-2750 <input type="checkbox"/> 2751-4.000
	<input type="checkbox"/> 4.001- 6.500	<input type="checkbox"/> 6.500 ve üstü
Rehberlik deneyiminiz (Lütfen Yıl Olarak Belirtiniz)	
Rehberlik Eğitimi Aldığınız Kurum	<input type="checkbox"/> Turizm Bakanlığı Sertifika Programları <input type="checkbox"/> Üniversitelerin rehberlik eğitimi veren önlisans programları <input type="checkbox"/> Üniversitelerin rehberlik eğitimi veren lisans programları	