

	MAKALE ADI	SAYFA
1	<i>J Eğrisi Analizi Ve Türkiye Üzerine Bir Uygulama</i> Öğr. Gör. Abidin KEMEÇ, Prof. Dr. Levent KÖSEKAHYAOĞLU	1-29
2	<i>Kurumsal Liderlik: Kurum Kültürü İle Uyumlu Etkin Liderlik Davranışlarının Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma</i> Dr. Tamer KILIÇ	30-54
3	<i>Stratejik Planlama İle Örgütsel Değişim Arasındaki İlişkinin Araştırılması: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama</i> Yrd. Doç. Dr. İrfan AKKOÇ, İbrahim ERGEN	55-84
4	<i>Büyük Ortadoğu Projesi (BOP), Türkiye Ve Suriye</i> Yrd. Doç. Dr. Murat KÖYLÜ	85-100
5	<i>Enerji Tüketimi ve Ekonomik Büyüme İlişkisi: Türkiye Örneğinde Eşbütünleşme Analizi</i> Doç. Dr. Bekir GÖVDERE, Dr. MuhlisCAN	101-114
6	<i>Örgütsel Adaletin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Etik İkliminin Aracılık Rolü</i> Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN	115-141
7	<i>İş Stresi - Kaytarma İlişkisinde Liderin Rolü: Turizm Sektöründe Bir Araştırma</i> Doç. Dr. Ömer TURUNÇ	142-159



Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi

IDEAS




ISSN: 2149-5823

Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi yılda 2 kez yayımlanan hakemli bir dergidir. Türkçe ve İngilizce dillerinde iktisat, işletme, uluslararası ilişkiler, siyaset bilimi ve kamu yönetimi, davranış bilimleri, maliye, ekonometri, çalışma ekonomisi ve endüstriyel ilişkiler, bankacılık ve finans, insan kaynakları yönetimi, yönetim bilişim sistemleri, sosyal hizmet, uluslararası ticaret ve lojistik, sağlık bilimleri yönetimi ve ilişkili alanlarda makaleler yayımlar. Dergide yayımlanan makalelerin dil, bilim, yasal ve etik sorumluluğu yazara aittir. Makaleler kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

Editörler / Editors in Chief

-  Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN (Toros Üniversitesi)
-  Doç. Dr. Ömer TURUNÇ (Süleyman Demirel Üniversitesi)

Yayın Kurulu / Editorial Board

-  Doç. Dr. Ömer TURUNÇ (Süleyman Demirel Üniversitesi)
-  Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN (Toros Üniversitesi)
-  Yrd. Doç. Dr. İrfan AKKOÇ (THK Üniversitesi)

Danışma Kurulu / Advisory Board

-  Prof. Dr. Abdülkadir VAROĞLU (Başkent Üniversitesi)
-  Prof. Dr. Ali ÖZDEMİR (Dokuz Eylül Üniversitesi)
-  Prof. Dr. Dilek ZAMANTILI NAYIR (Marmara Üniversitesi)
-  Prof. Dr. İbrahim EROL (Celal Bayar Üniversitesi)
-  Prof. Dr. Levent KÖSEKAHYAOĞLU (Süleyman Demirel Üniversitesi)
-  Prof. Dr. Mustafa Kemal DEMİRCİ (Dumlupınar Üniversitesi)
-  Prof. Dr. Mahmut PAKSOY (İstanbul Kültür Üniversitesi)
-  Prof. Dr. Nejat BASIM (Başkent Üniversitesi)
-  Prof. Dr. Pınar SÜRAL ÖZER (Dokuz Eylül Üniversitesi)
-  Prof. Dr. Ozan BAHAR (Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)
-  Prof. Dr. Selim Adem HATIRLI (Süleyman Demirel Üniversitesi)
-  Prof. Dr. Süleyman TÜRKEL (Toros Üniversitesi)

- Prof. Dr. Uğur YOZGAT (Marmara Üniversitesi)
- Prof. Dr. Ünsal SİĞRİ (Başkent Üniversitesi)
- Doç. Dr. Ahmet ERKUŞ (Bahçeşehir Üniversitesi)
- Doç. Dr. Bekir GÖVDERE (Süleyman Demirel Üniversitesi)
- Doç. Dr. Cengiz DURAN (Dumlupınar Üniversitesi)
- Doç. Dr. Gülizar KURT GÜMÜŞ (Dokuz Eylül Üniversitesi)
- Doç. Dr. Hakan TURGUT (Başkent Üniversitesi)
- Doç. Dr. Haldun YALÇINKAYA (TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi)
- Doç. Dr. Harun ŞEŞEN (Lefke Avrupa Üniversitesi)
- Doç. Dr. Köksal HAZIR (Toros Üniversitesi)
- Doç. Dr. Mazlum ÇELİK (Hasan Kalyoncu Üniversitesi)
- Doç. Dr. Murat ÇUHADAR (Süleyman Demirel Üniversitesi)
- Doç. Dr. Necdet BİLGİN (Celal Bayar Üniversitesi)
- Doç. Dr. Sait GÜRBÜZ (Kara Harp Okulu)
- Doç. Dr. Umut AVCI (Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)
- Doç. Dr. Yusuf GÜMÜŞ (Dokuz Eylül Üniversitesi)

Not: İsimler, akademik ünvan ve alfabetik sıra gözetilerek sıralanmıştır.

*Dergide yayımlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazarlarına aittir.
Yayımlanan eserlerde yer alan içerikler kaynak gösterilmeden kullanılamaz.*

*All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.
The published contents in the articles cannot be used without being cited.*

Makalenin on-line kopyasına erişmek için / To reach the on-line copy of article:
<http://dergipark.ulakbim.gov.tr/uiibd/>

İŞ STRESİ - KAYTARMA İLİŞKİSİNDE LİDERİN ROLÜ TURİZM SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Ömer TURUNÇ*

ÖZET: Bu çalışma ilk olarak iş stresinin algılanan kaytarma üzerine doğrudan etkisini ve ikinci olarak ise lider desteğinin iş stresi- algılanan kaytarma ilişkisi üzerindeki düzenleyici etkisini Türk örneklem üzerinde araştırmayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda hazırlanan hipotezler Türkiye’de Antalya ve Muğla bölgesindeki turizm işletmelerinde çalışan 494 çalışan üzerinde test edilmiştir. Sonuçlar bu sektör çalışanlarında iş stresinin algılanan kaytarma ile ilişkili olduğunu göstermiştir. Sonuçlar ayrıca algılanan lider desteğinin iş stresi-kaytarma ilişkisinde düzenleyici etkisi olduğunu da göstermiştir. Fakat sonuçlar algılanan lider desteği yüksekken iş stresinin algılanan kaytarma üzerindeki etkisinin algılanan düşük lider desteği durumuna göre daha yüksek ve anlamlı olduğunu göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: İş stresi, algılanan kaytarma, lider desteği, düzenleyici etki, turizm sektörü.
Jel Sınıflandırması: M10, M12

THE ROLE OF LEADER IN THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRESS AND PERCEIVED LOAFING A RESEARCH IN TOURISM SECTOR

ABSTRACT: The present study aims to investigate (1) the direct effects of job stress on perceived loafing and (2) the moderating role of the leader support in the relationship between job stress on perceived loafing using a Turkish sample. The hypotheses were tested with a sample of 494 employees from tourism sector in Antalya and Muğla, Turkey. The results demonstrated that job stress is related to perceived loafing of the employees of this sector. The results also demonstrated that the perceived leader support has a moderating role on the relationship between job stress on perceived loafing. But the results indicated that when leader support high the effect of job stress on perceived loafing is more significant and high than in case of perceived leader support is low.

Key Words: Job stress, perceived loafing, leader support, moderating effect, tourism sector
Jel Classification: M10, M12

1. GİRİŞ

Günümüzde tüm sektörler içerisinde hizmet sektörünün oranı giderek artmaktadır. Çoğu ülkede sanayi sektöründe önüne geçen bu sektörde rekabet şiddeti önemli oranda artmıştır. Artan rekabet işletmeleri ve çalışanları çeşitli şekillerde etkilemektedir. Rekabet gücünde önemli role sahip verimlilik ve performans gerekleri çalışanlar ve yöneticiler üzerinde önemli bir baskı oluşturmaktadır.

Hizmet sektörünün en önemli ayaklarından birisini turizm sektörü oluşturmaktadır. Küresel oyuncularında dâhil olduğu bu sektörde varlığını sürdürmek dinamik bir işletmecilik anlayışını gerekli kılmaktadır. Müşteri memnuniyeti odaklı bu sektörde çalışanların göstermeleri gereken gayret çoğu sektörden daha farklı ve yoğun bir gayreti gerekli kılmaktadır. Uzun çalışma saatleri ve sürekli güler yüzlü hizmet, bitmeyen talepler ve sürekli değişen beklentiler bu sektörde çalışanlar üzerinde baskı oluşturmaktadır. Sektörün doğası gereği mevsimlik iş süreci ve düşük ücretler çalışanların iş ve aile yaşamını olumsuz etkilemektedir. Hizmet sektöründe mevsimlik işgücü talebi ve düşük ücret arzı kalifiye personel sıkıntısı oluşturmakta ve işgücü devir hızını artırmaktadır.

Turizm çalışanları üzerinde oluşan bu baskı önemli oranda iş stresine neden olabilmektedir. İş stresi günümüz çalışma yaşamının kronik sorunlarından biridir. İş stresi, kişiden kaynaklanan bireysel dayanma gücünü aşan, bireye göre kendisini tehdit eden, ilişkilerin toplamıdır (Lazarus,1985). İş stresi, stresin işten kaynaklanan yönü olarak günümüz çalışanlarında belirli seviyede neredeyse tüm çalışanlarda rastlanılan önemli bir olgudur. İş stresi, belirli bir ölçekte çalışan verimliliği üzerinde olumlu etkisi olan bir faktör olmasına karşın o seviyenin ötesinde çalışanlarda istenmedik pek çok rahatsızlık ve tutuma yol açan önemli bir sorundur. Hem bireysel hem de örgütsel pek çok faktörün öncülü ve kimi zaman ardılı olan iş stresi sonuçları itibari ile yönetilmesi gereken önemli bir faktördür. İş stresini çalışanlar üzerinde endişe, kaygı, konsantrasyon kaybı gibi duygusal ve performans düşüşü, uyuşturucu ve alkol problemleri gibi fizyolojik etkileri olabilmektedir (Ironson, 1992:35). İş stresinin iş hayatında işe devamsızlık, performans düşüşü, verimlilik azalması, sağlık sigortaları ödemelerinin artması, personel devir hızındaki artış, hırsızlık ve sabotaj gibi olumsuz sonuçlara yol açması onun bireyler ve örgütler üzerinde ne kadar önemli olduğunu göstermektedir (Büyükbeşe, 2004, s.35; Sabuncuoğlu ve Tüz, 1996, s.142). İş stesi sonucunda çalışanların kaytarma davranışlarının artabileceği düşünülmektedir. Nitekim sanal kaytarma, sigara içimindeki artış gibi davranışlar iş stresinin doğrudan ve dolaylı olarak kaytarmayı etkilediğinin kısmi göstergeleri olarak ifade edilebilir (Soysal, 2009:28). Kaytarma kavramı, bir ya da birden fazla grup üyesinin yapabilecekleri halde diğerlerinden daha az grup faaliyetlerine katkı yapmasına yönelik bir algıdır (Comer,1995). Kaytarma kavramı günümüzde tanımlanan şekliyle daha çok sanal kaytarma tanımıyla gündeme gelmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki artışla birlikte özellikle bilgisayarda yapılan işlerde lüzumsuz internet kullanımına ilişkin bu kaytarma türü çok sayıda işletmenin önemli bir sorunu haline gelmeye başlanmıştır. Hangi tür olursa olsun kaytarmanın engellenmesi yöneticilerin önemli bir sorun alanıdır.

Çalışanlarda kaytarma davranışının azaltılması kaytarma davranışlarının nedenlerinin belirlenmesi ve bu nedenlerin ortadan kaldırılmasına yönelik tutum ve davranışların sergilenmesi ile mümkündür. Bu kapsamda, bu çalışmanın amacı; iş stresinin kaytarma davranışında bir öncül olduğu ve liderin iş stresi-kaytarma ilişkisinde olumlu bir

etkisi olabileceğinden hareketle; turizm sektörü çalışanlarında iş stresi- kaytarma ilişkisi ve bu ilişkide lider desteğinin rolü amprik olarak belirlemektir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. İş Stresi

Günümüzde iş yaşamında işletmelerdeki yüksek performans beklentileri ve çalışanların iş ve iş dışı problemlerindeki artış nedeniyle iş stresi sık sık gündeme gelmektedir (Vokić ve Bogdanić, 2007). Stres kavramını ilk kez Selye (1977:23-25) kullanmış ve “vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepkisi” biçiminde tanımlamıştır. Shermerborn ve arkadaşları (1988:532)’ne göre stres, olağanüstü talepler, baskılar veya fırsatlardan dolayı bireyde oluşan gerilim durumudur. Stres genel olarak bir duruma karşı verilelen aşırı, uygunsuz ve abartılı tepki olarak tanımlanabilmektedir (Spence vd. 1999; Roohafza vd. 2012). Davis (1982:83) stresi “bir kişinin duygularında düşünce süreçlerinde veya fiziki şartlarında, kişinin çevresi ile baş edebilme gücünü tehdit eden bir gerilim durumu” olarak tanımlanmaktadır. Magnuson (1990:24)’a göre stres, kişinin gerçek dünyası ile beklentileri arasındaki farklılığa gösterdiği tepkidir. Lazarus (1985:1421) ise stresin başlama sınırını kişinin dayanma gücü olarak ifade etmekte ve stresi “kişiden kaynaklanan bireysel dayanma gücünü aşan, bireye göre kendisini tehdit eden ilişkilerin toplamı” olarak tanımlamaktadır.

İş ortamında çalışanların yaşadıkları stres iş stresi olarak tanımlanmakta ve kişilerin kendilerine, işin niteliğine, iş dışı faktörlerin etkisine bağlı olarak çalışanların yaşadıkları stres seviyesi değişmektedir. Kişilerin dayanma güçleri farklılaştığından göre stres eşikleri de farklılaşabilmektedir (Pleck, 1997:30).Bireyin herhangi bir fiziksel veya psikolojik uyarıcı karşısında gerekli uyumu sağlayabilmek için ruhsal ve bedensel olarak harekete geçmesi, tepki göstermesi olarak da tanımlanan stres (Baltaş, 2004:23; Balcı, 2000:2;:155; Eren, 2004:292) iş ortamında iş nedeniyle gerçekleştiğinde iş stresi olarak algılanmaktadır. İş stresi, hem organizasyondaki kişiler için hem de organizasyonun kendisi için önemli bir problem teşkil etmektedir. İş stresi, işin kendisi ile işbirliği yapan fiziksel stres kaynakları ile yetersiz mücadeleyi beraberinde getiren zihinsel ve fiziksel hastalık neticesi ile sonuçlanan istenmeyen bir kavramdır (Leong ve vd, 1996:1; Artan, 1987:470; Özdevecioğlu, 2004:211; Raitano ve Kleiner, 2004:82).

Örgütten ve işten kaynaklanan stres yapıcılar; örgütün politikaları, yapısı, iş yapma süreçleri, çalışma koşulları, kişiler arası ilişkiler, yapılan işin niteliği gibi faktörlerdir. Bunların dışında kişinin iş dışından getirdiği ekonomik sıkıntılar, aile problemleri gibi bazı faktörler de iş stresi üzerinde etkili olabilmektedir (Schafer, 1987: 74; Pehlivan, 1995:78; Ertekin, 1993:86, Güçlü, 2001:97).

Stresin neden olduğu örgütsel sonuçlar dan bazıları iş kazalarının artması, sağlık giderlerinin çoğalması, kalifiye eleman kayıpları, ödenen tazminatlar, işe geç gitme ve devamsızlık, işgören devir hızının yüksek olması, çatışma, yabancılaşma, yorgunluk ve tükenmişlik olarak sıralanabilir (Randall ve Scott, 1988:336; Soysal, 2009:344; Leontaridi, Ward, 2002: 1-4). Genel olarak iş stresi çalışanın iş performansının kalitesinde azalma, tükenmişlikte artış, çalışanın öğrenme kabiliyetinde düşüş ve savaşıma, geri çekilme gibi belirtiler göstermektedir (O’neill, Davis, 2011: 385). İş stresi, işe devamsızlık, yüksek işgören devir hızı, endüstriyel ilişkilerde zorluklar ve düşük kalite kontrolü gibi istenmeyen sonuçlar doğurmaktadır. Stres profesyonel etkinliğe zarar verebilmektedir: dikkati azaltmakta

(Emmett, 2013;Robertson, 2012), konsantrasyonu düşürmektedir (Bower ve Suzanne, 2004), karar verme yeteneklerini etkilemekte (Linden ve Lenz, 2001), stres tükenmişliğe yol açmakta, duyarsızlaşma, duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık hissine neden olabilmektedir. (Bowman, Beck, ve Luine, 2003;Tarnini ve Kord, 2011).

2.2. Algılanan Kaytarma

Kaytarma kavramı, bir ya da birden fazla grup üyesinin yapabilecekleri halde diğerlerinden daha az grup faaliyetlerine katkı yapmasına yönelik bir algıdır(Comer,1995). Algılanan kaytarma sosyal kaytarma ve beleşçilik olarak iki ayrı şekilde belirlenebilmektedir(Comer, 1995). Sosyal kaytarma ve beleşçilik grup içerisinde azaltılmış gayretin iki güncel formudur (Kidwell ve Bennett, 1993). Sosyal kaytarma bireylerin grup içinde yalnız çalışırken göstermiş oldukları düşük gayreti ifade etmektedir(Mulvey ve Klein:1998). Beleşçilik ise sosyal kaytarmayla paralel kontekste bir kavram olup gerekli gayret gösterilmeden beklenen hakkı tanımlamaya çalışan bir kavramdır(Olson, 1965). sosyal kaytarma ve beleşçiliğin öncüllerine odaklanak çok sayıda çalışma bulunmaktadır.(Comer, 1995; Kidwell ve Bennett, 1993). Sosyal kaytarma ve beleşçilik algılarının sonuçlarına ve teorik alt yapısına yönelik çalışmalar daha azdır (George, 1992). Orbell ve Dawes (1981) kaytarma türlerinden beleşçiliğin performans ile olan ilişkisini, incelemiştir. Kerr (1983) ise kaytarmaya işaret eden düşen gayretin motivasyonel tercihler üzerine etkilerini incelemiştir.

Sanal kaytarma kaytarmanın günümüz bilgi teknolojileri ile birlikte hayatımıza giren en son ve en sık rastlanan bir türüdür. Sanal kaytarma (cyberloafing), çalışanın, mesai saatleri içerisinde, çalıştığı işletmenin internet bağlantısını kişisel amaçlarına yönelik olarak kullanması olarak tanımlanmaktadır(Lim,2002; 675). Sanal kaytarma, bazı yazarlar tarafından kişinin verimli zamanını boşa geçirdiği ve böylelikle örgüte zarar verdiği gerekçesiyle sapkın örgütsel davranışlar kategorisinde değerlendirilmekle birlikte; bazıları ise bireye yaratıcılık, esneklik ve öğrenme ortamı sağladığı için tamamen zararlı kabul edilemeyeceği görüşünü öne sürmektedir (Blanchard ve Henle, 2008: 1069'den aktaran Sevinç vd: 2012). Lim (2002) sanal kaytarma davranışını bir üretim sapkınlığı olarak ele almıştır. Blanchard ve Henle (2008) sanal kaytarmanın temelde, "önemsiz" (örn; işyerinde kişisel amaçlarla e-posta kullanmak) ve "ciddi" (örn; işyerinin internet bağlantısını kullanarak yetişkin içerikli sitelere girmek, çevrimiçi kumar ve bahis oynamak) olmak üzere iki türünün bulunduğunu iddia etmektedirler (Kutani vd., 2014:49-55).

Anandarajan (2004), çalışarlarda görülen sanal kaytarma davranışlarını; yıkıcı sanal kaytarma (İnternette kumar oynama veya yetişkin sitelerinde dolaşma vb.), dinlendirici sanal kaytarma (Alış veriş yapma veya amaçsızca sörf yapma vb.), öğretici sanal kaytarma (Profesyonel grupları ziyaret etmek veya örgütle ilgili haberlere bakmak vb.) olmak üzere üçlü bir gruplamaya tabi tutmuştur (Anandarajan, 2004'den aktaran Blanchard ve Henle, 2008: 1069).

2.3. Lider Desteği

Liderler gerek aldıkları kararlar gerekse davranışları ile işletmelerindeki her faaliyeti ve bireyi etkileyebilmektedir. Liderler pek çok değişken üzerinde doğrudan ve dolaylı etkileriyle işletme başarımında etkin bir rol üstlenmektedirler. Lider desteği, liderin çalışana destek düzeyi ve çalışana lider tarafından verilen önem olarak tanımlanabilmektedir (Netemeyer, vd, 1997). Çalışarlarda pozitif iş tutumu oluşturabilmek çalışarlarn ihtiyaçlarını

önemseyen ve iş ortamında çalışanlara destek sağlayan lider ve yöneticileri gerekli kılmaktadır (Ackfeldt ve Coote, 2005). Çalışan odaklı liderler örgütsel amaçların gerçekleştirilebilmesi açısından çalışanlarının beklentileri ve duygularına önem verirler ve çalışanlarının duyguları ve beklentileri noktasında tutumda bulunurlar (Tsui vd., 2006:116-117). Destek sağlayıcı liderler yüksek seviyede yeteneklilik, adil ve saygı ile davranma özelliği, çift yönlü iletişime cesaretlendirme özelliği ve çalışanların bireysel katkısını önemseme özelliği ile belirlenebilmektedirler (Singh, 2000). Lider desteği pek çok örgütsel değişken için en önemli öncüllerden birisidir (Podsakoff vd., 1996). Lider desteği örgütte çalışanların örgütün amaçlarına ulaşabilmesi yönünde yönlendirilebilmesidir (Black ve Lyman, 2000: 405). Bu nedenle çalışanların iş tutumları ile lider desteği arasında ilişki olduğu düşünülmektedir. Araştırmacılar liderin vizyona destek sağlama, grup hedeflerine yönlendirme, destek sağlama, geri besleme sağlama rolü gibi pek çok rolünü incelemiştirler (Ackfeldt ve Coote, 2005). Lider desteğine sahip çalışanların işletme hedeflerini başarmaya odaklı çalıştıkları belirlenmiştir (Podsakoff vd., 1996).

3. HİPOTEZLERİN OLUŞTURULMASI

Kaytarma davranışı işletme yöneticileri açısından gün geçtikçe önemi artan, tedbir alınmasını gerektiren bir olgu haline gelmiştir. Nitekim kaytarmanın işletmeye maliyeti giderek artmaktadır. Bu nedenle yöneticilerin tarafından türü ne olursa olsun kaytarmanın ve kaytarmadan etkilenmenin önüne geçilmesinde başlıca tedbirlerden birisi, kaytarmaya neden olan durumların engellenmesidir. Kaytarma davranışlarını memnuniyetsizliğe duyulan tepkinin ifadesi (Robbins ve Judge, 2012: 27) olarak ele alındığında çalışanların stres düzeyinin sanal kaytarma davranışı üzerinde bir etkisinin olup olmadığı konusu bazı araştırmalara konu edilmiştir (Kutaniş vd., 2014:49-55) Bazı araştırmacılar (Anandarajan ve Simmers, 2005; Henle ve Blanchard, 2008; Coker, 2013) sanal kaytarmanın stres gibi olumsuz işyeri deneyimleri ile başa çıkmada çalışanlar tarafından kullanılan bir strateji olduğunu dile getirmektedirler (Kutaniş vd., 2014:49-55). Kim ve Bryne (2011: 2274) çalışanların interneti zor görevlerden ve stresli olaylardan bir kaçış olarak gördüklerini belirtmişlerdir. Coker (2013) internette iş ile ilgili olmayan konularda surf yapmanın dinlendirici nitelikte olup çalışanların işlerinde dikkatlerini toparlamaları için yarar sağladığını belirtmiştir. Urgin ve arkadaşlarının (2007) çalışmasına göre de yöneticiler kendilerini son derece stresli hissettiklerinde, interneti kısa süreliğine kafa dağıtmada en etkili yol olarak görmektedirler. Anandarajan ve Simmers (2005: 787) sanal kaytarma davranışının yapıcı etkilerinin de olabileceğini öne sürmüştür, sanal kaytarmanın stres azaltıcı etkisi olabileceğini ifade etmişlerdir (Kutaniş vd., 2014:49-55).

Bu kapsamda, iş stresi - kaytarma ilişkisini test maksadıyla literatürden yola çıkılarak hipotez 1 oluşturulmuştur.

Hipotez 1: Turizm çalışanlarında iş stresi algılanan kaytarmayı pozitif ve anlamlı olarak etkiler

Liderlik pek çok örgütsel değişkende olduğu gibi kaytarma davranışı üzerindedeki etkili olabilmektedir. Lider desteğinin kaytarma davranışı üzerindeki etkilerini, doğrudan ortaya koyan çalışmaya rastlanılmamasına karşın dolaylı etkileri ortaya koyan bazı çalışmalar bulunmaktadır. Eisenberger ve arkadaşları (1986) farklı sektörlerde çalışan 361 kişi ile

gerçekleştirdikleri araştırmada; örgütlerin çalışanlarının yaptıkları katkıları takdir ettiği ve çalışanlarının mutluluk ve iyiliklerine dikkat ettiklerinde çalışanların örgüt desteğine olumlu yönde karşılık verdiklerini, işe bağlılıklarının arttığı ve işi kaytarma gibi davranışları azalttıkları sonucunu elde etmişlerdir. Yapılan araştırmada formal ve insiyatif sahibi lidere sahip çalışanların formal lidere sahip olmayanlardan daha yüksek performans gösterdikleri ve daha az kaytardıkları belirlenmiştir(Ferrante, Green, ve Forster, 2006). Bu kapsamda lider desteğinin kaytarma üzerinde etkileri olduğu düşünülmüş ve test edilmek üzere Hipotez 3 oluşturulmuştur.

Hipotez 2: Turizm çalışanlarında lider desteği algılanan kaytarmayı negatif ve anlamlı olarak etkiler.

İş stresi ile liderlik arasındaki ilişkileri ortaya koyan çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Ancak bu çalışmalarda daha çok liderin iş stresini ya da iş stresi ile ilişkili değişkenleri azaltıcı ve artırıcı etkilerini ortaya koymaktadır. Frye ve Breaugh (2004) yapmış oldukları çalışmada, lider desteğinin hem iş -aile çatışmasını hem de aile - iş çatışmasını negatif ve anlamlı olarak etkilediğini tespit etmiştir. Lider desteği çalışanlara ve örgüte önemli sonuçlar sağlamakta, çalışanların stresini azaltmakta ve performanslarını artırmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Viswesvaran, Sanchez ve Fisher, 1999). Liderler çalışanları için yön ve destek sağlayarak çalışanlar üzerindeki stresi azaltabilirler (Omolayo, 2007: 31). Yapılan araştırma sonucunda; “görev odaklı liderlik tarzı ve iş stresi arasında pozitif anlamlı bir ilişki olduğu, ancak ilişki odaklı liderlik tarzı ve yöneticilerin iş stresi arasında negatif anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur”(Azmsa vd., 2012: 191). Ayrıca liderlik davranışları ve stres düzeyinin demografik değişkenlere bağlı değişimi incelendiğinde “liderlik davranışları ve stres düzeyi ile cinsiyet ve kıdem yılı arasında anlamlı fark bulunmadığı ancak yaş grubu ve gelir düzeyinde anlamlı farklılık olduğu görülmüştür” (Akbudak, 2010: 65).Tüm bu çalışmaları yönü bu çalışmada hedeflenen modeldeki yönden farklıdır. Nitekim bu çalışmada temel hedef işstresi- kaytarma ilişkisini ve bu ilişkide lider desteğinin rolünü belirlemektir. Bu kapsamda model gereği iş stresi-lider desteği ilişkisininin varlığını ortaya koymak gerektiğinden test edilmek üzere Hipotez 2 oluşturulmuştur.

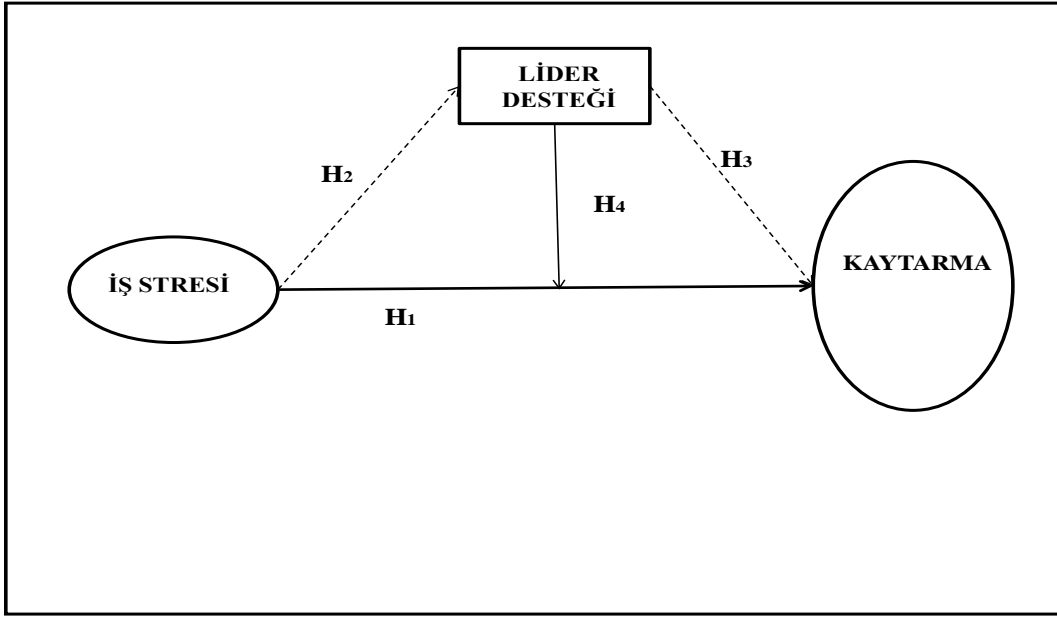
Hipotez 3: Turizm çalışanlarında iş stresi lider desteğini negatif ve anlamlı olarak etkiler.

İş stresinin kaytarma üzerinde artırıcı yönde etkisi olup olmadığını test etmek üzere oluşturulan hipotezin doğrulanması sonucunda sonuç amprik olarak ortaya konulmuş olsa da çalışmanın temel sorunu çözülememiş olacaktır. Nitekim çalışmanın temel sorunsalı iş stresi- kaytarma ilişkisinde lider desteğinin rolünü ortaya koymaktır. Bu kapsamda test edilmek üzere oluşturulan hipotez 4 aşağıda sunulmuştur.

Hipotez 4: Turizm çalışanlarında iş stresi- kaytarma ilişkisinde lider desteğinin düzenleyici etkisi vardır.

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Turizm sektöründe çalışanlarda iş stresinin kaytarmaya etkilerini belirlemek ve bu etkide liderin rolünü belirlemeye yönelik olan bu araştırmada Akdeniz bölgesi konaklama işletmelerinden elde edilen veriler(n=494) ışığında oluşturulan modele ilişkin analizler yapılmıştır. Doğrulamalı faktör analizlerinin ardından Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı hiyerarşik regresyon analizi ile hipotezler ve düzenleyici etkiler test edilmiştir. Düzenleyici etkiler regresyon eğrileri ile sınımlanmıştır. Hipotezler ve yapılandırılan araştırma modeli Şekil 1’de sunulmuştur



Şekil 1. Araştırma modeli

4.1. Araştırmanın Örneklemi

Araştırma evrenini Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren konaklama sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Otel işletmeleri çalışanları olarak ele alınan örnekleme araştırmaya konu olan dönemde yaklaşık 10000 kişi çalışmaktadır. Ana kütleden %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5'lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 386 kişi olarak hesap edilmiştir (Sekaran, 1992:253). Bu kapsamda kümelerle göre örnekleme yöntemiyle tesadüfi olarak seçilen toplam 600 kişiye anket uygulaması yapılması planlanmıştır. Dağıtılan anketlerden 520'si geri dönmüş, 494 veri yapılan uçdeğer analizleri sonucunda analiz yapmak için uygun bulunmuştur. Araştırmaya katılanların %36'sı kadın %33,6'u evlidir. Çalışanların ortalama yaşı 26' dır.

4.2. Araştırmanın Ölçekleri

Turizm sektöründe çalışanlarda iş stresinin(İS) kaytarmaya(K) etkilerini belirlemek ve bu etkide lider desteğinin(LD) düzenleyici (moderating) rolünü belirlemeye yönelik olan bu araştırmada, kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler aşağıda verilmektedir. Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin uyum iyiliği değerleri Tablo 1'de sunulmuştur. Araştırmada oluşturulan modelleri ve hipotezleri test etmek amacıyla hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Gizli değişkenlerle analiz yapmak için araştırmadaki tüm değişkenlerin ölçülmesinde kullanılan bütün ölçüm araçlarının geçerli ve güvenilir olması gerekmektedir (Şimşek, 2007: 19). Bu amaçla, araştırmada kullanılan bütün ölçeklere ilişkin yapılan geçerlilik ve güvenilirlik çalışmalarına ilişkin sonuçlar, her ölçekle ilgili bölümün sonunda verilmiştir. Tüm ölçeklerde KMO ve Barlett testleri kabul edilen standartlardadır. Ayrıca ölçeklerde çoklu bağlantı testleri yapılmış olup çoklu bağlantı sorunu bulunmamaktadır. Ölçekte cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Ölçekler araştırma sonunda sunulmuştur.

İş Stresi Ölçeği (İS): Çalışanların iş stresi Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Dört maddeden oluşan ve tek boyutlu olan ölçek Küçükusta (2007) tarafından konaklama işletmelerinde uygulanmış ve bu çalışmada ölçek güvenilirliği .76 olarak bildirilmiştir. Bu ölçekte sorular “Son zamanlarda kişisel sorunlarımı çözümlenemediğimi düşünüyorum”, “Son zamanlarda benim için işlerin yolunda gitmediğini düşünüyorum” şeklindedir.

Bu çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla Amos ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda verilerin ölçeğin tek boyutlu yapısına uyum sağladığı ve faktör yüklerinin .58-.89 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 1’de sunulmuştur. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .85 olarak bulunmuştur. Ölçeğin Keiser-Meyer- Olkin analiz sonucu sırasıyla .79 ve Barlett testi anlamlı (p=.000) olarak tespit edilmiştir.

Kaytarma ölçeği (K): Çalışanlarda algılanan kaytarma düzeyini belirlemek üzere Mulvey ve Klein (1998) tarafından geliştirilen ve yazar tarafından geçerliliği yapılan tek boyutlu ve 4 maddeli ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekte sorular “Çalıştığım işyerinde çalışanlar işten kaytarılır” ve “Çalıştığım işyerinde çalışanlar yapılan işlere beklediğimden daha az katkı sağlıyor” şeklindedir. Mulvey ve Klein (1998) ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısını .89 olarak bulmuştur.

Çalışmada ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla Amos paket programı ile DFA yapılmıştır. Yapılan analizde 4 maddeli ölçeğin tek boyutlu yapısına uyum sağladığı belirlenmiştir. Devam edilen analiz sonucunda ölçeğin faktör yüklerinin .73 ile .79 arasında olduğu tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri diğer ölçeklerinki ile birlikte Tablo 1’de sunulmuştur. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .68 olarak bulunmuştur.

Lider desteği ölçeği (LD): Çalışanların algıladıkları lider desteğini ölçmek üzere Netemeyer arkadaşları (1997) tarafından geliştirilen 5 soruluk ölçek kullanılmıştır. Ölçekte cevaplar 5’li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Bu çalışmada Ackfeldt ve Coote (2005)’in çalışmasında kullanılan ölçeğin Türkçe geçerliliği tarafımızdan yapılarak kullanılmıştır. Akkoç ve arkadaşları (2012) tarafından yapılan güvenilirlik analizleri Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .92 olarak tespit edilmiştir.

Lider desteği ölçeğinin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla öncelikle keşfedici faktör analiz yapılmıştır. Analiz sonucunda verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı belirlenmiştir. Ölçeğin KMO analiz sonucu .83 ve Barlett testi anlamlı (p=.000) olarak tespit edilmiştir. Bu analizlerin ardından AMOS paket programı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda verilerin ölçeğin tek faktörlü yapısına uyum sağladığı tespit edilmiştir. Ölçeğin uyum iyiliği değerleri Tablo 1’de sunulmuştur. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin toplam sonucunda Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı .79 olarak bulunmuştur.

4.3. Bulgular

Araştırma kapsamında öncelikle ölçeklere ilişkin doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Bu testlere ilişkin bulgular Tablo1 'de sunulmaktadır.

Tablo 1. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda ölçeklerin uyum iyiliği değerleri

Değişkenler	χ^2	df	CMIN						
			/ DF ≤5	GFI ≥.85	AGFI ≥.80	CFI ≥.90	NFI ≥.90	TLI ≥.90	RMSEA ≤.08
1. İş Stresi (İS)	18.6	6.2	3.3	.98	.98	.97	.98	.98	.05
2. Kaytarma (K)	2,88	2	1.44	.99	.98	.99	.98	.99	.04
3. Lider desteği (LD)	6,7	3	2,2	.99	.96	.99	.99	.99	.05

Not: Uyum iyiliği değer aralıkları "*kabul edilebilir*" standartlara göre düzenlenmiştir.

Araştırma sonucunda elde edilen verilere SPSS ve AMOS programlarında analizler yapılmıştır. Bu kapsamda, ilk aşamada katılımcıların algıladıkları iş stresi, kaytarma lider desteğine ilişkin elde edilen verilerin ortalamaları, standart sapmaları ve aralarındaki korelasyonlara bakılmıştır. Analizin ikinci aşamasında Baron ne Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı hiyerarşik regresyon analizi ile düzenleyici etkiler araştırılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen ortalamalar, standart sapmalar ve korelasyon değerleri tablo 2'de verilmektedir.

Tablo 2: Ortalama, S. Sapma ve Korelasyon Değerleri

Değişkenler	Ort.	S. Sapma	1	2	3
1.Kaytarma	2.75	.72	(.68)		
2.Lider desteği	3.70	.78	-.26***	(.79)	
3. İş stresi	2.77	1.05	.25***	-.19***	(.85)

Not: Alfa güvenilirlik katsayıları parantez içinde gösterilmiştir.

* $p < .05$. ** $p < .01$

Tablo 1 'de de görüldüğü gibi araştırmaya konu edilen tüm bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Bu nedenle değişkenler arasında önemli etkiler öngörülebilmektedir.

İş stresinin çalışanlarda algılanan kaytarmaya etkisini ve bu etkide lider desteğinin düzenleyici (moderating) rolünü belirlemeye yönelik olan bu araştırmada, hipotezleri test etmek amacıyla hiyerarşik regresyon analizleri yapılmıştır.

Hipotezleri sınamak için yapılan hiyerarşik regresyon analizinde iş stresi(İS) bağımsız değişken, kaytarma(K) bağımlı değişken ve lider desteği(LD) de düzenleyici (moderatör) değişken olarak modele dâhil edilmiştir (Tablo 3). İS ve LD modele dâhil edilirken merkezileştirilmiştir(Cohen vd., 2003).

Tablo 3: Hiyerarşik Regresyon Analiz Sonuçları

Değişkenler	Algılanan Kaytarma		
	1.Aşama	2.Aşama	3.Aşama
	β	β	β
İS	.25***	.21***	.17***
LD		-.22***	-.21***
İSx LD			.17***
R^2	.06	.11	.13
Düz. R^2	.06	.10	.13
F	42.2***	38.8***	33.1***

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Tablo 3’de sunulan analiz sonuçlarına göre İS ile kaytarma ilişkisinin pozitif ve anlamlı olduğu ($\beta = .25$, $p < .001$) görülmüştür. Böylece Hipotez 1 desteklenmiştir. Bu sonuçlara göre iş stresi kaytarmayı arttıran bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Yine bu analiz sonucunda lider desteğinin de kaytarma üzerindeki etkisinin ters yönlü ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($\beta = -.22$, $p < .001$). Böylece Hipotez 3 desteklenmiştir. İS x LD etkileşiminin kaytarma üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi olduğu görülmüştür ($\beta = .17$ $p < .001$). Böylece Hipotez 4 desteklenmiştir. İS-LD ilişkisini belirlemeye yönelik yapılan regresyon analizi bulguları Tablo 4’de sunulmuştur. Tabloda görüldüğü üzere İS LD üzerinde etkilidir ($\beta = -.19$, $p < .001$). Böylece Hipotez 2 desteklenmiştir.

Tablo 4: Regresyon Analizi

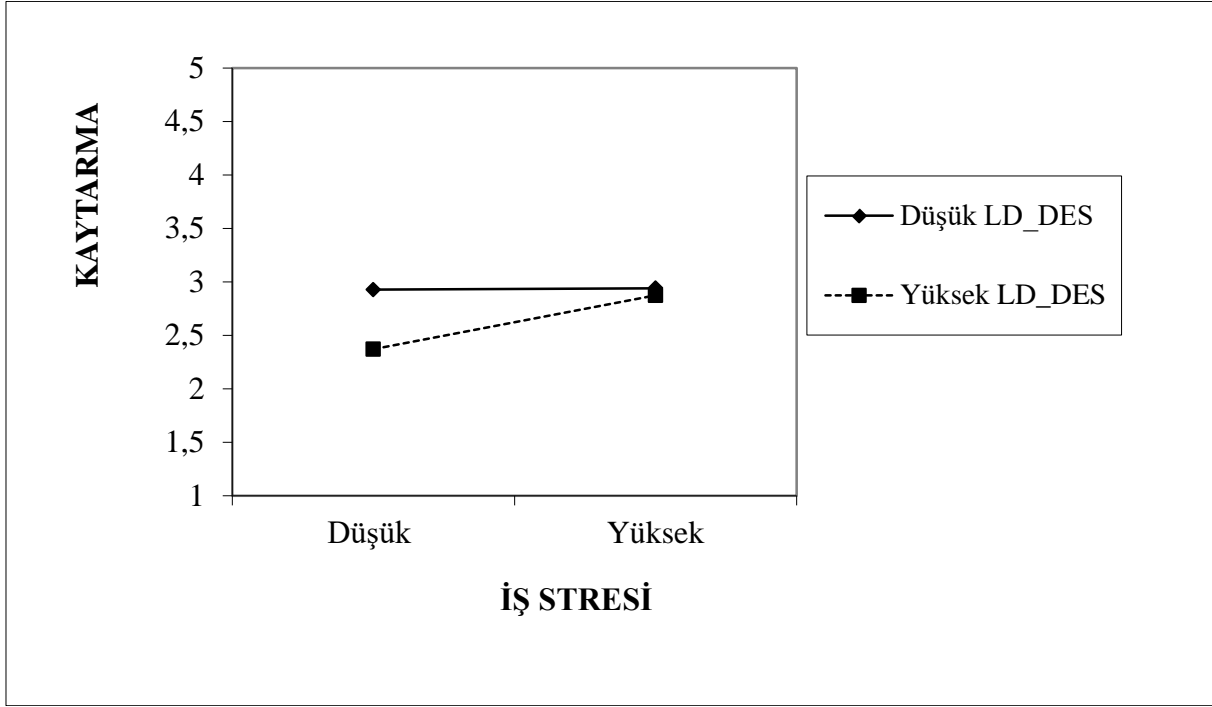
Değişkenler	Lider desteği			
	R^2	Düz. R^2	F	β
İS	.08	.08	22.08**	-.19***

* $p < .05$. ** $p < .01$

Düzenleyici (moderatör) değişken, bağımsız değişkenle bağımlı değişken arasındaki ilişkinin gücünü ve yönünü etkileyen bir değişkendir (Baron ve Kenny, 1996: 1174). Son aşamada 4’ncü hipotezi sınamak üzere Tablo 3’deki çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre kişi-örgüt uyumunun düzenleyici etkisi incelenmiştir. Analiz sonunda lider desteğinin, İS-K arasındaki ilişkide düzenleyici etkiye sahip olduğu görülmüştür. Bunun yanında ilişkinin yönüyle ilgili daha detaylı inceleme yapmak için Cohen ve arkadaşları (2003) tarafından önerilen süreç izlenmiştir. Bu kapsamda düzenleyici değişken olan lider desteğinin düşük ve yüksek olduğu durumda İS-K arasındaki ilişkinin anlamlılığı çizilen regresyon eğrisiyle sınanmıştır (Aiken ve West, 1991).

Şekil 2’de görüldüğü gibi İS-K arasındaki ilişki LD düşükken ($\beta = .01$, $p > .05$) anlamsız yüksekken ($\beta = .34$, $p < .001$) pozitif ve anlamlıdır. İS ve LD etkileşimleri neticesinde

tüm modelin varyansının % 13'nü açıkladığı saptanmıştır. Bu durumda Hipotez 4 kabul edilmiştir. Diğer bir deyişle lider desteği bu ilişki kapsamında düzenleyici etkiye sahiptir.



5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırma sonucunda Akdeniz bölgesinde faaliyet gösteren turizm sektörü işletmelerinde çalışan personelin algıladıkları iş stresinin kaytarma davranışları üzerinde pozitif yönde etkili olduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu bulgu kaytarma davranışının nedenleri kapsamında mantıklı ve beklenen bir bulgudur.

lider desteğinin iş stresi-kaytarma ilişkisinde nasıl bir rol üstlendiğini belirlemeye yönelik analizler sonucunda bu ilişkide lider desteğinin düzenleyici bir rol üstlendiği tespit edilmiştir. Bu bulgu literatürde araştırılmamış bir bulgu olması itibari ile önemsenmektedir. Bulgu derinlemesine irdelenmiş ve lider desteğinin düşük ve yüksek algılandığı durumlardaki düzenleyici etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Elde edilen bulgular dikkat çekicidir. Çünkü lider desteğinin düzenleyici etkisi olmasına rağmen düşük seviyede anlamsız etkisi belirlenmiştir. Yani lider desteği düşükken iş stresi- kaytarma ilişkisinde anlamlı bir düzenleyici etkisi yoktur. Ancak lider desteğinin yüksek iken anlamlı etkisi belirlenmiştir. Yani lider desteği yüksekken iş stresi- kaytarma ilişkisinde anlamlı bir düzenleyici etkiye sahiptir. Yani beklendiği üzere yüksek lider desteği düzeyinde daha güçlü bir düzenleyici etki gözlemlenmiştir. Bu bulgu beklendiği bir sonuçtur. Nitekim liderin destekleyici tutumu yüksek olduğunda çalışanların iş stresi düzeyi kaytarma davranışlarını daha az artırmaktadır.

Çalışma sonucunda elde edilen beklenmedik bulgu lider desteğinin İS-K ilişkisinde düşük olduğu durumlarda düzenleyici rol üstlenmediği bulgusudur. Bu bulgunun kaynağı konusunda net kuramsal altyapı bulunmamasına karşın çalışmanın uygulandığı turizm sektöründe moral motivasyonda önemli olan liderin yoğun iş temposunda gösterdiği

davranışların net bir şekilde çalışan tutum ve davranışlarına yansıdığı gerçeğinin bu bulgunun muhtemel nedeni olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmada daha önce araştırılmamış bir konunun yeni bir ölçek geççerlenerek uygulanması ve moderatör analizler yapılarak derinlemesine çalışılmış olmasının yazına ve yöneticilere katkı sağlayabileceği düşünülmektedir. Özellikle kaytarma ölçeğinin geççerlenmesinin akademisyenlere katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışmanın çeşitli kısıtları bulunmaktadır. Araştırmanın tek sektörde ve sınırlı bir coğrafyada yapılmış olması ve çalışmanın boylamsal olmaması çalışmanın en önemli kısıtlarıdır. Ancak araştırmanın, metodolojisini güncel olması ve daha önce araştırılmamış bir konuyu ortaya koyarak nispeten farklı bulgulara ulaşmış olmasının alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bundan sonra bu alanda araştırma yapacak olan araştırmacılara, iş stresi-kaytarma ilişkisinde örgütsel adalet boyutlarının düzenleyici etkilerini araştırmaları önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Ackfeldt, A.L., Coote, L. V. (2005). A Study of Organizational Citizenship Behaviors in A Retail Setting, *Journal of Business Research*, 58, ss.151– 159.
- Akbudak H. İsmail (2010). İlköğretim Okul Yöneticileri Liderlik Davranışlarının, Öğretmenlerin Stres Düzeyine Etkisi, Kocaeli Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Akkoç, İ., Turunç, Ö, Çalışkan, A.(2012) “Gelişim Kültürü Ve Lider Desteğinin Yenilikçi Davranış Ve İş Performansına Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Aracılık Rolü”, *İŞGÜÇ Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13,4.
- Artan İ., (1987), Örgütsel Stres Kaynakları, Marmara Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt IV, Sayı 1-2.
- Azmsha, T., Mehdipour, A., Heydarinejad, S. (2012), The Relationship Between Leadership Styles and Job Stress in Sport Managers, *World Journal of Sport Sciences*, 6 (2), ss.188-193.
- Balcı A., (2000), Öğretim Elemanının İş Stresi Kuram ve Uygulama, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Baltaş A., ve Baltaş Z., (2004), Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Kitabevi.
- Baron, R. M., ve Kenny, D. A. (1986), The Moderator Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, s.1173-1182.
- Black J. S. ve Lyman, W. P. (2000). *Management, Meeting New Challenges*, Prentice Hall, New Jersey.
- Blanchart, A. L. ve Christine A. H., (2008). Correlates of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control, *Computers in Human Behavior*. 24, ss.1067–1084
- Bower, J. E., ve Suzanne, C. S. (2004). Stress management, finding benefit, and immune function: positive mechanisms for intervention effects on physiology. *Journal of psychosomatic research* (2004): 56(1), 9-11.

- Bowman, R. E., Beck, K. D., ve Luine, V. N. (2003). Chronic stress effects on memory: sex differences in performance and monoaminergic activity. *Hormones and behavior*, 43(1), ss.48-59.
- Büyükbese, T., (2004), Stres ve Stres Yönetimi, (İçinde) Çağdaş Yönetim Yaklaşımları, Editör: İsmail Bakan, 1.b., Beta Basım Yayım, İstanbul.
- Cohen, S., Kamarck T. ve Mermelstein R. (1983). "A Global Measure of Perceived Stres", *Journal of Health and Social Behavior*. 24: 385–396.
- Cohen-C., Y. ve Spector, P. E. (2001), The Role of Justice in Organizations: A Meta-analysis, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86, ss.278-321.
- Comer, D. R. (1995). A model of social loafing in real work groups. *Human Relations*, 48, 647–667.
- Davis, K.(1990), İşletmelerde İnsan Davranışı, Çeviren: Kemal Tosun vd., İstanbul Üni. İşletme Fak. Yayını, No: 199, İstanbul.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchinson, S., ve Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), ss.500-507.
- Emmett, S. (2013). Why lawyers need resilience. *Bulletin (Law Society of South Australia)*, 35(3),s. 31.
- Eren E., (2004), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi,İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Ertekin, Y. (1993). Stres ve Yönetim, Ankara: TODAİE.
- Ferrante, C. J., Green, S. G., ve Forster, W. R. (2006). Getting More out of Team Projects: Incentivizing Leadership to Enhance Performance. *Journal of Management Education*, 30(6), ss.788-797.
- Fox, S., Spector, P. E., Goh, A., B., Kari ve Kessler, S. R.(2012). The deviant citizen: Measuring potential positive relations between counterproductive work behaviour and organizational citizenship behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 85(1), ss. 199-220.
- Frye, N. K. ve Breaugh, J. A. (2004). Family - Friendly Policies, Supervisor Support, Work_Family Conflict, Family_Work Conflict and Satisfaction: A Test of A Conceptual Model. *Journal of Business and Psychology*, 19(2).
- Gail, I.,, Work, Job Stress and Health, Work, Families and Organizations, In Sheldon Zedeck (ed),San Francisco, Calif.: Jossey-Bass, 1992, s.35.
- George, J. M. (1992). Extrinsic and intrinsic origins of perceived social loafing in organizations. *Academy of Management Journal*, 35, ss.191–202.
- Gül, A. (2009). İş Yaşamında Stres, Çimento İşveren Dergisi, Mayıs.
- Kerr, N. L. (1983). Motivation losses in small groups: A social dilemma analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, ss.819–828.
- Kidwell, R. E., Jr., ve Bennett, N. (1993). Employee propensity to withhold effort: A conceptual model to intersect three avenues of research. *Academy of Management Review*, 18, ss.429–456.
- Köse, S., Oral, L. ve TÜresin, H.(2012). İş Yaşamında Sosyal Kolaylaştırma Kavramı Ve Sanal Kaytarma İle İlişkisi: Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma, Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi Cilt 4, No 1
- Kutanis, R. Ö., Karakiraz, A., Aras, M. (2014), İş Stresi Sanal Kaytarma Üzerinde Etkili Midir? 2. Ulusal Örgütsel davranış Kongresi bildiriler kitabı, Kayseri.
- Küçükusta, D. (2007). Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi.

- Lazarus, A.A(1985), Setting the Record Straight”, American Psychologist, 40(12),ss.1418-1419.
- Leong, A.F. ve Cary L.C., (1996), The Moderating Effect of Organizational Commitment on the Occupational Stress Outcome Relationship, Human Relations, Vol 49, No:10.
- Leontaridi, R.M. - Melanie E. W., (2002). Work-Related Stress, Quitting Intentions and Absenteeism, IZA Discussion, Germany.
- Lim, V. K. G. (2002), The IT Way of Loafing on the Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice., Journal of Organizational Behavior. 23, ss.675-694.
- Linden, W., ve Lenz, J. W. (2001). Individualized Stress Management for Primary Hypertension: A Randomized Trial. Arch Intern Med., 161(8), ss.1071-1080.
- Magnuson, J. (1990), Stress Management”, Journal of Property Management, (May-June) V.55, No.3., s.24.
- Mulvey, P. W. ve Klein, H. J. (1998). The Impact of Perceived Loafing and Collective Efficacy on Group Goal Processes and Group Performance, Organizational Behavior and Human Decision Processes, Vol. 74, No. 1, April, ss. 62–87.
- Netemeyer, R. G, Boles, J. S, Mckee, D. O. VE Mcurrian, R. (1997), An Investigation into The Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in A Personal Selling Context, Journal of Marketing, 613, s. 85-98.
- O’neill, J. W. - Kelly, D., (2011). Work Stress and Well-Being In The Hotel Industry, International Journal of Hospitality Management, 30,
- Olson, M. (1965). The logic of collective action: Public goods and the theory of groups. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Omolayo Bunmi (2007), Effect of Leadership Style on JobRelated Tension and Psychological Sense of Community in Work Organizations: A Case Study of Four Organizations in Lagos State, Nigeria, Bangladesh, e-Journal of Sociology, Vol. 4 No. 2, s.30-37
- Orbell, J., ve Dawes, R. (1981). Social Dilemmas. In G. Stephenson ve J. H. Davis (Eds.), Progress in applied social psychology (Vol. 1). Chichester: Wiley.
- Özdevecioğlu M., (2004), Sosyal Destek ve Yaşam Tatmininin Mesleki Stres Üzerindeki Etkileri: Kayseri’de Faaliyet Gösteren İşletme Sahipleri ile Bir Araştırma, H.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 22, Sayı 1.
- Pehlivan, İ.(2000). Yönetimde Stres Kaynakları. Pegem Yayınları.
- Pleck, J.H., Staines G.L. ve Lang, L. (1980). Conflicts Between Work and Family Life, Monthly Labor Review, 103(3), ss.29-32.
- Podsakoff, P.M., Mackenzie S.B. ve Bommer W.H. (1996). Transformational Leader Behaviors and Substitutes For Leadership As Determinants of Employee Satisfaction, Commitment, Trust, and Organizational Citizenship Behaviors. Journal of Management,222, ss.259 –98.
- Raitano R. ve Kleiner B., (2004), Stress Management: Stressors, Diganosis and Preventative Measures, Management Research News, Vol.24, No.4/5. SELYE H., (1907), The Stress Of Life-Revised Edition, New York: McGraw Hill Book Company.
- Randall, Mary. ve William A SCOTT (1988), Burnout, Job Satisfaction and Job Performance, Australian Psychologist, Volume 23, Issue 3.
- Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of The Literature. Journal of Applied Psychology, 87, ss.698 – 714.
- Robertson, D. (2012). Build your Resilience. London: Hodder Education
- Robinson, S. L.; Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. Academy of Management Journal, 38 (2), ss. 555–572.

- Roohafza, H., Sarrafzadegan, N., Sadeghi, M., Talaei, M., Talakar, M., ve Mahvash, M. (2012). The effectiveness of stress management intervention in a community-based program: Isfahan Healthy Heart Program. . ARYA atherosclerosis,, 7 (4), s.176.
- Sabuncuoğlu Z. ve Tüz, M. (1996), Örgütsel Psikoloji, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- Schafer, W.. (1987). Stress Management For Wellness. New York: Mc Graw Hill.
- Schermerborn Jr., J.R., J.G. Hunt, and R.N. Osborn (1988), Managing Organizational Behavior, 3.Ed., John Wiley & Sons, Inc., NewYork, s.532.
- Sekaran, U. (1992) Research Methods For Business, Canada: John Wiley ve Sons, Inc.
- Selye, H. (1977), Stress Without Distress. Teach Yourself Books, Y.3, N.21, ss.23-25.
- Singh, J. (2000). Performance Productivity and Quality of Frontline Employees In Service Organizations. Journal of Marketing, 642, ss.15 – 34.
- Soysal, Abdullah (2009), Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş Ve Gaziantep'te Bir Araştırma, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 14, Sayı 2.
- Spence, J. D., Barnett, P. A., Linden, W., Ramsden, V., ve Taenzer, P. (1999). Lifestyle modifications to prevent and control hypertension. 7. Recommendations on stress management. Canadian Hypertension Society, Canadian coalition for high blood pressure prevention and control, laboratory centre for disease control at Health Canada,. heart and Stroke Foundation of Canada. CMAJ: Canadian Medical Association Journal , 160(9), ss.546-550
- Tarnini, B. K., ve Kord, B. (2011). Burnout Components as Predictors of Job & Life Satisfaction of University Employees. Indian Journal of Industrial Relations , 47(1).
- Tsui, A.S., Zhan, Z., Wang, H., Xin, K.R. ve Wu, J.B. (2006), Unpacking The Relationship Between CEO Leadership Behavior And Organizational Culture, The Leadership Quarterly, 17, ss.113-137.
- Viswesvaran, C., Sanchez J. I. ve Fisher J. (1999). The Role of Social Support in The Process of Work Stress: A Meta-Analysis. Journal of Vocational Behavior, 54, ss.314–334.
- Vokić, N. P. ve Bogdanić, A. (2007). Individual Differences and Occupational Stress Perceived: A Croatian Survey. Working Paper Series.