



## Otel Çalışanlarının Sosyal Destek Algısı, Benlik Saygısı ve Sabır İlişkisi: Antalya Örneği

### *The Relationship between Hotel Employees' Perception of Social Support, Self-Esteem and Patience: Antalya Example*

Emre AYKAÇ<sup>1</sup>, Özden ÖZDEMİR<sup>2</sup>, Hasan CİNNİOĞLU<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>İskenderun Teknik Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Hatay

<sup>2</sup>Adıyaman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Adıyaman

**ORCID:**

E.A.: 0000-0003-1700-0122

Ö.Ö.: 0000-0003-4938-4597

H.C.: 0000-0001-7826-619X

**Corresponding Author:**

Emre AYKAÇ

Email: emreaykac1@hotmail.com

**Citation:** Aylaç, E., Özdemir, Ö. ve Cinnioğlu, H. (2023). Otel Çalışanlarının Sosyal Destek Algısı, Benlik Saygısı ve Sabır İlişkisi: Antalya Örneği. Journal of Humanities and Tourism Research, 13 (3): 827-846.

**Submitted:** 24.12.2023

**Accepted:** 31.12.2023

#### Özet

Bu araştırmanın temel amacı, otel çalışanlarının sosyal destek algısı, benlik saygısı ve sabır düzeyleri arasındaki ilişkileri tespit etmektir. Araştırmanın evrenini Antalya da bulunan beş yıldızlı otel çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın verileri kolayda örneklem yöntemi ile seçilen 512 otel çalışanından anket tekniği ile toplanmıştır. Verilerin analizinde yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. Araştırma sonucunda katılımcılar, algılanan sosyal destek, benlik saygısı ve sabır düzeylerini değerlendiren ölçekleri tamamlamışlardır. Uygulanan analizler neticesinde, otel işletmesi çalışanlarının algıladıkları sosyal destek ile benlik saygısı arasında orta düzeyde bir ilişki bulunurken, algılanan sosyal destek ile sabır arasında düşük düzeyde bir ilişki olduğu saptanmıştır. Benlik saygısı ile sabır arasında ise orta düzeyde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Bunun yanı sıra algılanan sosyal destek sabrı küçük düzeyde etkilerken, benlik saygısı sabrı orta düzeyde etkilediği tespit edilmiştir. Bu çalışmanın sonuçları, otel işletmelerinde yöneticilere, çalışanların psikolojik iyi oluşunu artırmak ve işletme performansını iyileştirmek amacıyla potansiyel stratejiler geliştirmelerinde rehberlik edebilir. Çalışanların sosyal destek düzeyini artırmak, benlik saygısını güçlendirmek ve sabır becerilerini desteklemek, iş yerindeki genel memnuniyeti ve etkinliği olumlu yönde etkileyebilir. Bu nedenle, işletme yöneticileri, çalışanların psikolojik iyi oluşunu teşvik etmek için bu faktörlere odaklanan stratejileri göz önünde bulundurabilirler.

**Anahtar Kelimeler:** Algılanan Sosyal Destek, Benlik Saygısı, Sabır, Turizm İşletmeciliği

#### Abstract

The main purpose of this research is to determine the relationships between hotel employees' perception of social support, self-esteem and patience levels. The population of the research consists of five-star hotel employees in Antalya. The data of the research were collected by survey technique from 512 hotel employees selected by convenience sampling method. Structural equation model was used to analyze the data. As a result of the research, participants completed scales assessing their perceived social support, self-esteem and patience levels. As a result of the applied analyses, it was determined that there was a moderate relationship between perceived social support and self-esteem of hotel employees, while a low level relationship was found between perceived social support and patience. It was observed that there was a moderately significant relationship between self-esteem and patience. In addition, it was determined that perceived social support affected patience at a small level, while self-esteem affected patience at a moderate level. The results of this study can guide managers in hotel businesses to develop potential strategies to increase the psychological well-being of employees and improve business performance. Increasing employees' level of social support, strengthening self-esteem, and supporting patience skills can positively impact

*overall satisfaction and effectiveness at work. Therefore, business managers may consider strategies that focus on these factors to promote employees' psychological well-being.*

**Keywords:** *Perceived Social Support, Self respect, Patience, Tourism management*

## 1. GİRİŞ

İnsanın varoluşu, sosyal bağlamdaki ilişkileri aracılığıyla şekillenir ve bireyin sağlıklı gelişimi, başkalarının varlığına olan bağımlılığıyla yakından ilişkilidir. Hayatın erken dönemlerinden itibaren, birey öncelikle ebeveynleriyle etkileşim içerisinde; ancak zaman içinde bu etkileşim ağı genişleyerek aile bireyleri, akranlar, öğretmenler ve iş arkadaşları gibi çeşitli kişileri içerir. Sosyal ağ, bireyin olumlu deneyimler yaşamasına ve kabul edilen roller aracılığıyla destek görmesine olanak tanır. Bu destek, bireyin kendini kabul etmesini, yaşamdan tatmin duymasını ve subjektif iyilik halini artırır (Çakır ve Palabıyıkoglu, 1997). Algılanan sosyal destek, genel veya özel destekleyici algıları içerir ve bireyin olumsuz sonuçlardan korunmasına yöneliktir (Demaray ve Malecki, 2002). Zimet ve diğerleri (1990) tarafından belirtildiği gibi, algılanan sosyal destek, aile, özel insanlar ve arkadaşlar gibi çeşitli kaynaklar temelinde sınıflandırılabilir. Bu algılanan destek, bireyin psikolojik sağlığıyla doğrudan ilişkilidir (Cohen ve Wills, 1985). Ayrıca, sosyal destek, bireyleri zorlu yaşam olaylarına karşı koruyan bir faktör olarak işlev görür (Cassel, 1976; Cobb, 1976; Kaplan vd., 1977). Bu bağlamda, sosyal ilişkilerin ve algılanan destek sistemlerinin bireyin yaşamındaki önemli bir rol oynadığı açıkça ortaya çıkmaktadır.

Benlik kavramı, bireyin kendisini tanımlama ve algılama sürecini ifade ederken, benlik saygısı ise bu algıya yönelik duygusal değerlendirmeleri içermektedir (Videbeck, 2001; Woolfolk, 2004). Bu bağlamda, bireyin nötr bir şekilde kendisini tanımlaması ve algılaması benlik kavramını oluştururken, bu algıya duygusal yönlerin dahil edilmesi benlik saygısını oluşturur. Benlik saygısı, bireyin duygu, düşünce ve inançlarını içeren bir yapı olarak tanımlanmaktadır (Rosenberg, 1986). İnsanın dış dünyaya yönelik tutumlarıyla birlikte, kendi benliğine yönelik bir tutumu da bulunmaktadır. Multidisipliner çalışmalar, benlik saygısının anlaşılmasında önemli adımlar atmış ve bu kavramın bireyin aile hayatından başlayarak hayat boyunca değişebilen bir olgu olduğunu vurgulamıştır. Benlik saygısının nedenleri ve sonuçlarını araştırmak amacıyla birçok çalışma gerçekleştirilmektedir. Bireylerin gerçek benlikleri ile ideal ve olması gereken benlikleri arasındaki farklar, düşük veya yüksek benlik saygısına yol açabilmektedir. Bu durum, genel bir benlik saygısını yansıtabileceği gibi özel durumları da ifade edebilir. Benlik saygısını etkileyen faktörler arasında, bireylerin bu saygıya duydukları ihtiyaç da önemli bir rol oynamaktadır. Benlik saygısının etkilerinin anlaşılması, olumsuz etkilerinden korunma açısından önemli bir bilinç oluşturmaktadır.

Manevi iyi oluşun bir belirleyicisi, sabır gösterme kapasitesidir. Hökelekli (2013), sabrı, kişinin karşılaştığı herhangi bir problem, sıkıntı veya musibeti soğukkanlılıkla, kızgınlık ve isyan yaşamadan karşılaması olarak tanımlamıştır. Bireyin hayatına anlam ve amaç kazandırması, onun direncini artırarak zorluklar karşısında yenilgiye uğramamasına katkı sağlar. Terzi (2016) tarafından belirtilene göre, zorluklarla başa çıkabilen, sabır gösteren ve anlam dolu bir yaşamı hedefleyen bireyler, psikolojik açıdan daha dayanıklıdır. Bireylerin dini inançlarının ve üstün bir güce duyulan inancın, hayatlarında karşılaştıkları zorlukları aşmalarına yardımcı olduğunu vurgulamıştır. Bu bağlamda, manevi iyi oluşun bir yansıması olarak sabır, bireyin psikolojik sağlığına olumlu katkılarda bulunan önemli bir faktördür (Bilgin, 2023: 3).

Yukarıdaki bilgiler ışığında hizmet sektörü içerisinde yer alan Antalya'da faaliyet gösteren otel işletmeleri özelinde çalışanların üzerine odaklanarak bu alandaki ilişkileri ilgili kavramlar çerçevesinde anlamak önem arz etmektedir. Otel işletmelerinde çalışan bireylerin sosyal destek algıları, benlik saygıları ve sabır düzeyleri arasındaki dinamikleri anlamak, hem bireylerin psikolojik sağlığına yönelik bir perspektif sunabilir hem de sektördeki iş performansını etkileyen

faktörleri ortaya koyma potansiyeline sahip olabilir. Antalya örneği, bu çalışmanın birinci elden ve yerel bir perspektiften veri toplama imkânı sağlayarak, elde edilen sonuçların bölgesel özelliklere uygunluğunu göz önüne sermek açısından önemli bir referans olacaktır. Otel çalışanlarının sosyal destek algısı, benlik saygısı ve sabır düzeyleri üzerindeki etkileşimleri değerlendirmek hem bu bireylerin iş yaşamlarına hem de genel yaşam kalitelerine yönelik çeşitli önerilerin geliştirilmesine olanak tanıyabilir. Bu bağlamda, Antalya'daki otel sektöründeki çalışanların sosyal destek, benlik saygısı ve sabır ilişkisi hem akademik alanda hem de iş dünyasında önemli bir anlam taşıyacağı düşünülmektedir.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Algılanan Sosyal Destek

Algılanan sosyal destek kavramı, 1970'lerde sosyal psikologlar tarafından geliştirilmeye başlanmıştır. Bu konuda yapılan ilk önemli çalışmalardan biri, Sheldon Cohen ve Thomas A. Wills tarafından 1985 yılında yayımlanan "Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis" adlı makaledir. Bu makalede, Cohen ve Wills, sosyal destek kavramını tanımlamış ve stresle başa çıkma mekanizmaları üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Algılanan sosyal destek, bir bireyin çeşitli kaynaklardan aldığı duygusal, bilgi sağlayıcı veya enstrümantal destekle ilgilidir ve bireyin bu destekleri algılayıp değerlendirmesine dayanır. Cohen ve Wills'in çalışması, algılanan sosyal destek kavramının insan sağlığı ve stresle başa çıkma üzerindeki önemini vurgulayarak, birçok araştırmacının dikkatini çekmiş ve sosyal destek konusu üzerinde daha fazla çalışmalar yapılmasına yol açmıştır. Bu çalışmalar, algılanan sosyal destek ile fiziksel ve psikolojik sağlık arasındaki ilişkileri inceleyerek, sosyal destek sağlayan ilişkilerin insanların iyilik hali ve uyum düzeyi üzerindeki etkilerini daha iyi anlamamıza katkı sağlamıştır (Cohen ve Wills, 1985).

Algılanan sosyal destek kavramı, özellikle pozitif psikoloji odaklı çalışmaların bir parçası olarak, son yıllarda önemli bir konu olarak ele alınmaktadır. Farklı araştırmacılar tarafından çeşitli bakış açılarıyla incelenmiş olan sosyal destek kavramına dair literatürde birçok tanım bulunmaktadır. Yapılan çalışmalar genel olarak, bireylerin ruh sağlığı ile sosyal bağlam arasındaki ilişkiyi anlamayı amaçlamaktadır (Yıldırım, 2022: 22).

Bireyin sosyal destek çevresi, temel olarak ailesi, arkadaşları, öğretmenleri, iş arkadaşları, etnik ve dini grup gibi yapılardan oluşmaktadır. Zamanla ortaya çıkan değişiklikler veya destek kaynaklarının değişimi, bireyin sosyal destek düzeyini etkileyebilir (Yıldırım, 1997). Ayrıca, farklı yaşam evrelerinde farklı sosyal destek kaynakları öne çıkabilir. Örneğin, çocukluk döneminde aile ve öğretmenden alınan sosyal destek önemlidir, ancak ergenlik döneminde arkadaş gruplarından alınan destek daha belirgin hale gelebilir (Betus, 2022: 38).

Sosyal destek, farklı araştırmacılar tarafından çeşitli yönleriyle tanımlanmış ve hem destek sunan hem de alan bireyleri olumlu şekilde etkileyen bir sistem olarak ortaya çıkmıştır (Işıksan, 2007). Cobb (1976) tarafından yapılan bir tanıma göre, sosyal destek bireyin değer gördüğü, sevildiği, saygı duyulduğu ve karşılıklı sorumluluklar içeren bir ilişki ağına dahil olduğuna inanmasını sağlayan bilgileri kapsamaktadır. Yine Yıldırım (2015) tarafından yapılan bir tanıma göre, sosyal destek kişinin sevgi, saygı, aidiyet gibi psikolojik ihtiyaçlarının karşılandığı bir sistemdir.

### 2.2. Benlik Saygısı

Benlik saygısı terimi, psikolojide ve sosyal bilimlerde kullanılan bir kavramdır. Ancak, bu terimin ortaya atılmasıyla ilgili belirli bir kişiyi veya olayı göstermek zor olabilir, çünkü psikolojik ve sosyal kavramlar genellikle birden çok kişinin çalışmalarının bir sonucu olarak gelişir. Bununla birlikte, benlik saygısı kavramıyla ilişkilendirilen ilk önemli çalışmalardan biri Amerikalı psikolog

ve sosyal teorisyen William James'e (1842-1910) atfedilebilir. James, "Principles of Psychology" (Psikoloji İlkeleri) adlı kitabında, insanların kendilerini nasıl değerlendirdikleri ve kendileri hakkındaki düşüncelerinin nasıl bir etkisi olduğu konusunda önemli gözlemlerde bulunmuştur.

James, "benlik saygısı" kavramını kullanmamış olsa da insanların kendi kendine değer verme, saygı gösterme ve kendilerine güven duyma eğilimleri üzerine odaklanmıştır. Daha sonraki yıllarda, benlik saygısı kavramı üzerinde çalışmalar yapan diğer önemli psikologlar ve sosyal bilimciler arasında Sigmund Freud, Carl Rogers, Abraham Maslow, Albert Bandura ve Nathaniel Branden gibi isimler bulunmaktadır. Bu bilim insanlarının çalışmaları, benlik saygısı kavramının gelişimine ve anlamına katkıda bulunmuştur (James, 1980).

M. Rosenberg, Schooler, Schoenbach ve F. Rosenberg (1995) tarafından gerçekleştirilen araştırmalara göre, benlik saygısı bir tutum olarak nitelendirilmekte ve bireyler genellikle bu tutumu kendilerine genel olarak ya da belirli yönleriyle ilgili olarak taşımaktadırlar. Benlik saygısı tutumu, bilişsel ve duygusal unsurları içermektedir. Bilişsel yönü, belirli bir varlık (kişi, nesne, grup vb.) hakkındaki düşünceleri temsil ederken, duygusal yönü ise belirli bir varlığa karşı pozitif veya negatif bir eğilim içerdiği kabul edilmektedir.

Rosenberg (1965), bireyin kendi değerine bağlı bir biçimde genel olarak olumlu veya olumsuz bir tutum geliştirdiği şeklinde benlik saygısını tanımlamıştır. James (1890), benlik saygısını tutarlı bir özellik olarak değerlendirirken, farklı durumlarda tutarsızlık gösterebileceğini öne sürmüştür. Ayrıca, James (1890), bireylerin hangi olayların benlik saygısını etkilediği konusunda seçici olduklarını belirtmiştir. Tarih boyunca, hem James (1890) hem de Rosenberg (1965), benlik saygısının bireyin algılanan yeteneklerine dayalı olarak belirli yaşam hedeflerine ulaşma ile bağlantılı olduğunu vurgulamışlardır.

### 2.3. Sabır

"Sabır" kelimesi, Arapça kökenli olan "saber" kökünden Türkçeye geçmiştir. Arapçada "sabr" olarak kullanılan bu kelime, gerekli durumlarda nefsi kontrol etmek, zorluklarla karşılaşıldığında kendini tutmak ve iradesini yönetmek anlamına gelmektedir. Türk Dil Kurumu'na göre, "acı, yoksulluk, haksızlık gibi istenmeyen durumlarla karşılaşıldığında sessiz bir şekilde bu olumsuzlukların sona ermesini bekleyebilme erdemi ve dayanıklılık" olarak tanımlanan sabır, aynı zamanda "olası olayları telaşlanmadan bekleyebilme" anlamında da kullanılmaktadır (TDK, 2023).

"Sabır" kelimesi, Latince kökenli "pati" kelimesinden türetilmiştir (Balcı, 2022: 142). İngilizcede "patience" kelimesiyle karşılık bulan sabır, bekleyebilme, zorluklara rağmen devam etme, şikayet etmeden veya sinirlenmeden dayanabilme yeteneği olarak ifade edilir (Cambridge Sözlük, 2022). "Patience" kelimesinin İngilizcede hem sabır hem de tedavi gören hasta anlamında kullanılması dikkat çekicidir. Çünkü bir hastalıktan dolayı tedavi görmek, hayatın zorluklarıyla başa çıkmak için sabırlı olmayı gerektiren bir durumdur (Doğan, 2016: 58).

Schnitker (2012: 263)'e göre, sabır, bireyin farklı koşullar ve zaman dilimlerinde ortaya çıkan hayal kırıklığı, sıkıntı veya acı ile karşılaştığında sakin bir şekilde bekleyebilme eğilimini ifade eder. Sabır, duygusal olarak sakin kalma ve davranışsal olarak beklemeyi içerir. Basit günlük aktivitelerde, örneğin trafikte beklemekten daha karmaşık durumlarla başa çıkmak için, ebeveynlik yapmak veya ciddi bir hastalıkla mücadele etmek gibi daha önemli ve uzun vadeli durumlarda da sabıra ihtiyaç duyulabilir. Sabır genellikle zamanla ilişkilendirilse de (örneğin, bekleme süresi), zamana odaklanmayan durumlarda (örneğin, zor bir kişiyle başa çıkmak) da sabır önemli bir rol oynayabilir.

Sabır, Lavelock'un ifadesiyle sadece bir "davranışsal bekleme eylemi" olarak değil, aynı zamanda bireyin karşılaştığı zorluklara karşı direnç gösterme, sıkıntılı durumları nazik ve sessiz bir tavırla karşılama ve sorunlara çözüm bulma amacıyla soğukkanlı bir çaba sarf etme olarak tanımlanır (Lavelock, 2015: 1). Sabırla yaşamak, mevcut zorluklara dayanmanın yanı sıra gelecekte ortaya çıkabilecek olumsuzluklara karşı önceden tedbirli olmayı içerir (Hökelekli, 2013: 117). Bu bağlamda, sabır duyguları ve dürtüleri kontrol etme yeteneğini içerir, özellikle zorlayıcı veya sinir bozucu durumlarla karşılaşıldığında sakin bir şekilde ilerleme yeteneği demektir (Balcı, 2022: 142).

Mehrabian (1999) ve Schnitker (2012) tarafından gerçekleştirilen çalışmalarda, sabrın sınıflandırılması için üç boyutlu bir yaklaşım benimsenmiştir. Sabır, sadece bir kişilik özelliği olarak değil, aynı zamanda zamanla ilişkili ve davranışsal yönleri de içeren bir kavram olarak incelenmiştir. Mehrabian (1999), sabrı kararlı ve planlı bir eğilim olarak tanımlayarak üç farklı tipi belirtmiştir: Kısa süreli sabır, günlük yaşamda sıkça karşılaşılan bekleme durumlarını kapsarken; uzun süreli sabır, bireylerin zorlu durumlarla başa çıkma yeteneğini yansıtmaktadır; kişiler arası sabır ise bireyin sosyal ilişkilerinde diğer kişilere karşı gösterdiği tahammülü ifade eder. Schnitker (2012) ise benzer bir sınıflandırma yaparak sabrı üç ayrı grupta ele almıştır: Günlük yaşamda sabır, yaşamın zorluklarına karşı sabır ve kişiler arası sabır. Mehrabian'ın kısa süreli sabır tanımlaması, Schnitker'ın günlük yaşamda sabır olarak karşılık bulmaktadır. Uzun süreli sabır ise Schnitker'ın yaşamın zorluklarına karşı sabır kavramıyla örtüşmektedir. Her iki araştırmacı da kişiler arası sabrı benzer şekilde tanımlamışlardır.

#### **2.4. Algılanan Sosyal Destek, Benlik Saygısı ve Sabır İlişkisi**

##### **2.4.1. Algılanan Sosyal Destek ve Benlik Saygısı İlişkisi**

Koç ve Arslan (2019)'nın yapmış oldukları çalışma, algılanan sosyal desteğin doğrudan bir etkisinin benlik saygısı üzerinde olduğunu ortaya koymaktadır. Yani bireylerin algıladıkları sosyal destek seviyeleri arttıkça, benlik saygısı düzeyleri de yükselmektedir. Aile ve arkadaş çevresinden gelen sosyal desteğin bireyin benlik saygısı üzerinde olumlu etkilerini gösteren çeşitli araştırmalar bulunmaktadır (Lacković Grgin ve Dekovic, 1994; Franco ve Levitt, 1998; Akt. Saygın ve Arslan, 2009). Sosyal destek, bireyin kendisini değer verilen kişilerin çevrelediği hissini ifade eder (Cohen, Underwood, ve Gottlieb, 2000). Bu destekle çevrili hisseden bireyler, kendi değer ve yetkinliklerini daha fazla hissetme eğilimindedir. Dolayısıyla, algılanan sosyal desteğin benlik saygısı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu beklenir. Bu çalışmanın doğrultusunda bazı araştırmalar da sosyal destek ile benlik saygısı arasındaki ilişkiyi incelemiştir (Hoffman, Ushpiz ve Levy-Shiff, 1988; Sherkat ve Reed, 1992; Axelsson ve Ejlertsson, 2002; Waters ve Moore, 2002; Symister ve Friend, 2003; Lakey ve Scoboria, 2005; Williams ve Galliher, 2006; Wang ve Castaneda-Sound, 2008; Arslan, 2009; Çakar ve Karataş, 2012; Kong, Ding ve Zhao, 2014; Çivitçi, 2015; Bum ve Jeon, 2016). Konu ile ilgili incelenen çalışmaların sonuçları genel olarak algılanan sosyal destek ile benlik saygısı arasında pozitif bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Yani algılanan sosyal desteğin benlik saygısını etkilediği söylenebilir.

##### **2.4.2. Algılanan Sosyal Destek ve Sabır İlişkisi**

Literatürde, algılanan sosyal desteğin bireyin zorlayıcı durumlarla başa çıkma gücünü artırdığı belirtilmektedir (Tusaie vd., 2007; Dayıoğlu, 2008; Hartley, 2008; Hartley ve MacLean, 2008; Wilks ve Croom, 2008; Dodd, 2010; Wilks ve Spivey, 2010; Terzi, 2013; Deterte, Stephens ve Hudleston, 2014; Bariola vd., 2015; Turgut, 2015). Bu nedenle, zorlu yaşam koşullarına karşı dayanıklılığı yüksek olan bireyler, diğerlerine göre daha sakin bir şekilde bekleyebilme yetisine sahip olabilirler. Bu anlamda, algılanan sosyal desteğin sabır üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu beklenir. Bu çalışmanın doğrultusunda bazı araştırmalar algılanan sosyal desteğinin sabır üzerindeki etkisini inceleyen birçok çalışma bulunmaktadır (Stone vd., 2004; Schnitker ve Emmons,

2007; Curry, Price ve Price, 2008; Rummel-Kluge vd., 2008; Daire vd., 2012; Al-Ubaydli, Jones ve Weel, 2013; Bright vd., 2013). Çalışmaların sonuçları genel olarak algılanan sosyal desteğin sabır üzerinde etkisinin olduğunu göstermektedir.

### 2.4.3. Benlik Saygısı ve Sabır İlişkisi

Araştırmalar, benlik saygısının sabır üzerinde doğrudan bir etkisi olduğunu göstermekte ve benlik saygısı ile sabır arasında pozitif bir ilişki olduğuna işaret etmektedir. Benlik saygısı arttıkça, bireylerin sabır seviyelerinin de arttığı gözlenmiştir. Benlik saygısı, bireyin kendi güvenine dayalı bir özelliktir (Avşaroğlu ve Üre, 2007). Kendine güvenen bireyler, karşılaştıkları zorluklarla başa çıkma yeteneğiyle sabırla bekleyebilme eğilimindedirler. Bu nedenle, benlik saygısı yüksek olan bireylerin daha sabırlı olma eğiliminde olduğu belirtilmektedir. Ayrıca, benlik saygısı yüksek olan bireylerin stresli durumlarla daha kolay başa çıkabildiği de vurgulanmıştır (Gecas ve Scwalbe, 1983; Leary, Tambor, Terdal, ve Downs, 1995; Parmaksız ve Avşaroğlu, 2012). Benzer şekilde, benlik saygısı ile sabır arasındaki ilişkiyi inceleyen diğer çalışmalar da bulunmaktadır (Matsuoka, 2006; Schnitker ve Emmons, 2007; Schnitker, 2012; Sayın, 2012; Eliüşük ve Arslan, 2016).

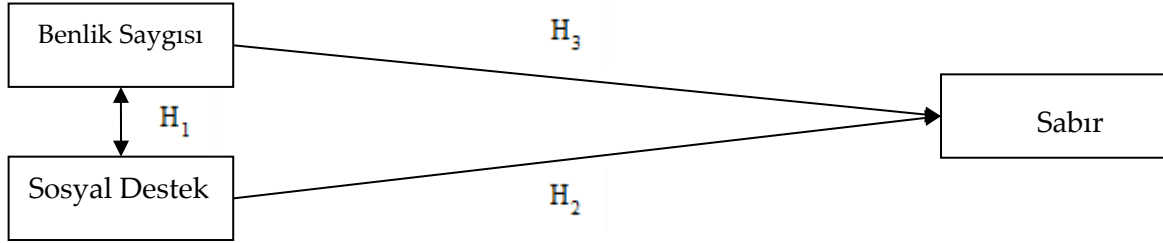
Literatürdeki çalışma sonuçlarına göre araştırmada araştırma hipotezleri şu şekilde geliştirilmiştir:

**H<sub>1</sub>:** Otel çalışanlarının benlik saygıları ve sosyal destek algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>2</sub>:** Otel çalışanlarının sosyal destek algısı, sabır düzeylerini etkilemektedir.

**H<sub>3</sub>:** Otel çalışanların benlik saygıları, sabır düzeylerini etkilemektedir.

Bu hipotezlere bağlı olarak araştırmanın simgesel modeli aşağıda şekil 1 de verilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Simgesel Modeli

### 3. Yöntem

Bu araştırmanın ana hedefi, otel işletmelerinde çalışanların algıladıkları sosyal destek, benlik saygısı ve sabır arasındaki ilişkileri incelemektir. Bu çerçevede, algılanan sosyal destek ve benlik saygısının sabır üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Bu araştırmanın evrenini Antalya'daki beş yıldızlı otel çalışanları oluşturmaktadır. Bu otellerde çalışan kişi sayısı net olarak bilinmediğinden dolayı evren sınırsız olarak kabul edilmiştir. Bu durumda %95 güven ve 0,5 anlamlılık düzeyinde örneklem büyüklüğü 384 kişi olarak belirlenmiştir (Ural ve Kılıç, 2013). Araştırmada tesadüfi olmayan örneklem yönteminden kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Etik Kurul İzni, 06.11.2023 tarihinde İskenderun Teknik Üniversitesi'nden alınmış olup, araştırma, Aralık 2023 tarihinde Antalya da gönüllü beş yıldızlı otel çalışanları arasından anket yöntemiyle veri toplamak için gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda online olarak dağıtılan anketlerden geçerli 512 anket değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmanın sınırlamaları, mevcut literatür ve anket katılımcılarıyla sınırlıdır.

Anket toplamda iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde demografik sorular bulunurken, ikinci bölümde katılımcıların algılanan sosyal destek, benlik saygısı ve sabır düzeyini ölçmeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Araştırmada, katılımcıların algıladıkları sosyal destekleri belirlemek amacıyla Zimet ve diğerleri (1990) tarafından geliştirilen, Eker, Arkar ve Yıldız (2001) tarafından Türkçeye uyarlanan Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeği (ÇBASDÖ) kullanılmıştır. Bu ölçek 12 maddeden ve 3 alt boyuttan oluşmaktadır: aile, arkadaşlar ve özel bir kişi şeklinde oluşmaktadır. Algılanan sosyal desteğin ölçümü için kullanılan ölçek aslen 7'li Likert formatında tasarlanmıştır ancak bu çalışmada diğer ölçeklerle uyumlu olması için 5'li Likert ölçeğine dönüştürülmüştür. Benlik saygısını ölçmek için Rosenberg tarafından 1965 yılında geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Bu ölçek aslen 63 madde ve 12 alt ölçekten oluşmaktadır, ancak bu çalışmada sadece benlik saygısını ölçen 10 maddelik alt ölçek kullanılmıştır. Ayrıca, Schnitker (2012) tarafından geliştirilmiş ve Eliüşük ile Arslan (2016) tarafından Türkçeye uyarlanan 11 maddeden ve 3 alt boyuttan oluşan sabır ölçeği kullanılmıştır. Alt boyutlar kişilerarası sabır, uzun süreli sabır (yaşam zorluklarında sabır) ve kısa süreli sabır (gündelik yaşamda sabır) şeklindedir.

Verilerin analizine geçilmeden önce normallik dağılımının test edilmesi için basıklık çarpıklık değerleri hesaplanmıştır. Bu kapsamda algılanan sosyal destek, benlik saygısı ve sabır ölçeklerine ilişkin ölçek ifadelerinin sırasıyla basıklık ve çarpıklık (-0,367;-0,574; -0,223 ve -0,619; 0,504; -0,447) değerlerinin +1,500 ile -1,500 arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, verilerin normal bir dağılım sergilediğini göstermektedir (Altunışık vd., 2012). Elde edilen verilerin normal bir dağılıma sahip olması ve örneklem sayısının yeterli olması, parametrik testlerin uygulanması için uygun bir zemin oluşturmuştur. Araştırmanın ilk aşamasında keşfedici faktör analizi gerçekleştirilmiş ve ardından doğrulayıcı faktör analizi ile ölçüm modeli doğrulanmıştır. Ölçeklerin güvenilirliğini değerlendirmek amacıyla içsel tutarlılık analizi yapılmıştır. Yanı sıra algılanan sosyal destek, benlik saygısı ve sabır arasındaki ilişkilerin anlaşılması için Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır. Algılanan sosyal destek ve benlik saygısının sabır üzerindeki açıklayıcı etkisini belirlemek için ise yol analizi kullanılmıştır.

Araştırmanın örneklemini içerisinde yer alan 512 otel işletmesi çalışanının %61,7'sinin kadın, %38,3'ünün erkek olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların yaşlarına göre dağılımına baktığımızda, %13,3'ünün 18-19 yaş, %38,3'ünün 20-21 yaş, %34,4'ünün 22-23 yaş, %7'sinin 24-25 yaş ve %7'sinin 26 yaş ve üzerinde olduğu görülmüştür. Medeni durumlarına göre bekâr olanların oranı %96,1 iken evli olanların oranı %3,9'dur. Eğitim düzeylerine bakıldığında, katılımcıların %52,3'ü lise, %39,1'i lisans, %8,6'sı ön lisans eğitime sahiptir. Yaşam yerlerine göre dağılıma bakıldığında %20,3'ünün köyde, %30,5'inin ilçede, %24,2'sinin ilde ve %25'inin büyükşehirde yaşadığı belirlenmiştir. Katılımcıların okudukları bölüme göre dağılımına bakıldığında, %64,8'inin gastronomi ve mutfak sanatları, %19,5'inin turizm işletmeciliği, %11,7'sinin turizm rehberliği, %3,9'unun diğer bölümlerde eğitim aldığı saptanmıştır. Baba meslekleri bazında %10,9'u memur, %13,3'ü işçi, %9,4'ü esnaf, %10,9'u çiftçi, %22,7'si serbest meslek sahibi, %28,1'i emekli, %4,7'si diğer meslek gruplarına mensuptur. Baba eğitim düzeylerine göre %11,7'si okur yazar değil, %4,7'si okur yazar, %43'ü ilkokul mezunu, %14,8'i ortaokul mezunu, %14,1'i lise mezunu, %2,3'ü önlisans mezunu, %7'si lisans mezunu, %2,3'ü lisansüstü eğitim almıştır. Anne meslekleri bazında %2,3'ü memur, %6,3'ü işçi, %2,3'ü emekli, %85,9'u ev hanımı, %3,1'i turizmci olarak belirlenmiştir. Anne eğitim düzeylerine göre %25'i okur yazar değil, %7,8'i okur yazar, %35,2'si ilkokul mezunu, %16,4'ü ortaokul mezunu, %10,9'u lise mezunu, %0,8'i önlisans mezunu, %3,9'u lisans mezunu olarak belirlenmiştir. Aile aylık gelir seviyelerine göre %21,1'i 11402 ve altında, %19,5'i 11403-12402 TL arasında, %13,3'ü 12403-13402 TL arasında, %46,1'i 13403 TL ve üzerinde aile gelirine sahiptir. Katılımcıların aylık gelir seviyelerine göre dağılımına baktığımızda ise %48,4'ünün 11402 TL ve altında, %19,5'inin 11403-12402 TL arasında, %12,5'inin 12403-13402 TL arasında, %19,5'inin ise 13403 TL ve üzerinde gelire sahip olduğu tespit edilmiştir.

## Bulgular

Tablo 1. Algılanan Sosyal Destek Ölçeğine İlişkin KFA ve Güvenirlilik Analizi Sonuçları

İfadeler	Aile	Arkadaş Desteği	Özel İnsan
1. Ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana gerçekten yardımcı olmaya çalışır.	875		
2. İhtiyacım olan duygusal yardımı ve desteği ailemden (örneğin, annemden, babamdan, eşimden, çocuklarımdan, kardeşlerimden) alırım.	796		
3. Sorunlarımı ailemle (örneğin, annemle, babamla, eşimle, çocuklarımla, kardeşlerimle) konuşabilirim.	765		
4. Kararlarımı vermede ailem (örneğin, annem, babam, eşim, çocuklarım, kardeşlerim) bana yardımcı olmaya isteklidir.	856		
5. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve ihtiyacım olduğunda yanımda olan bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.		836	
6. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.		900	
7. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve beni gerçekten rahatlatan bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.		756	
8. Ailem ve arkadaşlarım dışında olan ve duygularıma önem veren bir insan (örneğin, flört, nişanlı, sözlü, akraba, komşu, doktor) var.		777	
9. Arkadaşlarım bana gerçekten yardımcı olmaya çalışırlar.			871
10. İşler kötü gittiğinde arkadaşlarıma güvenebilirim.			893
11. Sevinç ve kederlerimi paylaşabileceğim arkadaşlarım var.			898
12. Sorunlarımı arkadaşlarımla konuşabilirim.			900
<b>Öz değerler (eigenvalues)</b>	<b>6,066</b>	<b>2,281</b>	<b>1,284</b>
<b>Varyansı açıklama oranı</b>	<b>28,229</b>	<b>26,103</b>	<b>25,935</b>
<b>Kümülatif varyans</b>	<b>28,229</b>	<b>54,332</b>	<b>80,267</b>
<b>Genel Ölçek Güvenirliği (Cronbach's Alpha)</b>	<b>0,908</b>		

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)=0,873

Bartlett testi:  $\chi^2=5030,454$ ;  $p=0,000$ 

Tablo 1, algılanan sosyal destek ölçeği için yapılan faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçlarını içermektedir. Analizlerden elde edilen verilere göre, mesleğe yönelik tutum ölçeği için yapılan güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach Alfa Katsayısı değeri ( $\alpha$ ) 0,908 olarak belirlenmiştir. Bu yüksek Alfa Katsayısı değeri, kullanılan ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir ( $1,00 \geq \alpha \geq 0,80$ ) (Kayış, 2009: 405). Ayrıca, yapılan analizlerde ortaya çıkan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0,873 olarak belirlenmiştir, bu da örneklem hacminin yeterliliğini gösterir (" $0,80 \geq KMO \geq 0,90 = \text{iyi}$ ") (Field, 2000). Bartlett küresellik testi sonucuna göre ise faktör analizinin uygulanabilir olduğu görülmüştür ( $\chi^2 = 5030,454$ ;  $p=0,000$ ,  $p<0,001$ ). Bu bağlamda, yapılan faktör analizi sonucunda algılanan örgütsel destek ölçeğinin üç faktörlü bir yapıya sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Elde edilen faktörlerden aile alt boyutu, toplam varyansın %28,229'unu açıklarken, arkadaş desteği alt boyutu %26,103 ve özel insan alt boyutu ise %25,935 açıklama oranına sahiptir. Araştırmada kullanılan üç boyutlu algılanan sosyal destek ölçeğine yönelik analizlerde, her bir madde için yük değerlerinin 0,60'ın üzerinde olduğu ve ölçeğin iyi düzeyde bir ölçek olduğu gözlemlenmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 312)



**Tablo 2.** Benlik Saygısı Ölçeğine İlişkin KFA ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

İfadeler	Benlik Saygısı
1. Kendimi en az diğer insanlar kadar değerli buluyorum.	0,737
2. Bazı olumlu özelliklerim olduğunu düşünüyorum.	0,640
3. Genelde kendimi başarısız bir kişi olarak görüyorum. (R)	0,701
4. Bende diğer insanların birçoğunun yapabildiği kadar bir şeyler yapabilirim.	0,617
5. Kendimde gurur duyacak kadar fazla bir şey bulamıyorum. (R)	0,681
6. Kendime karşı olumlu bir tutum içindeyim.	0,857
7. Genel olarak kendimden memnunum.	0,801
8. Kendime karşı daha fazla saygı duyabilmeyi isterdim. (R)	0,365
9. Bazen kesinlikle kendimin bir işe yaramadığını düşünüyorum. (R)	0,745
10. Bazen kendimin hiç de yeterli bir insan olmadığını düşünüyorum. (R)	0,736
<b>Öz değerler (eigenvalues)</b>	<b>4,894</b>
<b>Kümülatif varyans</b>	<b>48,940</b>
<b>Genel Ölçek Güvenirliği (Cronbach's Alpha)</b>	<b>0,871</b>

*Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)=0,857*

*Bartlett testi:  $\chi^2=2636,08$ ;  $p=0,000$*

Tablo 2, benlik saygısı ölçeği ile ilgili faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçlarını içermektedir. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda, benlik saygısı ölçeği için Cronbach Alfa Katsayısı değeri ( $\alpha$ ) 0,871 olarak belirlenmiştir. Bu yüksek Alfa Katsayısı değeri, ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir ( $1,00 \geq \alpha \geq 0,80$ ) (Kayış, 2009, s.405). Analizlerde elde edilen Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0,857 olarak belirlenmiştir, bu da örneklem hacminin yeterliliğini gösterir (" $0,80 \geq KMO \geq 0,90 = iyi$ ") (Field, 2000). Bartlett küresellik testi sonucuna göre ise faktör analizinin uygulanabilir olduğu görülmüştür ( $\chi^2 = 2636,08$ ;  $p=0,000$ ,  $p<0,001$ ). Bu bağlamda, yapılan faktör analizi sonucunda benlik saygısı ölçeğinin tek faktörlü bir yapıya sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Elde edilen faktör, toplam varyansın %48,940'ını açıklamaktadır. Araştırmada kullanılan tek boyutlu benlik saygısı ölçeğine yönelik analizlerde, her bir madde yük değerlerinin 0,60'ın üzerinde olduğu ve ölçeğin iyi düzeyde bir ölçek olduğu gözlemlenmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 312).

**Tablo 3.** Sabır Ölçeğine İlişkin KFA ve Güvenirlilik Analizi Sonuçları

İfadeler	Kişilerarası Sabır	Yaşam Zorluklarında Sabır	Gündelik Yaşamda Sabır
1. Her ne kadar rahatsız edici olsa da trafik sıkışıklığı beni çok fazla sınırlendirmez.	0,822		
4. Arkadaşlarım (a sorsanız) benim çok sabırlı bir insan olduğumu söylerler	0,776		
7. Yeni bir şeyi öğrenmekte güçlük çeken birisine, kızmadan veya sınırlenmeden yardım edebilirim.	0,638		
9. Zor zamanlarda gerekirse çok uzun süre bekleyebilir, sabredebilirim.	0,746		
11. Hayatın zorluklarına karşı sabırlıyım.	0,576		
2. Alışveriş veya başka nedenlerle kuyrukta beklemek beni rahatsız etmez.		0,783	
5. Diğer insanlara karşı sabırlıyım.		0,716	
8. İnsanlara karşı sabırlı olmakta zorluk çekmem.		0,735	
3. Doğruluğuna inandığım kurallar gereği de olsa bir şey yaparken durdurulmak (kırmızı ışıkta beklemek gibi) çok sınıma dokunur. (R)			0,563
6. Ailem ve yakın arkadaşlarıma karşı sabırlı olmakta zorlanırım. (R)			0,464
10. Hastalık veya güç bir yaşam sorunu karşısında sabretmekte güçlük çekmem.			0,701
<b>Öz değerler (eigenvalues)</b>	<b>3,834</b>	<b>1,398</b>	<b>1,366</b>
<b>Varyansı açıklama oranı</b>	<b>26,994</b>	<b>17,158</b>	<b>15,823</b>
<b>Kümülatif varyans</b>	<b>26,994</b>	<b>44,152</b>	<b>59,975</b>
<b>Genel Ölçek Güvenirliği (Cronbach's Alpha)</b>	<b>0,961</b>		

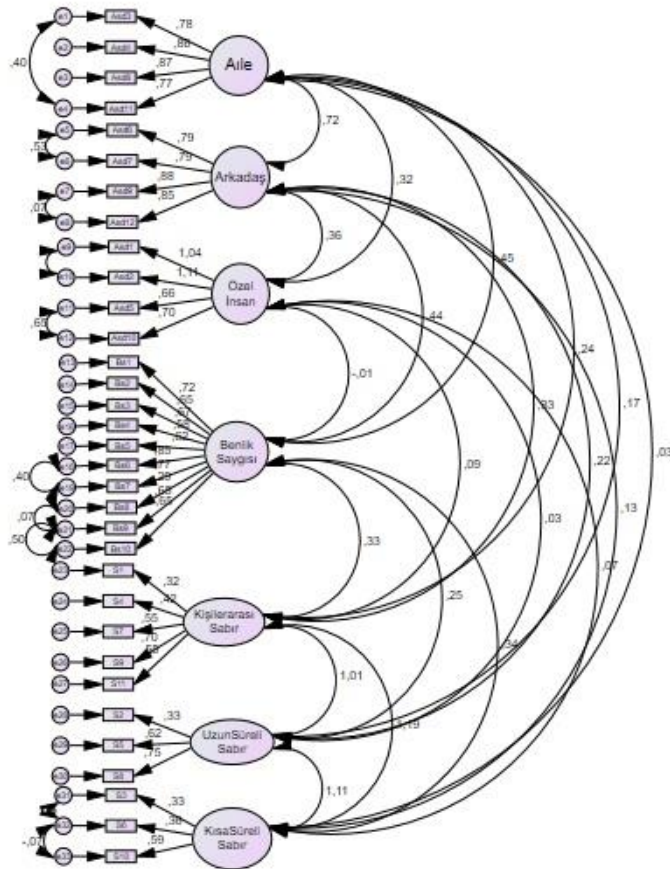
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)=0,761      Bartlett testi:  $\chi^2=1711,596$ ;  $p=0,000$

Tablo 3'te, sabır ölçeğiyle ilgili faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçlarına yer verilmektedir. Güvenirlilik analizi sonucunda Sabır ölçeğinin Cronbach Alfa Katsayısı değeri ( $\alpha$ ) 0,961 olarak belirlenmiştir, bu da ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir ( $1,00 \geq \alpha \geq 0,80$ ) (Kayış, 2009: 405). Ayrıca, yapılan analizlerde elde edilen Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0,761 olarak saptanmıştır ve bu, örneklem hacminin yeterli düzeyde olduğunu gösterir (" $0,80 \geq KMO \geq 0,70 =$  orta düzey") (Field, 2000). Bartlett küresellik testi sonucu ise faktör analizinin uygulanabilir olduğunu ortaya koymuştur ( $\chi^2 = 1711,596$ ;  $p=0,000$ ,  $p<0,001$ ). Faktör analizi sonucunda, Sabır ölçeğinin üç faktörlü bir yapıya sahip olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen faktörlerden "kişiler arası sabır" alt boyutunun toplam varyansı açıklama oranı %26,994, "yaşam zorluklarında sabır" alt boyutunun %17,158 ve "gündelik yaşamda sabır" alt boyutunun ise %15,823 olduğu belirlenmiştir. Eroğlu (2005: 330) tarafından veri sayısının 350 ve üzerinde olduğu durumlar için faktör yüklerinin 0,30 ve üzerinde olması gerektiği belirtilmiştir. Bu kapsamda, üç boyutlu Sabır ölçeğine yönelik yapılan analizler sonucunda, ölçeğe ait faktör yüklerinin tümünün sosyal bilimler için kabul edilebilir eşik değerinin üzerinde olduğu tespit edilmiştir.

Analizlerin temeli, yapısal modellerin test edilmesi için benimsenen iki aşamalı bir yaklaşıma dayanmaktadır. İlk aşama, analize dahil edilen değişkenlerden oluşan ölçüm modelinin test edilmesidir. Bu aşamada, ölçüm modelinin doğrulanması için Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) kullanılmaktadır. İkinci aşama ise değişkenler arasındaki nedensel ilişkilerin test edildiği yapısal modelin incelenmesine yöneliktir (Gürbüz, 2019: 96).

Bu iki aşamalı yöntem, genellikle karmaşık analizlerde yaygın olarak kullanılan yapısal denklem modellemesi gibi bir yaklaşımı temsil eder. İlk aşama, ölçüm modelinin incelenmesini içerir ve bu model, değişkenlerin temel yapılarını ve birbirleriyle olan ilişkilerini açıklar. Bu adım, verilerin modelle uyumunu değerlendirir ve başlangıçta varsayılan modelin geçerliliğini onaylar veya düzeltmeler yapılmasını sağlar. Ardından, yapısal model, değişkenler arasındaki nedensel ilişkileri belirlemek için kullanılır. Bu iki aşama bir araya gelerek, yem temelli analizlerde güçlü ve tutarlı sonuçlar elde etmeyi amaçlayan önemli bir analitik süreç oluşturur.

Son dönemlerde, bir araştırmada kullanılan ölçekleri ayrı ayrı analiz etmek yerine tüm ölçüm modelini bir bütün olarak ele alan alternatif modeller stratejisi daha sık tercih edilmektedir. Bu stratejiye göre, hipotez testlerine geçmeden önce tüm değişkenlere ait ölçekler bir araya getirilir ve bir bütün olarak analiz edilir. Bu analiz yöntemi, araştırma değişkenleri arasında ayrışım ve birleşim geçerliliği açısından olası sorunları belirlemeyi amaçlar (Gürbüz, 2019: 86). Algılanan sosyal destek, benlik saygısı ve sabır değişkenlerini içeren ölçüm modeli analizi yapılmıştır. Verilerin normal dağılım göstermesi nedeniyle Maximum Likelihood hesaplama yöntemi kullanılarak kovaryans matrisi oluşturulmuştur. Elde edilen uyum indeks değerleri, ölçüm modelinin doğrulandığını ve kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir. Şekil 2'de gösterilen ölçüm modeli, araştırmada kullanılacak tüm faktör ve ölçek boyutlarını içeren modeli temsil etmektedir.



Şekil 2. Ölçüm Modeline Ait Doğrulayıcı Faktör Analizi Tablosu

Tablo 4. Ölçüm Modeline İlişkin Uyum İndeksleri

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değerler	Sonuç
( $\chi^2/sd$ )	$\leq 3$	$\leq 4-5$	2,328	İyi Uyum
NFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,908	Kabul Edilebilir Uyum

NNFI(TLI)	≥ 0,95	0,94-0,90	0,913	Kabul Edilebilir Uyum
IFI	≥ 0,95	0,94-0,90	0,903	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	≥ 0,95	0,94-0,90	0,901	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	≤ 0,05	0,06-0,08	0,074	Kabul Edilebilir Uyum
GFI	≥ 0,90	0,89-0,85	0,859	Kabul Edilebilir Uyum
AGFI	≥ 0,90	0,89-0,80	0,805	Kabul Edilebilir Uyum

**Kaynak:** Meydan ve Şeşen, 2015: 37

Tablo 4'te yer alan doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarına ilişkin uyum indeks değerleri özetlenmiştir. Yapılan DFA analizi, değişkenler arasındaki ilişkilerin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ortaya koymuştur. Model uyum indeksleri detaylı bir şekilde incelenmiş ve daha uygun bir seviyeye getirilebilmesi amacıyla model uyum iyiliği değerlerinin yükseltilmesi için program tarafından öneriler doğrultusunda, aynı faktör altında yer alan e1-e4, e5-e6, e7-e8, e9-e10, e11-e12, e18-e19, e20-e21, e21-e22, e30-e31 ve e32-e33 hata terimleri arasında kovaryanslar eklenmiştir. Yapılan ek kovaryans analizi sonuçları, model uyum indeks değerlerinin arttığını göstermektedir. Analiz sonuçlarına göre uyum indeks değerleri ( $\chi^2/sd=2,328$ , NFI=0,908, NNFI(TLI)=0,913, IFI=0,903, CFI=0,901, RMSEA=0,074, GFI=0,859, AGFI=0,805), önerilen modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir. Bu bulgular, önceden belirlenen teorik yapıya ait ölçüm modelinin desteklendiğini ortaya koymaktadır.

**Tablo 5.** Ölçüm Modeline İlişkin Faktör Yükleri ve C.R. Değerleri

Faktörler	İfadeler	Faktör Yükleri	C.R.
<b>Aile</b>	Asd3	0,777	-
	Asd4	0,855	11,167
	Asd8	0,874	10,872
	Asd11	0,769	12,599
<b>Arkadaş</b>	Asd6	0,789	-
	Asd7	0,791	14,840
	Asd9	0,879	9,519
	Asd12	0,845	9,163
<b>Özel İnsan</b>	Asd1	0,960	-
	Asd2	0,740	17,338
	Asd5	0,627	2,292
	Asd10	0,661	2,182
<b>Benlik Saygısı</b>	Bs1	0,720	-
	Bs2	0,655	7,707
	Bs3	0,665	7,195
	Bs4	0,580	6,608
	Bs5	0,618	6,742
	Bs6	0,850	9,514
	Bs7	0,770	8,845
	Bs8	0,392	3,343
	Bs9	0,653	7,260
	Bs10	0,648	7,238
<b>Kişilerarası Sabır</b>	S1	0,316	-
	S4	0,438	3,126
	S7	0,528	3,198
	S9	0,691	3,400
	S11	0,570	3,172
<b>Uzun Süreli Sabır</b>	S2	0,323	-

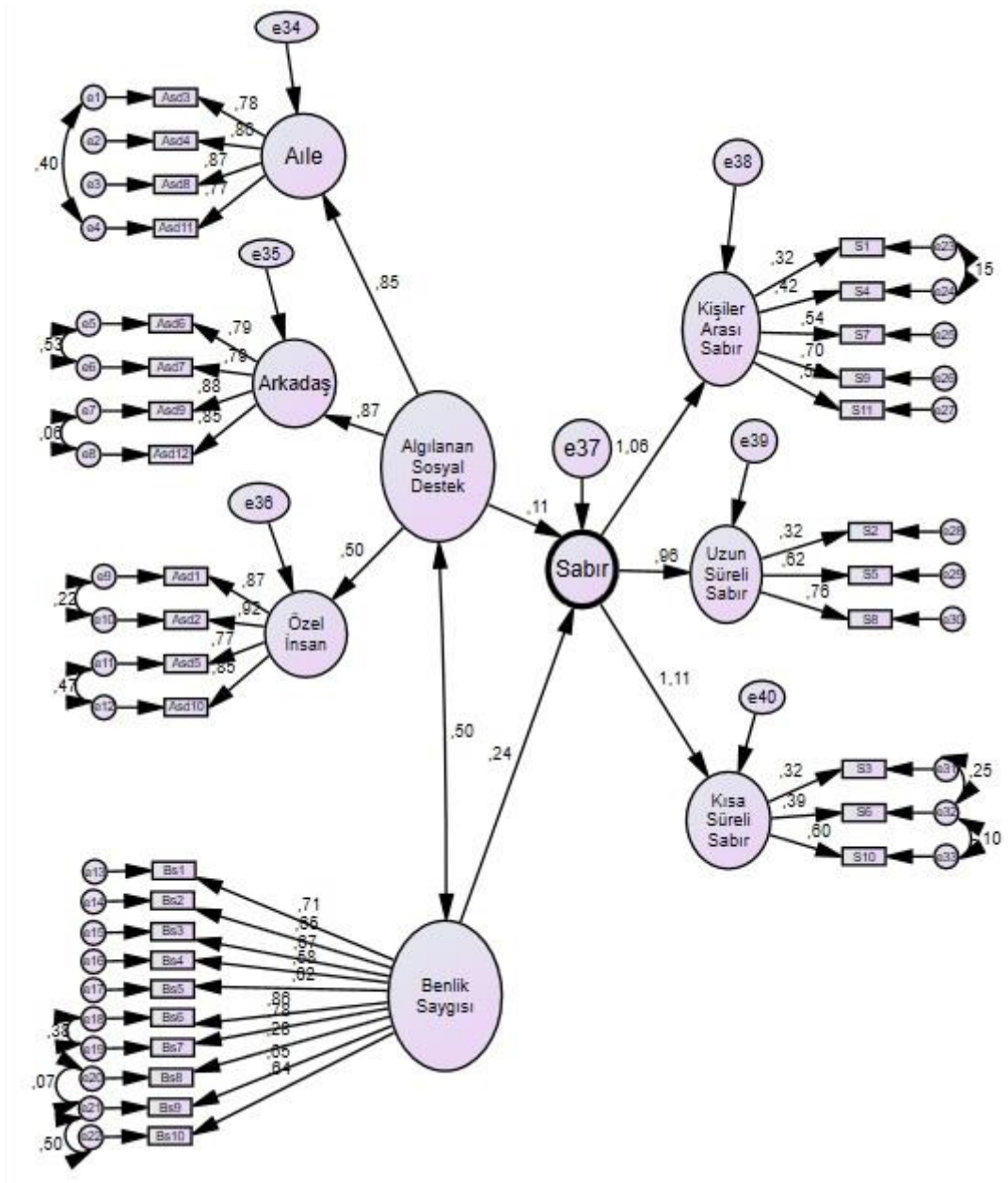
	S5	0,655	3,314
	S8	0,749	3,374
<b>Kısa Süreli Sabır</b>	S3	0,303	-
	S6	0,361	3,260
	S10	0,628	3,191

Tablo 5’te, her bir faktör altındaki ifadelerin faktör yükleri ve C.R. (critical ratio) değerleri detaylı bir şekilde sunulmuştur. Analiz sonuçlarına göre, ölçüm modelinde yer alan ifadelerin faktör yükleri 0,303 ile 0,960 arasında değişmektedir. Ayrıca, bu ifadelerle ait hesaplanan C.R. değerleri istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p \leq 0,001$ ) ve bu nedenle her bir ifadenin ilgili faktörün ölçülmesine anlamlı bir katkı sağladığı söylenebilir.

**Tablo 6.** Algılanan Sosyal Destek, Benlik Saygısı ve Sabır Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (Korelasyon Matrisi)

Değişkenler	Algılanan Sosyal Destek	Benlik Saygısı	Sabır
<b>Algılanan Sosyal Destek</b>	<b>1.00</b>		
<b>Benlik Saygısı</b>	0,327	<b>1.00</b>	
<b>Sabır</b>	0,095	0,252	<b>1.00</b>

Tablo 6’da katılımcıların verdiği cevaplar temel alınarak gerçekleştirilen korelasyon analizi sonuçları, algılanan sosyal destek, benlik saygısı ve sabır arasındaki ilişkileri incelemektedir. Bulgulara göre, algılanan sosyal destek ile benlik saygısı arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü, anlamlı bir ilişki mevcuttur ( $r=0,327$ ;  $p<0,01$ ). Algılanan sosyal destek ile sabır arasında ise düşük düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki belirlenmiştir ( $r=0,095$ ;  $p<0,01$ ). Benlik saygısı ile sabır arasında ise orta düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ( $r=0,252$ ;  $p<0,01$ ). Bu elde edilen bulgular, “**H<sub>1</sub>**: Otel çalışanlarının benlik saygıları ve sosyal destek algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır” temel hipotezini desteklemektedir. Araştırmanın kuramsal çerçevesine dayanarak elde edilen verilerin modeli doğrulayıp doğrulamadığını test etmek amacıyla yol analizi uygulanmıştır. Yol analizi sürecinde önce model test edilmiş, ardından gerekli modifikasyonlar yapılmış ve son olarak iyileştirilmiş model tekrar test edilmiştir. Şekil 3’te gösterilen ölçüm modeline ilişkin uyum iyiliği sonuçları Tablo 5’te detaylı olarak sunulmuştur.



Şekil 3. Örtük Değişkenlerle Yol Analizi Modeli

Tablo 7. Örtük Değişkenlerle Yol Analizine İlişkin Uyum İndeksleri

Ölçüm (Uyum İstatistiği)	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Değerler	Sonuç
( $\chi^2/sd$ )	$\leq 3$	$\leq 4-5$	2,303	İyi Uyum
NFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,904	Kabul Edilebilir Uyum
NNFI(TLI)	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,974	Kabul Edilebilir Uyum
IFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,900	Kabul Edilebilir Uyum
CFI	$\geq 0,95$	0,94-0,90	0,906	Kabul Edilebilir Uyum
RMSEA	$\leq 0,05$	0,06-0,08	0,074	Kabul Edilebilir Uyum
GFI	$\geq 0,90$	0,89-0,85	0,807	Kabul Edilebilir Uyum
AGFI	$\geq 0,90$	0,89-0,80	0,841	Kabul Edilebilir Uyum

Tablo 7’de yer alan uyum indeks değerleri, örtük değişkenlerle gerçekleştirilen yol analizinin sonuçlarını sunmaktadır. Analiz sonrasında, model uyum indeksleri titizlikle incelenmiş ve daha uygun bir seviyeye getirilebilmesi için Modifikasyon İndeksleri (MI) değerleri detaylı bir şekilde değerlendirilmiştir. Bu çerçevede, aynı faktör altında yer alan e1-e4, e5-e6, e7-e8, e9-e10, e11-e12, e18-e19, e20-e21 ve e21-e22 hata terimleri arasında kovaryanslar çizilmiştir. Yapılan bu düzenlemeler sonucunda tekrar yapılan analizler, model uyum indeks değerlerinin arttığını göstermiştir. Örtük değişkenlerle yapılan yol analizi sonuçlarına göre uyum indeks değerleri ( $\chi^2/sd=2,303$ ,  $NFI=0,904$ ,  $NNFI(TLI)=0,974$ ,  $IFI=0,900$ ,  $CFI=0,906$ ,  $RMSEA=0,074$ ,  $GFI=0,807$ ,  $AGFI=0,841$ ), önerilen modelin veri ile uyumlu ve kabul edilebilir olduğunu ortaya koymaktadır. Bu sonuçlara dayanarak, oluşturulan modelin uygun olduğu söylenebilir. Modeldeki değişkenler arasındaki yol katsayılarının anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Anlamlılık kontrolünden sonra değişkenlere ait Beta değerleri incelenerek dışsal değişkenlerin içsel değişkenler üzerindeki etkisi değerlendirilmiştir. Tüm değişkenlere ait anlamlılık ve Beta değerleri Tablo 6’da detaylı olarak sunulmaktadır.

**Tablo 8.** Değişkenlere İlişkin Yol Katsayıları ve Etki Büyüklükleri

Etkilenen © Etkileyen	p	Beta ( $\beta$ )	Etki Büyüklüğü
Sabır © Algılanan Sosyal Destek	0,004	0,106	Orta Etki
Sabır © Benlik Saygısı	***	0,244	Orta Etki
**Tüm Katsayılar için: $p < 0,01$			

Tablo 8’de sunulan sonuçlara göre, algılanan sosyal destek sabrı ( $p < 0,05$ ;  $\beta = 0,106$ ) ve benlik saygısı sabrı ( $p < 0,05$ ;  $\beta = 0,244$ ) doğrusal olarak etkilemektedir. Başka bir deyişle, algılanan sosyal destekte meydana gelen bir birimlik değişim, sabır üzerinde %0,106 oranında bir değişime neden olurken, benlik saygısındaki bir birimlik değişim de sabırda %0,244 oranında bir değişime yol açmaktadır. Etki büyüklükleri değerlendirilirken Kline (2010) tarafından önerilen ölçütler dikkate alınmıştır. Kline’a göre, yol katsayısı 0,10’den düşükse küçük etki, 0,30 civarında ise orta etki, 0,50 veya daha yüksekse büyük etki olarak yorumlanabilir. Bu çerçevede, algılanan sosyal destek sabrı küçük etki düzeyinde etkilerken, benlik saygısının sabrı orta düzeyde bir etki göstermektedir. Bu elde edilen bulgular, “**H<sub>2</sub>**: Otel çalışanlarının sosyal destek algısı, sabır düzeylerini etkilemektedir” ve “**H<sub>3</sub>**: Otel çalışanların benlik saygıları, sabır düzeylerini etkilemektedir” temel hipotezlerini desteklemektedir.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüz iş hayatının yoğunluğu ve stresi, çalışanların psikolojik iyi oluşunu belirleyen kritik faktörlerden biridir. Bu sebeple, işletmelerde çalışanların psikolojik sağlığını ve duygusal refahını artırmak hem çalışan motivasyonunu hem de performansını yükseltmek ve işletmelerin başarısına olumlu katkılarda bulunmak için önemli bir konudur. Bu bağlamda, algılanan sosyal destek, benlik saygısı ve sabır gibi psikolojik değişkenlerin, çalışanların psikolojik iyi oluşu üzerindeki etkileri giderek daha fazla ilgi görmektedir.

Otel işletmelerinde çalışanların psikolojik iyi oluşu ve duygusal refahı, müşteri memnuniyeti ve kaliteli hizmet sunumu gibi kritik faktörleri doğrudan etkileyebilir. Bu nedenle, bu değişkenler arasındaki ilişkilerin anlaşılması, işletmelerin çalışanların refahını artırmak ve performanslarını iyileştirmek için etkili stratejiler geliştirmesine olanak tanır. Bu çalışma, otel işletmeleri çalışanlarının sabır düzeyini etkileyen algılanan sosyal destek ve benlik saygısını incelemeyi amaçlamıştır.

Analizlerin sonuçlarına göre, algılanan sosyal destek, benlik saygısı ve sabır arasında anlamlı ilişkiler belirlenmiştir. Algılanan sosyal destek ile benlik saygısı arasında orta düzeyde ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Benzer şekilde, algılanan sosyal destek ile sabır arasında düşük düzeyde

pozitif bir ilişki olduğu görülmüştür. Benlik saygısı ile sabır arasında ise orta düzeyde pozitif bir ilişki saptanmıştır. Bu bulgular, yüksek algılanan sosyal destek ve benlik saygısına sahip otel işletmesi çalışanlarının genellikle yüksek bir sabra sahip olduğunu veya düşük algılanan sosyal destek ve benlik saygısına sahip çalışanların sabırsız olma eğiliminde olduğunu göstermektedir.

Elde edilen bulgular, otel işletmelerinde çalışanların sabrını etkileyen unsurlar arasında algılanan sosyal destek ve benlik saygısının belirleyici bir rol oynadığını göstermektedir. Bu çerçevede, sonuçlar, otel işletmesi çalışanlarının sabrının %10'unun algılanan sosyal destekten ve %24'ünün benlik saygısından kaynaklandığını ortaya koymaktadır. Bu bulgular, Antalya'da faaliyet gösteren otel işletmeleri için önemli bir bilgi kaynağı olup, işletme yöneticilerine çalışanların algılanan sosyal destek ve benlik saygısı düzeylerini değerlendirme ve sabır üzerindeki etki düzeylerini anlama konusunda katkı sağlamaktadır.

Bu bağlamda işletmeler açısından, çalışanların algıladığı sosyal destek ağını güçlendirmesi ve iş ortamında dayanışmayı teşvik edebilmesi önerilmektedir. Sosyal destek, çalışanların stresle başa çıkma mekanizmalarını geliştirebilir ve bu sayede iş memnuniyetini artırabilir. Bununla birlikte benlik saygısı geliştirme programları düzenlemek, çalışanların kendine güvenini artırabilir ve iş performansına olumlu etkiler sağlayabilir. Sabrı teşvik eden eğitim ve farkındalık çalışmaları yapılmasıyla da çalışanların zorluklarla daha etkili bir şekilde başa çıkmasına yardımcı olabilir ve işletmelerdeki stres düzeylerini azaltabilir.

Çalışmanın analizleri, psikolojik değişkenler arasındaki ilişkileri net bir şekilde göstermiştir ve bu konudaki bilgilerin anlaşılmasına katkıda bulunduğu düşünülmektedir. Akademik araştırmacılar, bu çalışmanın sonuçlarına dayanarak, psikolojik refahı artırmaya yönelik daha geniş kapsamlı çalışmalar yapabilirler. Araştırmanın sonuçları çalışanların iş tatmini ve motivasyonunu artırmak için odaklanılacak alanları belirlemede işletmelere yol gösterebilir. Bu bağlamda, otel sektöründe çalışanların iyi oluşunu desteklemek ve işletmelerin rekabet gücünü artırmak açısından katkı sağlaması beklenmektedir.

Benzer çalışmaların farklı sektörlerde ve farklı kültürlerde tekrarlanması, daha genellemeler yapılmasına ve bu konudaki bilgilerin çeşitlendirilmesine olanak sağlayacaktır. Bu çalışmanın verileri sadece otel işletmelerindeki çalışanlardan alınmıştır. Gelecekteki çalışmalarda daha kapsamlı ölçüm araçları kullanılabilir. Bu çalışma, kesitsel bir tasarıma dayanmakta olup gelecekte yapılacak çalışmalarda farklı araştırma tasarımları kullanılabilir. Algılanan sosyal destek, benlik saygısı ve sabır gibi değişkenlerin işletmelerdeki çalışanların performansını ve memnuniyetini etkileyebileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Bu konudaki daha kapsamlı araştırmalar, işletmelerin çalışanların psikolojik sağlığını iyileştirmek için daha etkili stratejiler geliştirmelerine yardımcı olacaktır. Ayrıca, bu alanda yapılacak ileri çalışmalar, işletmelerdeki insan kaynakları politikalarının ve uygulamalarının daha iyi anlaşılmasına ve geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.

Tablo 2 incelendiğinde, DFA neticesinde belirlenen uyum indeksleri [ $X^2[244]= 387.244$ ,  $p<0.01$ ],  $X^2/sd=1.58$ ,  $RMSEA= 0.046$ ,  $GFI=0.95$ ,  $IFI=0.95$ ,  $NFI=0.96$ ,  $NNFI=0.97$  ve  $CFI= 0.96$  olarak tespit edilmiştir. DFA sonuçlarından hareketle  $X^2/sd$  oranının 3'ten düşük olması modelin kabul edilebilir olduğunu; 2'den az olmasıysa modelin kuramsal yapı ile mükemmel bir uyuma sahip olduğunu belirlemektedir (Hu ve Bentler, 1999). Bu çalışmada  $X^2/sd$  oranı 1.58 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca analiz sonucunda belirlenen ve örneklem büyüklüğünün yeterliliğine vurgu yapan GFI değeri ile kovaryans matrislerinin kendi arasındaki uyumunu belirleyen NNFI, CFI ve NFI değerleri, mükemmel uyuma işaret etmektedir. Sonuç olarak ölçeğin AFA ile oluşturulan üç faktörlü yapısının DFA ile doğrulandığı ve ölçeğin Türkçe formunun, orijinal forma mükemmel bir şekilde uyum sağladığı tespit edilmiştir. Ölçeğe ilişkin yapısal model Şekil 1'de görülmektedir.



**KAYNAKÇA**

- Altunışık, R. Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2012). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: Spsss uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Al-Ubaydli, O., Jones, G. & Weel, J. (2013). Patience, cognitive skill, and coordination in the repeated stag hunt. *Journal of Neuroscience, Psychology, and Economics*, 6(2), 71-96.
- Arslan, C. (2009). Anger, self-esteem, and perceived social support in adolescence. *Social Behavior and Personality*, 37(4), 555-564.
- Avşaroğlu, S. & Ömer, Ü., (2007). Üniversite öğrencilerinin karar vermede özsaygı, karar verme ve stresle başa çıkma stillerinin benlik saygısı ve bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (18), 85-100.
- Axelsson, L. & Ejlertsson, G. (2002). Self-reported health, self-esteem and social support among young unemployed people: a population-based study. *International Journal of Social Welfare*, 11(2), 111-119.
- Balcı, A. (2022). *İrade Eğitimi: Teori, Araştırma, Strateji ve Teknikler*. Ankara: Pegem.
- Bariola, E., Lyons, A., Leonard, W., Pitts, M., Badcock, P. ve Couch, M. (2015). Demographic and psychosocial factors associated with psychological distress and resilience among transgender individuals. *American Journal of Public Health*, 105(10), 2108-2116.
- Betus, Ş. B. (2022). *Ergenlerde Ayrışma-Bireyleşme, Çok Yönlü Eylemli Kişilik Özellikleri ve Algılanan Sosyal Destek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Bilgin, M. (2023). *Özel Eğitim Gereksinimli Çocuğu Olan Ebeveynlerin Yaşama Anlam Verme Düzeylerinin, Manevi İyi Oluş ve Sabır Düzeyleri Açısından İncelenmesi*. Konya: Selçuk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü (Doctoral dissertation, Yüksek Lisans Tezi).
- Bright, M. A., Franchi-Ray, C., Anderson, V., Northam, E., Cochrane, A., Menahem, S. & Jordan, B. (2013). Infant cardiac surgery and the father-infant relationship: Feelings of strength, strain, and caution. *Early Human Development*, 89(8), 593-599.
- Bum, C. H., and Jeon, I. K. (2016). Structural Relationships Between Students' Social Support and Self-esteem, Depression and Happiness. *Social Behavior and Personality*, 44(11), 1761-1774.
- Cassel, J. (1976). The Contribution of the Social Environment to Host Resistance: The Fourth Wade Hampton Frost Lecture. *American Journal of Epidemiology*, 104(2), 107-123.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300-314.
- Cohen, S. & Wills, T. A. (1985). Stress, Social Support, and The Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 311.
- Cohen, S., Underwood, L. G. & Gottlieb, B. H. (2000). *Social Support Measurement and Intervention: A Guide For Health and Social Scientists*. Oxford: Oxford University Press.
- Curry, O. S., Price, M. E. & Price, J. G. (2008). Patience is a Virtue: Cooperative People Have Lower Discount Rates. *Personality and Individual Differences*, 44(3), 780-785.
- Çakar, F. S. & Karataş, Z. (2012). Ergenlerin Benlik Saygısı, Algıladıkları Sosyal Destek ve Umutsuzluk Düzeyleri: Bir Yapısal Eşitlik Modeli Çalışması. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 12(4), 2397-2412.

- Çakır, Y. & Palabıyıkoglu, R. (1997). Gençlerde Sosyal Destek Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Güvenirlilik ve Geçerlik Çalışması. *Kriz Dergisi*, 5(1), 15-24.
- Çakır, Y. & Palabıyıkoglu, R. (1997). Gençlerde Sosyal Destek Çok Boyutlu Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Güvenirlilik ve Geçerlik Çalışması. *Kriz Dergisi*, 5(1), 15-24.
- Çivitci, A. (2015). Sürekli Öfkenin Yordayıcıları Olarak Benlik Saygısı ve Sosyal Destek: Sosyal Desteğin Aracı Ve Düzenleyici Rolü. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15(1), 66-81.
- Daire, A. P., Harris, S. M., Carlson, R. G., Munyon, M. D., Rappleyea, D. L., Beverly, M. G. & Hiett, J. (2012). Fruits of Improved Communication: The Experiences of Hispanic Couples in a Relationship Education Program. *Journal of Couple and Relationship Therapy*, 11(2), 112-129.
- Dayıoğlu, B. (2008). *Resilience in University Entrance Examination Applicants: The Role Of Learned Resourcefulness, Perceived Social Support and Gender*. (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- De Terte, I., Stephens, C. & Huddleston, L. (2014). The Development of a Three Part Model of Psychological Resilience. *Stress and Health*, 30(5), 416-424.
- Demaray, M. K. & Malecki, C. K. (2002). Critical Levels Of Perceived Social Support Associated with Student Adjustment. *School Psychology Quarterly*, 213-241.
- Demaray, M. K. & Malecki, C. K. (2002). Critical Levels of Perceived Social Support Associated with Student Adjustment. *School Psychology Quarterly*, 213-241.
- Dodd, Z. (2010). *Effects of Adult Romantic Attachment and Social Support on Resilience and Depression in Patients with Acquired Disabilities*. (Unpublished Doctoral Dissertation). University Of North Texas, Texas.
- Doğan, M. (2016). Sabır Psikolojisi, Pozitif Psikoloji Bağlamında Bir Araştırma. *İstanbul: Çamlıca Yayınları*, 1
- Eker, D., Arkar, H. & Yıldız, H. (2001). Factorial Structure, Validity, and Reliability of Revised Form of The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Turkish Journal of Psychiatry*, 12(1), 17-25.
- Eliüşük, A. & Arslan, C. (2016). Sabır Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlanması: Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışmaları. *Değerler Eğitimi Dergisi*, 14(31), 67-86.
- Eroğlu, A. (2009). Faktör analizi. İçinde Ş. Kalaycı (Ed.), *Spss uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri* Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Field, A. (2000). *Discovering Statistics Using Spss for Windows*. London, Thousand Oaks, New Delhi: Sage Publications.
- Franco, N. & Levitt, M. J. (1998). The Social Ecology of Middle Childhood: Family Support, Friendship Quality, and Self-Esteem. *Family Relations*, 47, 315-321.
- Gecas, V. & Schwalbe, M. L. (1983). Beyond The Looking-Glass Self: Social Structure and Efficacy-Based Self-Esteem. *Social Psychology Quarterly*, 46(2), 77-88.
- Gürbüz, S. & Şahin, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gürbüz, S. (2019). *Amos ile Yapısal Eşitlik Modellemesi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Hartley, M. T. (2008). *Resilience in Undergraduate College Students With Self-Reported Psychological Problems: A Closer Look at Success* (Unpublished Doctoral Dissertation). University of Iowa, Iowa.
- Hartley, S. L., & MacLean Jr, W. E. (2008). Coping Strategies of Adults With Mild Intellectual Disability for Stressful Social Interactions. *Journal Of Mental Health Research In Intellectual Disabilities*, 1(2), 109-127.
- Hoffman, M. A., Ushpiz, V., & Levy-Shiff, R. (1988). Social Support and Self-Esteem In Adolescence. *Journal of Youth and Adolescence*, 17(4), 307-316.
- Hökelekli, H. (2013). *Din Psikolojisi*. Ankara: Türkiye Diyanet Vakfı.
- Işıkkhan, V. (2007). Kanser ve Sosyal Destek. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 18(1), 15-29.
- James, W. (1890). *Principles of Psychology*. Henry Holt.
- Kaplan, B. H., Cassel, J. C. & Gore, S. (1977). Social Support and Health. *Medical Care*, 15(5), 47-58.
- Kayış, A. (2009). Güvenirlilik Analizi. İçinde Ş. Kalaycı (Ed.), *Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* (pp. 403–419). Asil Yayıncılık.
- Kline, R. B. (2010). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: The Guilford Press.
- Koç, H. & Arslan, Ç. (2019). Üniversite Öğrencilerinde Algılanan Sosyal Destek, Benlik Saygısı ve Sabır Arasındaki İlişkiler. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 9(54), 821-840.
- Kong, F., Ding, K. & Zhao, J. (2015). The Relationships Among Gratitude, Self-Esteem, Social Support and Life Satisfaction Among Undergraduate Students. *Journal of Happiness Studies*, 16(2), 477-489.
- Lackovic-Grgin, K. & Dekovic, M. (1994). "Pubertal Status, Interaction with Significant Others, and Self-Esteem of Adolescent Girls". *Adolescence*, 29 (115), 691-701.
- Lahey, B. & Scoboria, A. (2005). The Relative Contribution of Trait and Social Influences to The Links Among Perceived Social Support, Affect, And Self-Esteem. *Journal of Personality*, 73(2), 361-388.
- Lavelock, C. R. (2015). *Good Things Come to Those Who (Peacefully) Wait: Toward a Theory of Patience*. (Doctoral Dissertation). Virginia Commonwealth University/ Department of Psychology, Richmond.
- Leary, M. R., Tambor, E. S., Terdal, S. K. & Downs, D. L. (1995). Self-Esteem As An Interpersonal Monitor: The Sociometer Hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(3), 518.
- Matsuoka, M. (2006). Ideal self across the lifespan: Roles and Regulation Process. *Japanese Journal of Educational Psychology*, 54(1), 45-54.
- Mehrabian, A. (1999). *Manual for the Revised Achieving Tendency (MACH) and Disciplined Goal Orientation (CGO) Scales*. Monterey, California: Alta Mesa.
- Meydan C.H., Şeşen H (2015) *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları* Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özdamar K. (2001) *Spss ile Biyoistatistik*, Eskişehir, Kaan Kitabevi
- Parmaksız, İ. & Avşaroğlu, S. (2012). Öğretmen Adaylarının Benlik Saygısı Düzeylerine Göre İyimserlik ve Stresle Başa çıkma Stillerinin İncelenmesi. *İlköğretim Online*, 11(2).
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton University Press.

- Rosenberg, M., Schooler, C., Schoenbach, C. & Rosenberg, F. (1995). Global Self-Esteem and Specific Self-Esteem: Different Concepts, Different Outcomes. *American Sociological Review*, 60(1) 141-156.
- Rummel-Kluge, C., Stiegler-Kotzor, M., Schwarz, C., Hansen, W. P. & Kissling, W. (2008). Peer-counseling in Schizophrenia: Patients Consult Patients. *Patient Education and Counseling*, 70(3), 357-362.
- Saygın, Y. & Arslan, C. (2009). "Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Destek, Benlik Saygısı ve Öznel İyi Oluş Düzeylerinin İncelenmesi". *Selçuk Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi Dergisi*, 28, 207-222.
- Sayın, E. (2012). Tasavvuf kültüründeki "Sabır" Kavramının Psikolojik Etkileri. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 1(1), 413-422.
- Schnitker, S. A. (2012). An Examination of Patience and Well-Being. *The Journal of Positive Psychology*, 7(4), 263-280.
- Schnitker, S. A. & Emmons, R. A. (2007). Patience As a Virtue: Religious and Psychological Perspectives. In *Research in the Social Scientific Study of Religion*. Leiden: BRILL.
- Sherkat, D. E. & Reed, M. D. (1992). The Effects of Religion and Social Support on Self-Esteem and Depression Among The Suddenly Bereaved. *Social Indicators Research*, 26(3), 259-275.
- Stone, J., Townend, E., Kwan, J., Haga, K., Dennis, M. S. & Sharpe, M. (2004). Personality Change After Stroke: Some Preliminary Observations. *Journal of Neurology, Neurosurgery & Psychiatry*, 75(12), 1708-1713.
- Symister, P. & Friend, R. (2003). The Influence of Social Support and Problematic Support on Optimism and Depression in Chronic Illness: A Prospective Study Evaluating Self-Esteem As A Mediator. *Health Psychology*, 22(2), 123.
- Sabır. (t.y.). Türk Dil Kurumu güncel Türkçe sözlük içinde. Erişim adresi: <https://sozluk.gov.tr/>, Erişim: 02.12.2023
- Terzi, Ş. (2013). Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Dayanıklılıkları ve Algıladıkları Sosyal Destek Arasındaki İlişki. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(29), 1-11.
- Turgut, Ö. (2015). *Ergenlerin Psikolojik Sağlık Düzeylerinin Önemli Yaşam Olayları, Algılanan Sosyal Destek ve Okul Bağlılığı Açısından İncelenmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Tusaie, K., Puskar, K. & Sereika, S. M. (2007). A Predictive and Moderating Model of Psychosocial Resilience in Adolescents. *Journal of Nursing Scholarship*, 39(1), 54-60.
- Videbeck SL (2001). *Psychiatric Mental Health Nursing*. Lippincott: Williams ve Wilkins.
- Wang, C. C. D. & Castañeda-Sound, C. (2008). The Role of Generational Status, Self-Esteem, Academic Self-Efficacy, and Perceived Social Support In College Students' Psychological Well-Being. *Journal of College Counseling*, 11(2), 101-118.
- Waters, L. E. & Moore, K. A. (2002). Predicting Self-Esteem During Unemployment: The Effect of Gender, Financial Deprivation, Alternate Roles, And Social Support. *Journal of Employment Counseling*, 39(4), 171-189.

- Wilks, S. E. ve Croom, B. (2008). Perceived Stres and Resilience In Alzheimer's Disease Caregivers: Testing Moderation And Mediation Models Of Social Support. *Aging&Mental Health*, 12(3), 357-365.
- Wilks, S. E. & Spivey, C. A. (2010). Resilience In Undergraduate Social Work Students: Social Support and Adjustment to Academic Stress. *Social Work Education*, 29(3), 276-288.
- Williams, K. L. & Galliher, R. V. (2006). Predicting Depression and Self-Esteem From Social Connectedness, Support, And Competence. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 25(8), 855-874.
- Woolfolk, A. (2004). *Educational Psychology* (9th Ed.). New Jersey: Pearson Internationa Edition.
- Yıldırım, H. Ç. (2022). *Üniversite Öğrencilerinin Affetme ile Yılmazlık ve Algılanan Sosyal Destek Düzeylerinin İncelenmesi*. Mersin Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Yıldırım, İ. (1997). Algılanan Sosyal Destek Ölçeğinin Geliştirilmesi Güvenirliği ve Geçerliği. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13, 81-87.
- Zimet, G. D., Powell, S. S., Farley, G. K., Werkman, S. & Berkoff, K. A. (1990). Psychometric Characteristics of The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Journal of Personality Assessment*, 55(3-4), 610-617.
- Zimet, G. D., Powell, S. S., Farley, G. K., Werkman, S. & Berkoff, K. A. (1990). Psychometric Characteristics of The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Journal of Personality Assessment*, 55(3-4), 610-617.