

DEPRESYON ANKSİYETE STRES ÖLÇEĞİNİN(DASS 21) TÜRKÇE KISA FORMUNUN GEÇERLİLİK-GÜVENİLİRLİK ÇALIŞMASI¹

Özer Yılmaz*
Hakan Boz**
Aytuğ Arslan***

ÖZET

Emek yoğun bir sektör olan turizm sektöründe, çalışanlar arasında depresyon stres ve anksiyeteye bağlı rahatsızlıkların günden güne hızla artmakta olduğu görülmektedir. Depresyon, stres ve anksiyete kaynaklı rahatsızlıkların 2020 yılına gelindiğinde dünyada en çok görülen ikinci rahatsızlık olacağı tahmin edilmektedir. Bu rahatsızlıkların yaygın olarak görülmesi aynı zamanda ülkelerin sağlık harcamaları, toplumsal barış, iş hayatı ve bireyler üzerinde oldukça önemli olumsuz etkileri olabilmektedir. Çalışmada 42 maddelik Depresyon Stres ve Anksiyete Ölçeği'nin uzun formunun kısa hali olan DASS 21'in geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Bu kısa formun geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılarak hem bilimsel araştırmalarda daha az örneklem ile çalışma yapılabilmesini sağlamak hem de bireysel ve toplumsal ölçekte hayati etkileri bulunan depresyon stres ve anksiyeteye bağlı psikolojik rahatsızlıkların bireyler üzerindeki etkilerinin daha kolay araştırılabilmesini sağlamaktır. Bu kapsamda 618 örneklemden elde edilen veriler analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre ölçeğin faktör yüklerinin,41 ile ,81 arasında değiştiği görülmektedir. Ölçeğe ait verilerin güvenilirlik katsayıları da,755 ile ,822 arasındadır. Üç ayrı tahmin yöntemi kullanılarak analiz edilen verilerin sonuçlarına göre Depresyon Anksiyete ve Stres Ölçeği'nin 21 maddelik kısa formu geçerli ve güvenilir bir yapıya sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Depresyon, Anksiyete, Stres, Hizmet Sektörü, Turizm, DASS 21

THE VALIDITY AND RELIABILITY OF DEPRESSION STRESS AND ANXIETY SCALE (DASS21) TURKISH SHORT FORM

ABSTRACT

The disorders related to depression, stress and anxiety among employees seem to be increasing rapidly day by day in tourism which is labour-intensive sector. It is estimated that the disorders stemmed from depression, stress and anxiety will be the second most common illnesses on the earth till 2020. Increased prevalence these disorders may have crucial negative influences on health expenses of the countries, social peace, business life, and persons as well. Therefore, in this study, the confidence and validation check of DASS 21 which is short form of Depression, Stress and Anxiety Scale (DASS 42) has been carried out. By checking the confidence and validation of this short-form, not only does it enable to do scientific research with less samples, but also analyse much more easily the life threading impacts of the psychological disorders individually and publicly that are connected with depression, stress and anxiety. In this context, the data from 618 samples was analysed. According to the results, while the factor loads of the scale vary between ,41 and ,81, validity coefficient of the data belonging to the scale range from ,755 to ,822. According to the results of the data which were analysed by applying three different estimation method, short-form of Depression, Anxiety and Stress Scale with 21 items has valid and reliable structure.

Keywords: Depression, Anxiety, Stress, Services, Tourism, DASS 21

¹Bu çalışmanın özeti, Eurasia International Tourism Congress: EITOC-2016 kongresinde sunulmuştur

* Yrd. Doç. Dr. Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi, Ö.S Uygulamalı Bilimler Fakültesi,

oyilmaz@bandirma.edu.tr

** Yrd. Doç. Dr. Uşak Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, hakan.boz@usak.edu.tr

*** Yrd. Doç. Dr. İzmir katip Çelebi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, aytug.arslan@ikc.edu.tr

GİRİŞ

Dünya çapında en hızlı büyüyen, en çok istihdam sağlayan ve ekonomiye en çok gelir getiren sektörlerden biri olan turizm sektörünün (Koç ve Boz, 2014; Navickas ve Malakauskaite, 2015) gerek dünya gerekse ülkemiz için oldukça önemli bir sektör olduğu görülmektedir. Emek yoğun bir sektör olan turizm sektörünün yapısı gereği, hizmetlerin hazırlanmasından sunumuna kadar her aşamada çalışanların önemli rolü bulunmaktadır. Üretim sektörüne nazaran hizmet sektöründeki çalışanların yaklaşık %90'ı müşterilerle direkt temas halinde olabilmektedir (Koç, 2015). Bu nedenle hizmeti sunan personel ile hizmeti alan arasında kurulan etkileşim düzeyi, hizmetlerin pazarlanmasında kritik bir öneme sahip olabilmektedir. “Doyle’a (2008) göre müşterilerin hizmet işletmesini terk etmelerinin sebepleri %14 ürün / hizmet (çekirdek hizmet) ilgili problemler nedeniyle, %67’si ise çalışanlarla iletişim ve etkileşimde yaşanan problemler nedeniyledir” (aktaran, Koç, 2015). Bitner vd. (1990), tüketicilerin tatmini, işletmeye olan bağlılıkları ve işletmeye yeni müşteri kazandırmaları açısından çalışanların tüketicilerle olan etkileşimlerinin ve yaklaşımlarının etkili olduğunu ifade etmektedirler. Bu bağlamda araştırmanın öznesini turizm çalışanları ve çalışanlar üzerinde önemli etkisi bulunan duygusal faktörler oluşturmaktadır.

Duygular gerek bireysel gerekse de toplumsal ölçekte hayati öneme sahiptir (Thoits, 1989; Koç ve Boz, 2014). Duygular aynı zamanda toplumsal ve kişiler arası ilişkilerin düzenlenmesi açısından da önem arz etmektedir. (Campos ve Barret, 1984; Koç, Kılıç ve Boz, 2014; Boz, 2015). Bireysel ve toplumsal düzeyde hayati öneme sahip olan duygular genel olarak pozitif ve negatif olmak üzere ikiye ayrılabilir. Başarma, iyimserlik, mutluluk gibi duygular pozitif duygular olarak sınıflandırılırken anksiyete (anxiety), depresyon ve stres gibi duygular ise negatif duygular olarak sınıflandırılmaktadır (Fredrickson ve Joiner, 2002). Çalışmada incelenen stres, depresyon ve anksiyete negatif duygular arasında sınıflandırılmakta olup, bu duygular sadece işletmelerde çalışanları değil, toplumu da bir bütün olarak etkilemektedir (Kılıç, Boz, Koç, 2016: 319). Ayrıca bu duyguların, çalışanlar arasındaki ahengin bozulmasında da etkileri de bulunabilmektedir (Friedman, Tid, Currall ve Tsai, 2000).

Turizm sektöründe çalışanların üzerinde etkisi olan faktörleri araştıran çalışmalara bakıldığında çalışmaların genellikle kişilik (Geurts, Schaufeli ve Rutte, 1999; Dole ve Schroeder, 2001; Chiu ve Francesco, 2003; Zimmerman, 2008) ve demografik (Kellough ve Osuna, 1995; Stier ve Lewin-Epstein, 2001; Bertelli, 2007) değişkenler ile olan ilişkilerine bakıldığı görülmektedir. Bununla birlikte iş tatmini (Egan, Yang ve Bartlett, 2004), örgütsel bağlılık (Schwepker, (2001) ve örgütsel adalet (Berg, 1991; Randall ve Mueller, 1995) gibi psikolojik faktörlerin de incelenmesine rağmen depresyon stres ve anksiyete gibi faktörlerin çalışanlar ve sunulan hizmet açısından etkisinin incelendiği çalışmaların oldukça kısıtlı olduğu görülmektedir. Bu sebeple yapılan çalışmada turizm sektörünün paydaşları üzerinde önemli etkileri olabileceği düşünülen stres anksiyete ve depresyon ölçeğinin kısa formunun Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği incelenecektir.

LİTERATÜR TARAMASI

Depresyon

Genel olarak birkaç hafta boyunca üzüntü durumunun yaşanması, beden, düşünce ve duygudurum düzeyinde olumsuz etkileri olan bir rahatsızlık olarak tanımlanmaktadır (Johnson ve Indvik, 1997; National Institute of Mental Health, 2007) ve son yıllarda oldukça yaygın görülen psikolojik bir rahatsızlıktır. “Depresyon 1990’da Dünya’da en yaygın görülen dördüncü rahatsızlık iken, 2020 yılında Dünya’da en yaygın olarak görülen ikinci rahatsızlık olması beklenmektedir” (Yumuşak ve Boz, 2013, 373). Çalışanlar arasında ise en sık görülen üçüncü (%9,1) rahatsızlıktır (Kılıç, Boz, Koç, 2016: 319).

Depresyonun çeşitli toplumlardaki yaygınlığına bakıldığında Amerika’da yaklaşık 18 milyona yakın insanı etkilemektedir (Shoor, 1994; Johnson ve Indvik, 1997). Hollanda’da yaşayan kadınların %20’sinde erkeklerin yaklaşık %11’inde (Bijl vd.1998), Hırvatistan’da yaşayan kadınların %20’sinde erkeklerin %9’unda (Szadoczky vd., 1998) hayat boyunca majör depresif rahatsızlığa yakalanabilmektedir. Avrupalıların ortalama %8’i bir yıl içinde majör depresif rahatsızlık yaşamaktadır (McDowell vd., 2004). “Depresyon herhangi bir yaşta başlasa da ortalama başlangıç 20’li yaşların ortalarında olmaktadır. Epidemiyolojik veriler başlangıç yaşının son yıllarda daha erken yaşlara kaydığını göstermektedir” (Deniz ve Sümer, 2010: 117).

Genel olarak depresyonun belirtileri (Brenitz, 1993; Johnson and Indvik, 1997; APA, 2000; Hackett, 2001; Chima, 2005; Alexander, 2009);

- Düşünmede zorluk yaşama,
- Konsantrasyon eksikliği,
- Hafıza güçlükleri,
- Sürekli üzüntü, endişe ve kendini boşlukta hissetme hali,
- Olaylara sinirli tepki verme,
- Başkalarını suçlama eğilimi,
- İştahta artma ya da azalma,
- Kendini değersiz hissetme,
- Genellikle hoşlanılan şeylerden hoşlanmama ve ilgilenmeme,
- İntihar etme düşünesi,
- Sigara tüketiminin artması,
- Koroner kalp rahatsızlıkları,
- Motivasyon kaybı olarak sıralanabilir.

Depresif rahatsızlıklar, bu rahatsızlığı yaşayanları olduğu gibi yakın çevresini, çalıştığı işletmeyi, sigorta şirketlerini, toplumu ve ülke ekonomisini (sağlık harcamaları sebebiyle) olumsuz etkilemektedir (Johnson ve Invik, 1997; Handrich, 2000; Greenberg ve Birnbaum, 2005). Depresif rahatsızlıkların ulusal boyutta kişi başı maliyeti Almanya’da 2.240 dolar (Salize vd., 2004), Amerika’da 1.126 dolar (Greenberg vd., 2003) ve Avustralya’da ise 2488 doları (Hawtorne vd., 2003) bulabilmektedir. Depresyon kaynaklı rahatsızlıkların 2005 yılında Avrupa’ya olan maliyeti 120 milyar dolar olarak belirlenmiştir (Sobocki vd., 2006). Amerika’da ise depresyondan kaynaklı yıllık sağlık harcamalarının maliyetininin 26.1 milyar dolar, depresyon kaynaklı verim düşüklüğünün yıllık maliyetininin ise 51.5 milyar dolara kadar ulaşabildiği tahmin edilmektedir (Conti and Burton, 1994; Stewart vd., 2003; Lerner vd., 2004). Anderson’a (1993) göre çalışanların yaşadığı en önemli beş problemden biridir. Stoudemire’in (1986) çalışmasına göre depresyonun en önemli etkisi işletmelerdir. Buna göre depresyondan kaynaklı oluşan maliyetin üçte ikisi işletmelere yansımaktadır. Johnson ve Invik’e (1997) göre depresif rahatsızlık yaşayan bir çalışanın işletmeye olan ortalama maliyeti 3.000 dolar civarındadır. Eğer çalışan tedavi edilmez ise bu maliyet iki katına kadar çıkabilmektedir. Greenberg ve Birnbaum’a (2005) göre depresif rahatsızlık yaşayan çalışanların işletmelere yıllık maliyeti 10 milyar doları bulmaktadır. Bu rakam rahatsızlıklardan kaynaklanan toplam maliyetin %61’ine denk gelmektedir.

Anksiyete

Anksiyete (Endişe) birey tarafından istenmeyen bir durumla karşılaşıldığında algılanan tehlike, gerilim ve korku hali olarak genellikle de sinirli bir davranış ile sonuçlanan bir duygu olarak tanımlanabilir. Barlow’a (2000) göre anksiyete genellikle gelecek ile ilgili endişelerden kaynaklanmaktadır. Depresyon ise genellikle geçmiş deneyimlerden kaynaklanmaktadır. Çalışmalara bakıldığında anksiyete yaşayanların depresyona yakalanma olasılığı bulunmaktadır (Wetherell, Gatz ve Pedersen, 2001, Mineka, Watson ve Clark, 1998; Brown, Chorpita ve Barlow, 1998). Wetherell vd’nin (2001) çalışmasına göre anksiyete önemli oranda depresyon sebep olmaktadır. Kessler’in (1997) çalışmasına göre insanların hayatı boyunca anksiyeteye yakalanma oranı %74.1’dir.

Genel olarak anksiyetenin belirtileri olarak (Rosen ve Schulkin, 1998; APA, 2000; Gu, Huang ve Luo, 2010; APA, 2013);

- Konsantrasyon eksikliği,
- Nöral süreçlerdeki değişim (*örneğin, amigdala ve hipokampus gibi*)
- Uyku düzensizliği,
- Kötü düşünelere takılma,
- Tedirginlik yaşama,
- Stresle baş etme ve problem çözme becerisinin zayıflığı,
- Duygusal istikrarsızlık,
- Kötümserlik,
- Duygusal ya da fiziksel olarak suiistimal edilme,
- Travma yaşama,
- Kültürel normlar,
- Tehdit algılama,
- Yakın çevre gibi etkenler sayılabilir.

Anksiyetenin psikolojik, sosyal ve iş hayatına yönelik olarak pek çok etkisinin olduğu söylenebilir. Stewart vd.,'nin (2003) çalışmasına göre anksiyete yaşayan çalışandan kaynaklanan maliyet işe devamsız bir çalışanın oluşturduğu maliyetten 4.6 kat daha fazla olduğu belirtilmektedir. Aynı zamanda anksiyeteye sahip bir çalışanın iş verimliliği en az %10 düşmektedir (Weiller vd., 1998). Anksiyete kaynaklı ekonomik kaybın Amerika'da 1990'lı yıllarda bile yıllık olarak 42-47 milyar doları arasında olduğu tahmin edilmektedir (Rice ve Miller, 1998). Greenberg'e (1999) göre anksiyete kaynaklı rahatsızlık yaşayan her bir çalışanın iş ile ilgili maliyeti 256 doları bulmaktadır.

Stres

Bireysel ve toplumsal ölçekte giderek daha fazla gündemde yer alan stresi en basit tanımıyla sürekli hissedilen ruhsal gerilim olarak tanımlamak mümkündür. Lazarus (1966) stresin talepler ve iyi oluş hallerine yönelik tehditler karşısında bireyin yeteri düzeyde başarı sağlamayacağını hissettiğinde ortaya çıktığını belirtirken Raymond (2000) stresin bireylerin bazı durumlarla başa çıkamayacaklarından endişe duymalarıyla ortaya çıktığını ifade etmiştir. Selye (1936) stresin fiziksel, zihinsel ve duygusal adaptasyon gerektiren bir değişime vücudun reaksiyonu olduğunu belirtmektedir. Tanımlarda ön plana çıkan ortak noktalar; baskı, beklenti ya da tehdit kaynaklı kişisel bir deneyim olması ve bireyin mücadele kabiliyetinin ya da en azından kendi yeterliliği konusundaki algısını olumsuz etkilenmesidir.

Genel olarak stresin belirtileri şunlardır (APA, 2000);

- Suçluluk hissetme,
- Hüzün,
- Asabiyet,
- Uyku düzeninde değişme,
- İştah ve kiloda değişim,
- Karar verirken konsantrasyon eksikliği,
- Olumsuz düşünceler,
- Dikkat eksikliği,
- Huzursuzluk,
- Diğer çalışanlar ile çatışma yaşama,
- İletişimin zayıflaması

Stresin yaşanması ülkelere göre değişebildiği gibi sektörler için de değişebilmektedir. Avrupa İş Güvenliği ve Sağlık Ajansı'nın (2009) hazırlanmış olduğu rapor 2005 yılı itibarıyla Avrupa Birliği ülkeleri arasında stresin en fazla yaşandığı dördüncü sektör turizm sektörüdür. Başka çalışmalarda da turizm sektöründe çalışanların yaşadıkları stresin oldukça fazla olduğu belirtilmektedir (Zohar ve Monachello, 1996). Blaedel, Hansen ve Nielsen'e (2005) göre de turizmde çalışma ortamı stres ve gerginlik barındırmaktadır.

Çalışanların yaşam kalitesini dahi etkileyen stres (Dyck, 2001) ve stresi oluşturan sebepler günümüzde oldukça araştırılan konulardan biri haline gelmiştir. Buna göre stresi oluşturan nedenler (Brymer, Perrew ve Johns, 1991; Lo ve Lamm 2005; Qureshi vd., 2013; Liyanage vd; 2014; Chan vd., 2015) ; Aşırı iş yükü, Rol belirsizliği, Çalışma şartları, Ücret, Zaman baskısı, Sosyal İmaj, Uzun çalışma saatleri, Üst kademe yönetici desteği, İş yaşam dengesi Rol çatışması, Geri-bildirim eksikliği, Zayıf iletişim, huysuz tüketiciler, Özyönetim eksikliği, Performans baskısı, düşük düzensiz gelir, Uzun çalışma saatleri, Gelecek beklentileri kariyer geliştirme olanaksızlığı ve İş güvensizliğidir.

Çalışmalara bakıldığında stresin gerek bireysel gerekse de toplumsal boyutta oldukça önemli zararları bulunmaktadır. İş kazalarının %85'inin stres kaynaklı olduğu tahmin edilmektedir. Bu iş kazalarının ise yıllık maliyetinin 132 milyar dolar olduğu tahmin edilmektedir. (Ramanathan, 1995; Chima, 1997; Felling, 1996). Atkinson'a (2000) göre stres kaynaklı rahatsızlıkların Amerika'da iş hayatına yıllık maliyetinin 200-300 milyar doları civarındadır. Parent-Thirion vd., (2007) tarafından yapılan çalışmaya göre Avrupa Birliği'ne üye ilk 15 ülkenin çalışanlarının % 20'sinin, yeni üye 10 ülkenin ise çalışanlarının % 30'unun stres kaynaklı rahatsızlıklar sebebiyle risk altında olduğunu göstermektedir.

Malik vd., (2011) ile Hammad vd.,'nin (2012) çalışmalarına göre çalışanların işe karşı olumsuz tutum takınarak işi aksatmalarında stresin başlıca etken olduğu belirtilmektedir. Arshadi ve Damiri (2013) yüksek seviyede stres yaşayan çalışanların sağlık sorunları yaşadıklarını, üretkenliklerini yitirdiklerini ve işe yoğunlaşamadıklarını belirtmektedirler. Levi (2002) iş stresi ve buna bağlı sağlık problemlerinin 2004 öncesi

Avrupa Birliği üyesi 15 ülke için yıllık 265 milyar € tutarak gayri safi milli hâsılanın % 3 ile % 4'ü arasında olduğunu ifade etmiştir.

Hon vd.,'nin (2013) belirttiği gibi stres çalışanların psikolojik sağlığına ve buna bağlı olarak işletmelerin hizmet kalitesi ve örgütsel etkinliğine olumsuz etkisinden dolayı en çok çalışılan araştırma konularından biri olmuştur. Tsaur ve Tang (2012) ise konaklama sektörünün; emek-yoğun, sık rotasyon, fazla iş yükü, anti-sosyal çalışma saatleri, müşterilerle yoğun iletişim ve yüksek duygusal emek gerektiren yapısıyla oldukça stresli bir sektör olduğunu belirtmektedir. Buna karşın turizm sektöründe stres kaynaklı rahatsızlık yaşayan çalışanların işletmeye ve tüketicilere olan etkisini araştıran çalışmalar oldukça kısıtlıdır. Konaklama işletmelerinde çalışanların stres kaynaklı rahatsızlıkları departmanlara göre değişiklik gösterebilmektedir. Faulkner ve Patiar (1997) tarafından yapılan konaklama işletmelerinde önbüro çalışanlarının diğer departman çalışanlarına göre daha fazla strese maruz kaldığını ortaya koyan araştırmalar da konuyu başka yönüyle ele almaktadır. Kılıç, Boz ve Koç'un (2015) çalışmasına göre ise en çok mutfak (%42.3) ve restoran/servis (%38.50) çalışanlarının stres yaşadığı görülmektedir. O'Neill ve Davis'in (2011) otel çalışanları üzerinde yaptığı çalışmaya göre stresin çalışanların işten ayrılma eğilimini artırdığını ortaya koymuştur. Sheraz vd., (2014) ise rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı iş yükünün iş stresinin oluşmasına katkı sağladığını, iş stresi yaşayanların %60'ının iş memnuniyetsizliği yaşadıklarını, bu duygunun artmasıyla işten ayrılma niyetinin de yükseldiğini belirtmişlerdir.

Mentörlük programı uygulanan işletmelerde bile çalışanlar üzerinde stresin olumsuz etkilerinin tam olarak giderilemediği görülmektedir. Kim vd.,'nin (2015) konaklama işletmelerinde üzerinde yaptığı çalışma her ne kadar aldıkları rehberlik hizmeti sayesinde stres seviyelerinin azaldığını hissetmeler de stresin çalışanların iş memnuniyetini ve örgütsel bağlılığını büyük ölçüde olumsuz etkilediğini, işletmesinden memnun olan çalışanların olmayanlara göre daha az işten ayrılma niyeti gösterdiğini, örgütsel bağlılığın iş memnuniyetsizliğinin azaltılmasında önem bir rol oynadığını ortaya koymuştur. Aynı çalışma tüketicilerin yüksek kalitede hizmet beklediği konaklama işletmelerinde çalışanların daha ağır strese maruz kaldıklarını belirtirken, Varca (1999) çalışanların yaşadığı stres ile hizmet kalitesi arasında negatif ilişki bulmuştur. Çalışmaya göre daha az strese maruz kalan çalışanların diğerlerine göre daha kaliteli hizmet sunduklarını ifade etmiştir.

Yukarıdaki verilere göre çalışanlardaki depresyon stres ve anksiyete kaynaklı duygudurum bozuklukları hem ülkelerin sağlık harcamaları hem de işletmelerde iş verimsizliği açısından oldukça önemli olduğu söylenebilir. Buna karşın özellikle turizm işletmelerinde depresyon stres ve anksiyetenin etkileri ile ilgili çalışmaların ise oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Bununla birlikte depresyon stres ve anksiyete ölçeğinin Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik yapılmış çalışması ölçeğin 42 maddelik olan uzun formu için yapılmış olup kısa formunun Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması henüz bulunmamaktadır. Bu çalışma ile depresyon stres ve anksiyete ölçeğinin kısa formunun Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yaparak hem işletmelerde ölçeğin daha rahat uygulanmasını sağlamak hem de toplumsal ve bireysel ölçekte yaygın olumsuz etkisi olan depresyon, stres ve anksiyetenin çalışanlar üzerindeki etkisinin araştırılmasını kolaylaştırmaktır.

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı sosyal bilimler alanında sıklıkla kullanılan Depresyon Stres Anksiyete ölçeğinin (DASS) kısa formu olan 21 soruluk versiyonunun Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasını yapmak. Aynı zamanda yapılan geçerlilik ve güvenilirlik analizlerini farklı ve yenilikçi yöntemleri de kullanarak test ederek bu yöntemlerin birbirleri arasındaki tutarlılığı ölçmektir.

Örneklem, Veri Toplama Aracı ve Veri Toplama Yöntemi

Lovibond ve Lovibond (1995) Tarafından geliştirilen Depresyon Anksiyete Stres Ölçeği (DASS) 42 maddeden oluşmaktadır. Ölçek 0 "bana hiç uygun değil", 1 "bana biraz uygun", 2 "bana genellikle uygun", ve 3 "bana tamamen uygun" şeklinde 4'lü likert tipi bir derecelendirmeye sahiptir. DASÖ' de 14'ü depresyon, 14'ü anksiyete ve 14'ü stres boyutlarına ait olmak üzere toplam 42 madde bulunmaktadır (Tümkiye vd. 2009).

Brown vd., (1997) bu ölçeğin daha kısa formlarının da aynı ölçümü gerçekleştirebilecek geçerliliğe sahip olduğunu ifade etmişlerdir. Çalışmada kullanılan 21 soruluk DASS ölçeği Henry ve Crawford, (2005) ve Mahmoud vd., (2010) çalışmalarından alınmıştır. Bu ölçekte (DASS-21) depresyon, stres ve anksiyete boyutlarını ölçmek için 7'şer soru bulunmaktadır. Ölçek 4'lü Likert Tipi Ölçek olup; 0 "bana uygun değil", 1 "bana biraz uygun", 2 "bana genellikle uygun", ve 3 "bana tamamen uygun" şeklinde kodlanmıştır. Kısa ölçeğin

geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasında kullanılan Türkçe ifadeler için Nazan ve Bilgel (2010) ve Akın ve Çetin'nin (2007) çalışmalarından faydalanılmıştır. Oluşturulan anket formu 2014 Mayıs ayında Balıkesir Üniversitesi B.E.S.Y.O. ve Bandırma 17 Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F.'de öğrenim gören 618 öğrenciden kolayda örnekleme yöntemiyle toplanmıştır. Elde edilen veriler SPSS 20, Amos 20, Lisrel 8.8, Factor 10.3 ve SmartPLS 2.0 paket programları yardımı ile analiz edilmiştir.

VERİLERİN ANALİZİ VE BULGULAR

Geçerlilik Çalışmaları

Çalışmada kullanılan ölçeğin geçerlilik çalışmasının yapılmasında Doğrulayıcı Faktör Analizi'nden (DFA) yararlanılmasına karar verilmiştir. "Doğrulayıcı faktör analizi, geleneksel yöntemle yapılan faktör analizlerinden farklı olarak, daha önceden araştırmacı tarafından belirlenmiş bir faktöriyel yapının doğrulanmasını test etmek amacıyla kullanılır" (Yılmaz, 2014, 132). Araştırmada kullanılan DASS 21 ölçeğinin faktör yapıları daha önce Henry ve Crawford, (2005) tarafından belirlendiğinden; ayrıca bir ölçeğe ilişkin geçerliliğin test edilmesinde DFA daha önceki birçok çalışmada (Akın vd., 2015; Külekçi ve Özgan, 2015; Büyükgöze-Kavas, 2012; Ok, 2011; Henry ve Crawford, 2005 vb.) kullanıldığından ölçek geçerliliği için DFA tercih edilmiştir.

Ölçeğe ilişkin DFA analiz yönteminin seçiminde öncelikle veriye ilişkin normallikler ve uç değerlerin tespiti sağlanmıştır. Anket ile toplanan maddelere ait verilerde herhangi bir uç değer olmadığı görülmüş ve ilgili verilerin normalliği basıklık çarpıklık değerleri ile Kolmogorov-Smirnov (K-S) ve Shapiro-Wilk (S-W) sınavına tabi tutulmuştur. Elde edilen sonuçlar Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1 incelendiğinde, ölçekte yer alan tüm maddelerin K-S ve S-W testlerine ait anlamlılık değerleri 0,000 çıktığı görülmektedir. Bu sonuçlara göre maddelerin normal dağılmadığı görülmektedir. Ancak Tabachnick ve Fidell, (2013) ölçeklerde yer alan ifadelere ait çarpıklık ve basıklık değerlerinin $-/+1,5$ değerinin altında kamasının, verinin normal dağılıma yaklaştığının bir göstergesi olduğunu ifade etmektedir.

Tabloda yer alan ifadelerin bazılarının (A5, D3) normallik sınırları dışında çarpıklık ve basıklık değerlerine sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca tüm ifadelere ait çoklu normallik değeri de oldukça yüksek çıkmıştır ($\chi^2=66,549$). Bu sonuçlar doğrultusunda DFA analizinde normallik varsayımı istemeyen yöntemlerin kullanılmasının gerekli olduğuna karar verilmiştir.

Tablo 1. Ölçeğe İlişkin Normallik Testi Sonuçları

Soru No	İfade	Çarpıklık	Basıklık	K-S (p) değeri	S-W (p) değeri
ANKSİYETE					
A1	Ağızımda kuruluk olduğunu fark ettim	,750	,241	0,000	0,000
A2	Suluk almada zorluk çektim (<i>örneğin fizik egzersiz yapmadığım halde aşırı hızlı nefes alma, nefessiz kalma gibi</i>)	1,028	,580	0,000	0,000
A3	Geçerli bir neden olmadığı halde korktuğumu hissettim	1,263	1,173	0,000	0,000
A4	Panik haline yakın olduğumu hissettim	,935	,402	0,000	0,000
A5	Panikleyip kendimi aptal durumuna düşüreceğim durumlar nedeniyle endişelendim	1,534	2,036	0,000	0,000
A6	Vücudumda (<i>örneğin ellerimde</i>) titremeler oldu.	1,128	,877	0,000	0,000
A7	Fiziksel egzersiz söz konusu olmadığı halde kalbimin hareketlerini hissettim (<i>kalp atışlarımın hızlandığını veya düzensizleştiğini hissettim</i>)	1,301	1,207	0,000	0,000
DEPRESYON					
D1	Hiç olumlu duygu yaşamadığımı fark ettim	,955	,836	0,000	0,000
D2	Hiçbir beklentimin olmadığı hissine kapıldım	1,124	1,124	0,000	0,000
D3	Birey olarak değersiz olduğumu hissettim	1,508	1,983	0,000	0,000
D4	Hayatın değersiz olduğunu hissettim	1,269	1,014	0,000	0,000
D5	Kendimi perişan ve hüzünlü hissettim	1,090	,824	0,000	0,000
D6	Hiçbir şey bende heyecan uyandırmıyordu	1,071	,711	0,000	0,000
D7	Bir iş yapmak için gerekli olan ilk adımı atmada zorlandım	,846	,342	0,000	0,000
STRES					
S1	Olaylara aşırı tepki vermeye meyilliyim	,539	-,155	0,000	0,000

S2	Kendimi gevşetip salıvermek zor geldi	,780	,286	0,000	0,000
S3	Sinirsel enerjimi çok fazla kullandığımı hissettim.	,443	-,398	0,000	0,000
S4	Alınan olduğumu hissettim	,718	,219	0,000	0,000
S5	Gevşeyip rahatlamakta zorluk çektim	,917	,571	0,000	0,000
S6	Beni yaptığım işten alıkoyan şeylere dayanamıyordum	,594	-,264	0,000	0,000
S7	Kışkırtılmakta olduğumu hissettim	1,335	1,242	0,000	0,000
Çoklu Normallik Değeri*: 66,549					

*Çoklu normallik değeri AMOS 20 paket programı yardımı ile hesaplanmıştır.

Çalışmanın geçerliliğini arttırmak amacıyla verilerin dağılımında normallik varsayımı istemeyen; Ağırlıklandırılmamış En Küçük Kareler Yöntemi (ULS), Genelleştirilmiş En Küçük Kareler Yöntemi (GLS), Kısmi En Küçük Kareler Yöntemi (PLS) ve Diyagonal Ağırlıklandırılmış En Küçük kareler Yöntemi (DWLS) birlikte kullanılmıştır.

Bu yöntemlerden ULS ve GLS için AMOS 20; PLS yöntemi için SmartPLS 2.0; DWLS yöntemi için ise Lisrel 8.8 paket programlarından yararlanılmıştır. ULS, GLS ve PLS yöntemleri için standart matrislerden yararlanılırken; DWLS yönteminin çalışabilmesi için gerekli olan asimptotik kovaryans matrisi Lisrel 8.8 paket programı ile oluşturulmuştur. AMOS 20, Smart PLS 2.0 ve Lisrel 8.8 paket programları yardımı ile yapılan DFA analizlerine ilişkin sonuçlar Tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo 2’de yer alan değerler incelendiğinde, tüm ifadelerle ait yük değerlerinin istatistikî olarak anlamlı olduğu ve ilgili yapıya kabul edilebilir düzeyde bir yük değerine sahip olduğu görülmektedir. Modellere ilişkin uyum değerleri incelendiğinde ULS, GLS ve DWLS yönteminin uyum iyiliği değerlerinin, kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu (Yılmaz, 2014) görülmektedir. Dolayısı ile bu 3 yöntemle göre yapı geçerliliği sağlanmaktadır. PLS yönteminde ise genel kabul görmüş bir uyum iyiliği değeri bulunmamaktadır. Ancak Fornell ve Larcker’a göre (1981) kurulan gizil yapıların geçerli olabilmesi için bu yapılara ait AVE (**Açıklanan Ortalama Varyans**) değerlerini 0,50 ve üstünde olması gerektiğini belirtmiştir. Yapılan incelemede depresyon değişkenine ilişkin AVE değerinin 0,49; anksiyete değişkenine ilişkin AVE değerinin 0,47; stres değişkenine ait AVE değerinin ise 0,41 olduğu görülmüştür. Dolayısı ile PLS algoritmasına göre kurulan DFA modeli istenilen geçerliliği sağlayamadığı görülmektedir.

Tablo 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Yapı	İfade	ULS Yük Değeri*	GLS Yük Değeri*	PLS Yük Değeri*	DWLS Yük Değeri*
Anksiyete	A1	,51	,53	,57	,58
	A2	,58	,63	,67	,65
	A3	,63	,64	,68	,71
	A4	,58	,60	,67	,64
	A5	,67	,67	,72	,78
	A6	,69	,70	,73	,77
	A7	,64	,66	,73	,72
Depresyon	D1	,66	,69	,64	,72
	D2	,68	,69	,73	,77
	D3	,64	,70	,73	,73
	D4	,58	,62	,74	,64
	D5	,75	,74	,76	,81
	D6	,56	,60	,67	,64
	D7	,54	,55	,59	,61
Stres	S1	,49	,57	,64	,56
	S2	,60	,65	,68	,66
	S3	,58	,66	,70	,64
	S4	,56	,58	,62	,62
	S5	,66	,72	,70	,73
	S6	,41	,41	,52	,46
	S7	,59	,60	,60	,70
Uyum İyiliği Değerleri (ULS): GFI:985, AGFI:982, RMR:028, NFI:979,					
Uyum İyiliği Değerleri (GLS): cmin/df ² : 2,582, GFI:926, AGFI:908, RMR:036, RMSEA:051					
Uyum İyiliği Değerleri (DWLS): cmin/df: 2,842, GFI: 99, AGFI:98, RMR:052, NFI:98, RMSEA:049 ³					

² Ki kare/serbestlik derecesini ifade eder

³ RMSEA için %90 güven aralığı değeri= ,043-055

* Tabloda yer alan tüm yük değerleri %95 güven düzeyinde istatistikî olarak anlamlıdır ($t > +1,96$).

Güvenilirlik Çalışması

Yapılan analizler sonucunda ULS; DWLS ve GLS yöntemleri ile geçerliliği kabul edilen ölçeğin güvenilirliklerinin incelenmesinde genel kabul görmüş Cronbach'ın Alfa yönteminin yanında doğrusal bağıntılar için güvenilirlik tahminlerinde kullanılacak diğer bir güvenilirlik katsayısı olan; Heise ve Bohrnstedt (1970) tarafından önerilen omega katsayısı kullanılmıştır (aktaran Ercan ve Kan, 2004, 213). Sosyal bilimler analindeki çalışmalara bakıldığında çalışmalarda güvenilirlik analizi yapılırken genellikle Cronbach Alpha (α) değerinin kullanıldığı görülmektedir. Buna karşın Monte Carlo Simülasyon çalışmalarına göre McDonald'ın Omega (ω) değeri anketten elde edilen verileri en iyi "best estimate" tahmin eden yöntemdir (Zinbarg vd., 2006; Zinbarg, Revelle ve Yovel, 2007). Bu nedenle verilerin güvenilirliğinin hesaplanmasında McDonald'ın Omega (ω) değeri de hesaplanmıştır. McDonald'ın Omega (ω) değeri Cronbach Alpha (α) değeri gibi bire yaklaştıkça anketten elde edilen verinin güvenilirliğinin daha güvenilir olduğunu ifade etmektedir. Birden fazla yöntemin kullanılması sayesinde yapılarla ilişkin güvenilirliklerin daha doğru tespit edilmesi amaçlanmıştır. Elde edilen güvenilirlik değerleri Tablo 3'te gösterilmektedir.

Tablo 3. Yapılara İlişkin Güvenilirlik Değerleri

Yapı	İfade Sayısı	Alfa Değeri	Omega Değeri ⁴
Anksiyete	7	,808	,809
Depresyon	7	,819	,822
Stres	7	,755	,756

Tablo 3 incelendiğine, boyutlara ait Cronbach Alfa ve Mc Donald Omega değerlerinin oldukça yüksek çıktığı görülmektedir. Bu durumda yapıların oldukça güvenilir şekilde oluştuğu anlaşılmaktadır. Ayrıca SPSS 20 paket programı yardımıyla yapılan analizler sonucunda, herhangi bir sorunun ölçekten çıkarılmasının güvenilirlik değerlerinde bir artış meydana getirmeyeceği de anlaşılmıştır. Dolayısı ile yapılar mevcut halleri ile en yüksek güvenilirlik değerlerine sahiptir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Küresel ölçekte turizm sektöründe gerek rekabetin artması gerekse de değişen müşteri istek ve beklentilerine cevap verebilme yolunda işletmelerin elindeki en önemli faktörlerden birinin çalışanlar olması sebebiyle çalışanların işletmeye karşı olan tutumlarının oldukça önemli olduğu ileri sürülebilir. Aksu'ya (2008) göre çalışanlar, turizm işletmelerinin sürdürülebilirliğinde ve sosyal hedeflerinin gerçekleştirilmesinde kilit role sahiptir. Bu nedenle çalışanların kendilerine, işe ve topluma olan tutumlarının, duygu durum düzeylerinin ve psikolojik olarak iyi oluş durumlarının işletmeler tarafından (örneğin yöneticiler veya insan kaynakları departmanı tarafından) belirli periyotlar ile takip edilmesi, ölçülmesi ve belirlenen psikolojik rahatsızlıkların giderilmesi için gerekli çabaların gösterilmesi turizm işletmelerinin gerek hizmet kalitesi gerekse de finansal performansı açısından oldukça önemli olduğu söylenebilir. Bununla birlikte çalışanlara stres, anksiyete ve depresyon ile başa çıkma becerilerinin kazandırılması çalışanların bu mental rahatsızlıkları yaşamadan zihinsel ve psikolojik sağlıklarını korumaları açısından da faydalı olacaktır.

İnsanların psikolojik duygu durumlarının ölçümü için literatürde yer alan en önemli ölçeklerden biri olan Lovibond ve Lovibond (1995) tarafından geliştirilen Depresyon Anksiyete Stres (DASS) ölçeği 42 sorudan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan soru sayısının fazlalığı, veri toplama ve analiz sürecini de zorlaştırmaktadır. Bazı yazarlara göre ölçekteki madde sayısı arttıkça katılımcıları yormakta ve daha az güvenilir cevaplar vermesini sağlamaktadır (Burisch, 1984; Saucier, 1994; Burisch, 1997; Gossling, Rentfrow and Swan, 2003). Aynı zamanda bir boyutu ölçmek için benzer soruların sıklıkla sorulması da katılımcıları yorduğu ve hayal kırıklığına uğrattığı gibi daha az madde ile ölçülmesi de ters etki yapmaktadır (Robins, 2001).

Bu sebeple çalışmada işgörenler, işletmeler ve toplumsal boyutta oldukça önemli etkileri bulunan ve bireylerin depresyon stres ve anksiyete ile ilgili duygu durumunu ölçen Depresyon Stres ve Anksiyete Ölçeğinin daha önce çok fazla kullanılmamış olan 21 maddelik kısa formunun (DASS 21) Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Geçerlilik çalışması için farklı tahminciler (ULS, GLS, PLS, DWLS) dayanan Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) kullanılmış ve genel olarak tüm yapıların yeterli geçerliliğe sahip olduğu

⁴ Omega katsayısı Factor 10.3.01 paket programı yardımı ile hesaplanmıştır.

anlaşlmıştır. Geçerli olduğu tespit edilen yapılara ilişkin güvenilirlikler de Cronbach Alpha ve McDonald'ın Omega katsayıları ile ölçülmüş ve tüm yapıların oldukça yüksek güvenilirlik değeri aldığı anlaşlmıştır.

DASS Ölçeği'nin kısa formunun Türkçe Geçerlilik ve Güvenilirlik çalışmasının yapılması ile bundan sonraki çalışmalarda hem daha kolay veri toplanabilmesi hem de kaynakların (zaman, para gibi) daha etkin kullanılabilmesi için Depresyon Stres ve Anksiyete ölçeğinin 21 maddelik kısa formu araştırmacılar tarafından kullanılabilir. Aynı zamanda gerek hizmet kalitesinin korunmasında ve müşteri tatmininin sağlanmasında gerekse de işletmeler arasındaki rekabette hayati öneme sahip olan çalışanların depresyon stres ve anksiyete düzeyleri bu form ile belirli periyotlar ile ölçülerek olası kötü sonuçların önüne geçilebilir.

KAYNAKLAR

- Akın, A., Yalnız, A., Özçelik, B., Kazaz, N. & Odabaşı, Ş. (2015)Çekirdek İnançlar Envanteri Türkçe Formu: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *The Journal of Academic Social Science Studies*, 35: 25-31
- Akın, A. & Çetin, B. (2007). The depression anxiety and stress scale (DASS): The study of validity and reliability. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 7(1), 260-268.
- Aksu, A. (2008). Employee turnover - calculation of turnover rates and costs. Dana V. TESONE (der), *Handbook of Hospitality Human Resources Management* içinde, Burlington: Elsevier Ltd.
- Alexander, S. A. N. D. R. A. (2015). Cognitive Responses to Stress, Depression, and Anxiety and Their Relationship to ADHD (Attention Deficit Hyperactivity Disorder) Symptoms., Yayınlanmamış Doktora Tezi, Queen's University, Kingston, Ontario, Canada
- American Psychiatric Association (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders, fifth edition*. Arlington, VA: American Psychiatric Association. <https://doi.org/10.1176/appi.books.9780890425596>
- American Psychiatric Association. (2000). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders (DSM-IV-TR) (4th Ed)*. Washington, DC: American Psychiatric Association.
- Anderson, J.R. (1993). *Rules of the Mind*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Arshadi, N. & Damiri, H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 84, 706-710. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.631>
- Atkinson, W. (2000). When stress won't go away, *Human Resource Magazine*, 5(12), 104- 10.
- Barlow, David H. (2000). Unraveling the mysteries of anxiety and its disorders from the perspective of emotion theory. *American Psychologist*, 55(11), 1247–1263. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.11.1247>
- Berg, T. R. (1991). The importance of equity perception and job satisfaction in predicting employee intent to stay at television stations. *Group & Organization Management*, 16(3), 268-284. <https://doi.org/10.1177/105960119101600303>
- Bertelli, A. (2007). Bureaucratic turnover and democratic governance: Evidence from the U.S. Internal Revenue Service. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(2), 235-258. <https://doi.org/10.1093/jopart/mul003>
- Bijl, R. V., Ravelli, A., & Van Zessen, G. (1998). Prevalence of psychiatric disorder in the general population: results of The Netherlands Mental Health Survey and Incidence Study (NEMESIS). *Social psychiatry and psychiatric epidemiology*, 33(12), 587-595. <https://doi.org/10.1007/s001270050098>
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incidents. *The Journal of Marketing*, 71-84. <https://doi.org/10.2307/1252174>
- Blaedel A, Hansen CH, Nielsen K. (2005). Health promotion project: "Health check" for the hotel and catering branch. *Homeost Health Dis.*, 43(3):164–8.
- Boz, H. (2015). *Turistik ürün satın alma karar sürecinde itkiselliğin rolü: Psikonörobijyokimyasal Analiz* (Yayınlanmamış doktora tezi), Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Breuer, N. L. (1995). Revealing the dark secret of clinical depression. *Personnel journal*, 74(4), 120-127.
- Breznitz, Z. (1992). Verbal indicators of depression. *The Journal of general psychology*, 119(4), 351-363. <https://doi.org/10.1080/00221309.1992.9921178>
- Brown, T. A., Chorpita, B. F., & Barlow, D. H. (1998). Structural relationships among dimensions of the DSM-IV anxiety and mood disorders and dimensions of negative affect, positive affect, and autonomic arousal. *Journal of abnormal psychology*, 107(2), 179-192. <https://doi.org/10.1037/0021-843X.107.2.179>
- Brown, T. A., Chorpita, B. F., Korotitsch, W., & Barlow, D. H. (1997). Psychometric properties of the Depression Anxiety Stress Scales (DASS) in clinical samples. *Behaviour research and therapy*, 35(1), 79-89. [https://doi.org/10.1016/S0005-7967\(96\)00068-X](https://doi.org/10.1016/S0005-7967(96)00068-X)
- Brymer, R., Perrewe, P. L., and Johns, T. R. (1991) . Analysis of job stress profile in the hotel industry, *International Journal of Hospitality Management*, 13, 219-231.
- Burisch, M. (1984). You don't always get what you pay for: Measuring depression with short and simple versus long and sophisticated scales. *Journal of Research in Personality*, 18(1), 81-98. [https://doi.org/10.1016/0092-6566\(84\)90040-0](https://doi.org/10.1016/0092-6566(84)90040-0)
- Burisch, M. (1997). Test length and validity revisited. *European Journal of Personality*, 11, 303–315. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1099-0984\(199711\)11:4<303::AID-PER292>3.0.CO;2-#](https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-0984(199711)11:4<303::AID-PER292>3.0.CO;2-#)

- Büyükgöze-Kavas (2012), A. Kariyer Karar Ölçeği'nin Türkçe uyarlaması: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 38, 159-168.
- Campos, J. J. & Barrett, K. C. (1984). Toward a new understanding of emotions and their development. *Emotions, cognition, and behavior*, 229-263.
- Chan, S. H., Wan, Y. K. P., & Kuok, O. M. (2015). Relationships among burnout, job satisfaction, and turnover of casino employees in Macau. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 24(4), 345-374.
- Chima, F. O. (2001). Employee assistance and human resource collaboration for improving employment and disabilities status. *Employee Assistance Quarterly*, 17(3), 79-94.
- Chiu, R. K. & Francesco, A. M. (2003). Dispositional traits and turnover intention: Examining the mediating role of job satisfaction and affective commitment. *International Journal of Manpower*, 24(3), 284-298.
- Conti, D. J., & Burton, W. N. (1994). The economic impact of depression in a workplace. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 36(9), 983-988.
- Deniz, M. E., & Sümer, A. S. (2010). Farklı Özənlayış Düzeylerine Sahip Üniversite Öğrencilerinde Depresyon, Anksiyete ve Stresin Değerlendirilmesi. *Eğitim ve Bilim*, 35(158).
- Dole, C. & Schroeder, R. G. (2001). The impact of various factors on the personality, job satisfaction and turnover intentions of professional accountants. *Managerial Auditing Journal*, 16(4), 234-245.
- Dyck, D. (2001). The toxic workplace. *Benefits Canada*, 25(3), 52.
- Egan, T. M., Yang, B., & Bartlett, K. R. (2004). The effects of organizational learning culture and job satisfaction on motivation to transfer learning and turnover intention. *Human resource development quarterly*, 15(3), 279-301.
- Ercan, İ., & Kan, İ. (2004). Ölçeklerde güvenilirlik ve geçerlik. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(3), 211-216
- Faulkner, B. & Patiar, A. (1997). Workplace induced stress among operational staff in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 16(1), 99-117.
- Fornell, C., & Larcker, D.F., (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18 (1), 39-50.
- Fredrickson, B. L. & Joiner, T. (2002). Positive emotions trigger upward spirals toward emotional well-being. *Psychological science*, 13(2), 172-175.
- Friedman, R. A., Tidd, S. T., Currall, S. C., & Tsai, J. C. (2000). What goes around comes around: The impact of personal conflict style on work conflict and stress. *International Journal of Conflict Management*, 11(1), 32-55.
- Geurts, S. A., Schaufeli, W. B., & Rutte, C. G. (1999). Absenteeism, turnover intention and inequity in the employment relationship. *Work & Stress*, 13(3), 253-267.
- Gosling, S. D., Rentfrow, P. J., & Swann, W. B. (2003). A very brief measure of the Big-Five personality domains. *Journal of Research in personality*, 37(6), 504-528.
- Greenberg, P. E., & Birnbaum, H. G. (2005). The economic burden of depression in the US: societal and patient perspectives. *Expert opinion on pharmacotherapy*, 6(3), 369-376. <https://doi.org/10.1517/14656566.6.3.369>
- Greenberg, P. E., Sisitsky, T., Kessler, R. C., Finkelstein, S. N., Berndt, E. R., Davidson, J. R., & Fyer, A. J. (1999). The economic burden of anxiety disorders in the 1990s. *The Journal of clinical psychiatry*, 60(7), 1-478.
- Greenberg, P. E., Stiglin, L. E., Finkelstein, S. N., & Berndt, E. R. (1993). The economic burden of depression in 1990. *Journal of Clinical Psychiatry*. 54(11), 405-418.
- Greenberg, P. E., & Birnbaum, H. G. (2005). The economic burden of depression in the US: societal and patient perspectives. *Expert opinion on pharmacotherapy*, 6(3), 369-376.
- Gu, R., Huang, Y. X., & Luo, Y. J. (2010). Anxiety and feedback negativity. *Psychophysiology*, 47(5), 961-967. <https://doi.org/10.1111/j.1469-8986.2010.00997.x>
- Hackett, J. T. (2001). Post 9-11 priority: Mental health care. *Houston Chronicle, Section, 1, 5*.
- Hammad, M., Awan, S. H., Akhtar, C. S. & Imdadullah, M. (2012). Investigating stress and employee performance in traffic police. *International Proceedings of Economics Development and Research*, 55(28), 141-144.
- Handrich, R. R. (2000). *Managing Mental Illness in the Workplace: A Practical Guide for Supervisors*. Hogg Foundation for Mental Health, University of Texas at Austin.

- Hawthorne, G., Cheok, F., Goldney, R., & Fisher, L. (2003). The excess cost of depression in South Australia: a population-based study. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 37(3), 362-373. <https://doi.org/10.1046/j.1440-1614.2003.01189.x>
- Henry, J. D., & Crawford, J. R. (2005). The short- form version of the Depression Anxiety Stress Scales (DASS- 21): Construct validity and normative data in a large non- clinical sample. *British Journal of Clinical Psychology*, 44(2), 227-239. <https://doi.org/10.1348/014466505X29657>
- Hon, A. H. Y., Chan, W. W. H. & Lu, L. (2013). Overcoming work-related stress and promoting employee creativity in hotel industry: The role of task feedback from supervisor. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 416-424.
- Houtman, I. & Jettinghoff, K. (2007). Raising awareness of stress at work in developing countries. *Protecting Workers' Health Series*, 6, TNO Work & Employment, World Health Organization.
- Johnson, P. R., & Indvik, J. (1997). The boomer blues: Depression in the workplace. *Public Personnel Management*, 26(3), 359-365. <https://doi.org/10.1177/009102609702600305>
- Kellough, J. E. & Osuna, W. (1995). Cross-agency comparisons of quit rates in the federal service: Another look at the evidence. *Review of Public Personnel Administration*, 15(4), 15-68. <https://doi.org/10.1177/0734371X9501500406>
- Kılıç, R., Boz, H., & Koç, E. (2016). Depression and Turnover Intention Among Hotel Employees. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(1), 318-331.
- Kim, S. S., Im, J., & Hwang, J. (2015). The effects of mentoring on role stress, job attitude, and turnover intention in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 48, 68-82. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.04.006>
- Koc, E. & Boz, H. (2014). Psychoneurobiochemistry of tourism marketing. *Tourism Management*, 44, 140-148. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.03.002>
- Koç, E. (2015). *Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi: Global ve Yerel Yaklaşım* Seçkin Yayıncılık, İstanbul.
- Külekçi, E. & Özgan, H. (2015). Adaptation Of The Socially Responsible Leadership Scale To Turkish: A Validity And Reliability Study. *Uluslararası Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2(3): 61-82
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*, Nw York: McGraw-Hill.
- Lerner, D., Adler, D. A., Chang, H., Lapitsky, L., Hood, M. Y., Perissinotto, C., ... & Rogers, W. H. (2004). Unemployment, job retention, and productivity loss among employees with depression. *Psychiatric Services*, 55, 1371-1378. <https://doi.org/10.1176/appi.ps.55.12.1371>
- Levi, L. (2002). *Spice of life or kiss of death*. Working on stress, Magazine of the European Agency of Safety and Health at Work No.5. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Lo, K. & Lamm, F. (2005). Occupational stress in hospitality industry – an employment relations perspective. *New Zealand Journal of Employment Relations*, 30(1), 23-47.
- Lovibond, P. F. & Lovibond, S. H. (1995). The structure of negative emotional states: Comparison of the Depression Anxiety Stress Scales (DASS) with the Beck Depression and Anxiety Inventories. *Behaviour research and therapy*, 33(3), 335-343. [https://doi.org/10.1016/0005-7967\(94\)00075-U](https://doi.org/10.1016/0005-7967(94)00075-U)
- Mahmoud, J. S. R., Staten, R. T., Hall, L. A., & Lennie, T. A. (2012). The relationship among young adult college students' depression, anxiety, stress, demographics, life satisfaction, and coping styles. *Issues in mental health nursing*, 33(3), 149-156.
- Malik, M. I., Safwan, M. N. & Sindhu, A. G. (2011) Examining stress, job satisfaction and customer satisfaction in a transport company – A case from Pakistan. *International Journal of Business and Social Sciences*, 2(18), 81-85.
- McDowell, I., Lindsay, J., Sykes, E., Verreault, R., Laurin, D., Hendrie, H. C., ... & Tabib, A. (2004). Prevalence and incidence studies of mood disorders: a systematic review of the literature. *Can. J. Psychiatry*, 49, 124-138.
- Mineka, S., Watson, D., & Clark, L. A. (1998). Comorbidity of anxiety and unipolar mood disorders. *Annual review of psychology*, 49(1), 377-412. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.49.1.377>
- Murray, C.J.L., Lopez, A.D., (1996). Alternative visions of the future: projecting mortality and disability, 1990–2020. In: Murray, C.J.L., Lopez, A.D. (Eds.), *The Global Burden of Disease. A Comprehensive Assessment of Mortality and Disability from Diseases, Injuries and Risk Factors in 1990 and Projected to 2020*. Publication from the Harvard School of Public Health, on Behalf of the World Health Organization and the World Bank. Harvard University Press, Cambridge, MA, pp. 361–395.

National Institute of Mental Health (2007). *Depression*. Retrieved September 1, 2007, from <https://www.nimh.nih.gov/health/topics/depression/index.shtml> adresinden erişilmiştir. (Erişim Tarihi: 03.02.2016)

Navickas, V. & Malakauskaite, A. (2015). The possibilities for the identification and evaluation of tourism sector competitiveness factors. *Engineering Economics*, 61(1),37-44

Nazan, B., & Bilgel, N. B. (2010). Turkish version of the depression anxiety stress scale (DASS-42): Psychometric properties. *Nöropsikiyatri Arşivi Dergisi*, 47, 118-126.

O'Neill, J. W. & Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30, 385-390.

Ok, Ü. (2011). Dini tutum ölçeği: ölçek geliştirme ve geçerlik çalışması. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 8(2), 528-549.

Parent-Thirion, A., Macías, E., Hurley, J., Vermeylen, Greet G. (2007). *Fourth European working conditions survey. European Foundation for the improvement of living and working conditions*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

Qureshi, M. I., Iftikhar, M., Abbas, S. G., Hassan, U., Khan, K. & Zaman K. (2013). Relationship between job stress, workload, environment and employees turnover intentions: What we know, what should we know. *World Applied Sciences Journal*, 23(6), 764-770.

Ramanathan, C. S. (1995). Coping with stress through social support: A model for EAP practice. *Employee Assistance Quarterly*, 11(1), 33-44.

Ramsey, R. (1995). Depression at work, *Supervision*, 56(4), pp.14-17.

Randall, C. S. & Mueller, C. W. (1995). Extensions of justice theory: Justice evaluations and employees' reactions in a natural setting. *Social Psychology Quarterly*, 178-194. <https://doi.org/10.2307/2787041>

Raymond, C. (2000). Stress the real millennium bug. *Stress News*, 12(4).

Rice, D. P., & Miller, L. S. (1998). Health economics and cost implications of anxiety and other mental disorders in the United States. *The British Journal of Psychiatry*.173(34), 4-9.

Robins, R. W., Tracy, J. L., Trzesniewski, K. H., Potter, J., & Gosling, S. D. (2001b). Personality correlates of self-esteem. *Journal of Research in Personality*, 35, 463-482.

Rosen, J. B., & Schulkin, J. (1998). From normal fear to pathological anxiety. *Psychological review*, 105(2), 325-350. <https://doi.org/10.1037/0033-295X.105.2.325>

Salize, H. J., Stamm, K., Schubert, M., Bergmann, F., Härter, M., Berger, M., ... & Schneider, F. (2004). [Cost of care for depressive disorders in primary and specialized care in Germany]. *Psychiatrische Praxis*, 31(3), 147-156.

Saucier, G. (1994). Mini-markers: A brief version of Goldbergs unipolar Big-Five markers. *Journal of Personality Assessment*, 63, 506-516.

Schweper, C. H. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce. *Journal of business research*, 54(1), 39-52.

Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse noxious agents. *Nature*, 138, 32-36. <https://doi.org/10.1038/138032a0>

Sheraz, A., Wajid, M., Sajid, M., Qureshi, W. H. & Rizwan, M. (2014). Antecedents of job stress and its impact on employee's job satisfaction and turnover intentions. *International Journal of Learning & Development*, 4(2), 204-226.

Shoor, R. (1994). The consequences of depression. *The state of health care in America*, 6-10.

Sobocki, P., Ekman, M., Ågren, H., Runeson, B., & Jönsson, B. (2006). The mission is remission: health economic consequences of achieving full remission with antidepressant treatment for depression. *International journal of clinical practice*, 60(7), 791-798.

Stewart, W. F., Ricci, J. A., Chee, E., Hahn, S. R., & Morganstein, D. (2003). Cost of lost productive work time among US workers with depression. *Jama*,289(23), 3135-3144. <https://doi.org/10.1001/jama.289.23.3135>

Stier, H. & Lewin-Epstein, N. (2001). Welfare regimes, family-supportive policies, and women's employment along the life-course. *American Journal of Sociology*, 106(6), 1731-1760.

Stoudemire, A., Frank, R., Hedemark, N., Kamlet, M., & Blazer, D. (1986). The economic burden of depression. *General Hospital Psychiatry*, 8(6), 387-394.

Szadoczky, E., Papp, Z. S., Vitrai, J., Rihmer, Z., & Füredi, J. (1998). The prevalence of major depressive and bipolar disorders in Hungary: results from a national epidemiologic survey. *Journal of affective disorders*, 50(2), 153-162.

Tabachnick, B.G. & L.S. Fidell, (2013) *Using Multivariate Statistics* (sixth ed.) Pearson, Boston.

Thoits, P. A. (1989). The sociology of emotions. *Annual review of sociology*, 317-342. <https://doi.org/10.1146/annurev.so.15.080189.001533>

Tsaur, S. H. & Tang, Y. Y. (2012). Job stress and well-being of female employees in hospitality: the role of regulatory leisure coping styles. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 1038-1044.

Tümekaya, S., Sabahattin, Ç. A. M., & ÇAVUŞOĞLU, İ. (2009). Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyonu'nun Türkçe'ye Uyarlama Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1).

Varca, P. E. (1999). Work stress and customer service delivery. *The Journal of Services Marketing*, 13(3), 229–239. <https://doi.org/10.1108/08876049910273853>

Weiller, E., Bisserte, J. C., Maier, W., & Lecrubier, Y. (1997). Prevalence and recognition of anxiety syndromes in five European primary care settings. A report from the WHO study on Psychological Problems in General Health Care. *The British journal of psychiatry. Supplement*, (34), 18-23.

Wetherell, J. L., Gatz, M., & Pedersen, N. L. (2001). A longitudinal analysis of anxiety and depressive symptoms. *Psychology and aging*, 16(2), 187. <https://doi.org/10.1037/0882-7974.16.2.187>

Yılmaz, Ö. (2014). İlişkisel Pazarlama Faaliyetlerinin Ağızdan Ağıza İletişim (WOM) Yaratma Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektörüne İlişkin Bir Alan Araştırması". Balıkesir Üniversitesi, S.B.E. İşletme A.B.D, Balıkesir

Yumuşak, S., & Boz, H. (2013). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Mevsimsel Duygudurum Düzeylerinin Etkisi. *AİBÜ-İİBF Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*.9(2), 371-394

Zimmerman, R. D. (2008). Understanding the impact of personality traits on individuals' turnover decisions: a meta-analytic path model. *Personnel Psychology*, 61(2), 309-348. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2008.00115.x>

Zinbarg, R. E., Revelle, W., & Yovel, I. (2007). Estimating ω^2 for structures containing two group factors: Perils and prospects. *Applied Psychological Measurement*, 31(2), 135-157.

Zinbarg, R. E., Yovel, I., Revelle, W., & McDonald, R. P. (2006). Estimating generalizability to a latent variable common to all of a scale's indicators: A comparison of estimators for ω^2 . *Applied Psychological Measurement*, 30(2), 121-144.

Zohar, D. and Monachello, M. (1996). Stress and coping, F. Go ve diğerleri (Ed.) *Human Resource Management in the Hospitality Industry*, New York: John Wiley & Sons Inc

Zwick, W. R. & Velicer, W. F. (1982). Factors influencing four rules for determining the number of components to retain. *Multivariate behavioral research*, 17(2), 253-269. https://doi.org/10.1207/s15327906mbr1702_5