

# TURİZM ÖĞRENCİLERİNİN SOSYAL YETERLİK ALGISININ DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER AÇISINDAN İNCELENMESİ

Fatma İNCE<sup>a</sup>

## Öz

Bu çalışmada, iletişim becerilerinin oldukça önemli olduğu hizmet sektörlerinden biri olan turizm alanında çalışmayı düşünen öğrencilerin, sosyal yeterlik algıları ölçülmüş ve bu algının demografik faktörlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı analiz edilmiştir. 90 ifadeli Sosyal Beceri Envanteri ve 10 demografik sorudan oluşan anket formu, tam sayım yöntemiyle Taşucu MYO öğrencilerine uygulanmış ve sosyal yeterliğin cinsiyet faktörüne göre farklılaştığı tespit edilmiştir. Duyuşsal anlatımcılık, duyuşsal duyarlık, duyuşsal kontrol, sosyal anlatımcılık, sosyal duyarlık ve sosyal kontrol olmak üzere 6 alt boyuttan oluşan sosyal yeterliğin, örneklem kapsamında orta seviyelerde olduğu ve yaş, gelir düzeyi, aile eğitim seviyesi gibi cinsiyet dışındaki faktörler açısından farklılaşmadığı belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm Eğitimi, Sosyal Yeterlik, Sosyal Beceri Envanteri, Öz-Yeterlik, Demografik faktörler



## Giriş

Bir mesleği gerçekleştirmek için aranan mesleki ve sosyal yeterlilikler, başarı için kritik faktörlerdir. Özellikle de turizm gibi hizmete yönelik ve memnuniyetin oldukça hassas olduğu sektörlerde, çalışanların kişisel yeterlilikleri, sonuçlar üzerinde daha belirleyici olacaktır. Geleceğin turizm çalışanları olarak görülen turizm bölümü öğrencileri, mesleki yeterlilik için üniversite eğitimi almakta ve kendilerini iş hayatına hazırlamaktadırlar. Ancak bir birey olarak sosyal açıdan yeterli olup olmadıklarını sınavan bir işe alım süreci bulunmamaktadır. Satış becerisi, yabancı dil konuşma becerisi ve sunum becerisi gibi bazı özellikler ön planda tutulurken, turizm faaliyetleri içinde sergilekleri tüm davranışların temelinde yatan sosyal beceriler göz ardı edilebilmektedir. Ulaştırma, haberleşme, turizm, bankacılık ve eğitim gibi hizmet sektörü çalışanlarının

---

<sup>a</sup> fatma\_ince@yahoo.com

sosyalleşme, duygularını ifade edebilme ve gündelik sorunlara çözüm getirebilme gibi sosyal becerileri, hedef kitleyle iletişimde ve bu iletişimin sürdürülmesinde oldukça önemlidir. Çünkü insanlar turizm hizmeti satın alırken ve bu hizmetten yararlanırken işletmenin üst yönetimini değil kendisiyle muhatap olan çalışanı görecektir ve memnuniyet algısı geliştirirken işletme temsilcisi olarak çalışanın davranışlarını baz alacaktır. Bu nedenle çalışmanın konusu, sosyal yeterlik algısı ile bu algının duyuşsal ve sosyal alt boyutları olarak belirlenmiştir. Çalışma, turizm öğrencilerinin sosyal yeterlik algılarını ölçtüğü için mevcut durumu ortaya koymakta ve örneklem kapsamında yer alan öğrencilere kendini geliştirme fırsatı da sunmaktadır. Bu nedenle çalışmanın amacı, turizm öğrencilerinin sosyal yeterlik algısını ölçmek, demografik faktörlere göre farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek ve kendilerini bu konuda bilgilendirerek kişisel gelişimlerine katkı sağlamaktır. Araştırma, genellikle mesleki açıdan incelenen turizm sektörünün sosyal yönüne dikkat çektiğinden önem arz etmektedir. Belirlenen amaç doğrultusunda öncelikle sosyal yeterlikle ilgili teorik bilgi verilecek, ardından belirlenen örneklem kapsamında elde edilen veriler sunulacaktır.

#### A. Literatür Taraması

Bu bölümde, araştırmanın temel değişkeni olan sosyal yeterlik hakkında bilgi verilecektir. Ayrıca kavramın duyuşsal anlatımcılık, duyuşsal duyarlık, duyuşsal kontrol, sosyal anlatımcılık, sosyal duyarlık ve sosyal kontrol olmak üzere altı alt boyutundan da bahsedilecektir.

#### 1. Sosyal Yeterlik

Eğitim, psikoloji ve endüstriyel psikoloji gibi farklı bilim dalları tarafından da incelenen sosyal yeterlik kavramı, sosyal beceriyi etkileyen faktörlerin oldukça çeşitli olması ve her bilim dalının kendi bakış açısını yansıtmaması nedeniyle tanımlanması zor kavramlardandır. En çok kabul gören tanımlar şu şekilde sıralanabilir:

- Bir kişinin sosyal bir durumdaki performansının niteliği ve uygunluğuna işaret eden genel bir değerlendirmedir (McFall, 1982: 30).
- Belirli bir durumda bireyin davranışının genel kalitesiyle ilgili sosyal yargı yansıtan bir terimdir (Hops, 1983: 7).
- Sosyal fonksiyonlar ve bu fonksiyonlar için gerekli becerilerdir (Cavell, 1990: 113)

Sosyal yeterlik kavramını tanımlamanın güçlüğü, yeterliğin performansta değil performansın değerlendirmesinde olmasından ve değerlendirme ölçütünü belirlemenin güç olmasından kaynaklanmaktadır (Bacanlı, 1999: 27). Kişiyi ve olaya göre değişebilen bir kavram olan yeterlik birçok faktörden etkilenmektedir. Bu faktörler ve etkileri kısaca şu şekilde açıklanabilir (Hocaoğlu, 2009: 35; Eisenberg vd., 2001: 477; Liddle ve Nettle, 2006: 233; Feiring ve Lewis, 1991: 238):

- **Aile:** İlk ve sürekli sosyal iletişim bağı olan aile, davranış kalıplarının taklit edilerek öğrenildiği ilk yerdir. Bu nedenle aile yapısı, genişliği, sosyo-ekonomik durumu ve kültürel değerleri, sosyal açıdan gelişimin en baskın öğelerindedir.
- **Arkadaş ilişkileri:** Yaş ilerledikçe akranlarla olan iletişim artmakta ve toplumsallaşmanın temelleri atılmaktadır. Arkadaşlar arasında yer alan en baskın ve en popüler üye daha etkili olurken, statüsü daha düşük üyeler daha az etkili olmaktadır.
- **Yaş:** Yaş ilerledikçe bilişsel, ahlaki ve dil gelişimi artmakta ve farklı insanlarla iletişim kurma fırsatı arttığından sorunlu davranışlar yerini benimsenen kurallara ve uyum sağlanan gruplara bırakmaktadır.
- **Cinsiyet:** Genetik bir faktör olmasına rağmen sosyal beceriler üzerinde oldukça etkili olan cinsiyet, fiziksel etkinlik derecesi, sözel yeteneğe başvurma sıklığı ve kendini kontrol etme gibi birçok davranış eğiliminin altında yatan temel öğedir.
- **Kardeş ilişkileri:** İlk temel rollerden biri olan kardeşlik, ebeveyn-çocuk ilişkisi ve kardeş-kardeş ilişkisi olmak üzere iki boyutta sosyal beceri gelişimi sağlamaktadır. Arkadaş ilişkilerinden de öte olan kardeşlik ilişkisi, ilk sosyal ağ, ilk rehber ve ilk koruyucu olma özelliklerine sahiptir.

Sosyal yeterlik kavramı, en çok sosyal beceri kavramı ile karıştırılmaktadır. Sosyal beceri daha özel, tanımlanabilir ve ayrı özellikleri olan davranışları kapsarken, sosyal yeterlik daha geniştir ve içinde sosyal becerileri de barındırmaktadır. Elbette ki sosyal yeterliğe sahip birey çevresiyle uyumludur ve etkin bir şekilde iletişim kurabilir. Bu iletişimi kurarken de ortamın gerektirdiği sosyal becerileri kullanmaktadır (Gottman vd., 1975: 711). Kısacası, sosyal beceriler için sosyal yeterliğin gözlenebilir ve ölçülebilir boyutu olduğu söylenebilir. Bu nedenle aynı anlama gelmemekle birlikte bu iki kavram arasındaki ilişki ayırt edilemeyecek kadar yüksektir. Sosyal yeterlik genel olarak üç grupta toplanan bir süreç şeklinde gerçekleşmektedir.

Şekil 1. Sosyal Yeterlilik Süreci

Girdi	Süreç	Çıktı
<u>Kültürel belirleyiciler</u> Gelenekler Aile üyelerinin rolleri Kişilerarası ilişki kuralları Ortama özgü davranışlar Din, ırk vb. <u>Kişisel özellikler</u> <u>Durumsal faktörler</u>	Sosyal etki (başkaları üzerinde bırakılan etki) Sosyal biliş (empati) Sosyal beceri	<u>Pozitif çıktılar</u> Öz-saygı Toplumda kabul görme Olumlu kişilerarası ilişkiler Bağımsız, üretken bir yaşam <u>Negatif çıktılar</u> Dışlanma, istismar, ihmal edilme Prososyal davranış eksikliği

Kaynak: Dodge (1986)'dan geliştirilmiştir.

Sosyal yeterlik sürecinde birey kişisel özellikleri ve toplumun kültürel öğretileri temelinde sosyal bir sürece girer ve sonucunda pozitif ya da negatif çıktılar elde eder. Kavramın süreç kısmında yer alan sosyal etki, bireyin başkaları üzerinde bıraktığı izlenimdir. Yani bireyin dışarıdan nasıl görüldüğü ve algılandığına dair bir kavramdır. Bu boyut, sosyal yeterliğin gözlenen kısmıdır. Sosyal biliş ise bireyin empati becerileri ve sosyal durumlarla ilgili problem çözme yeteneğidir. Bu grupta yer alan sosyal beceri daha önce değinildiği gibi sosyal fonksiyonları gerçekleştirirken kullanılan becerilerdir. Girdi, süreç ve çıktı olarak anlatılan sosyal yeterlik kavramı aslında çıktılar sonucu bireyin kendisini değerlendirmesi neticesinde geribildirim de barındıran tam bir döngüdür.

Sosyal yeterliği anlamak için eksikliği durumunda ne olduğuna da bakılabilir. Yetersiz sosyal beceri işleyişi olarak adlandırılan bu durum, uyaran yetersizliği, problemlili davranışlar, bilgi yetersizliği, geri bildirim yetersizliği ve pekiştireç yetersizliği gibi nedenlerden dolayı görülmekte ve olumsuz sonuçlar yaratabilmektedir (Gresham ve Elliot 1987: 169). Bireyin gelişim sürecinin başlangıcından yetişkinlik dönemine kadar bu olumsuzluklar aileden başlamakta okul ve iş hayatına kadar sürmekte ve yaşam kalitesini düşürebilmektedir.

#### a. Duyuşsal Boyutlar

Duyuşsal kavramı, sosyal yeterlikte sözel olmayan becerileri nitelendirmektedir. Kaynak ve hedef kitle arasında gerçekleşen iletişimde açıkça dile getirilen sözel mesajlar dışında kalan tutumlar ve duyguların aktarılması duyuşsal özelliklerle ilgilidir. Ayrıca karşı taraftan gelen mesajlarda gönderen kişinin hangi duygu durumunda olduğunu anlama ve bu iletişim sürecini yönetebilme, duyuşsal becerilerin iyi kullanılmasına bağlıdır. Bu noktadan hareketle, sosyal yeterliğin duyuşsal boyutları kısaca şu şekilde açıklanabilir (Riggio, 1986: 650):

- *Duyuşsal anlatımcılık*: Tutum ve statüyle ilgili olduğu gibi iletişimin etkisiyle de ilgilidir. Genel olarak sözel olmayan mesajları gönderme becerisi olarak bilinen duyuşsal anlatımcılık, bireyin duyuşsal durumunu yansıtmaktadır. Kısaca bireyin mesajı kodlama ve karşı tarafa aktarma becerisidir. İletişimde kullanılan mesaj sözel olmadığından bireysel enerji ve tutumların yansıtılma şeklidir.
- *Duyuşsal duyarlılık*: Başkalarının tutum, duygu ve durumlarına karşı olan duyarlılıktır. Karşı taraftan gelen sözel olmayan mesajları alabilme, çözebilme ve yorumlayabilme becerisidir. Duyuşsal anlatımda kişi iletişimin kaynağı iken duyuşsal duyarlılıkta iletişimin hedefidir. İletişimde kullanılan mesaj sözel olmadığından daha çok duyguların anlaşılması, karşı tarafın duygu durumunun farkedilmesi şeklinde gerçekleşir. Başkalarının duygularını daha çabuk kavrayan kişiler, atılgan, sempatik, açık ve uyumlu olma eğilimindedir.
- *Duyuşsal kontrol*: Duyuşsal becerilerin tamamında ve sözel olmayan mesajların alınıp aktarılmasında kullanılan kontrol becerisidir. İletişimi istediği şekilde kontrol edebilen bu kişiler, duygularını iyi yöneten kişilerdir ve karşı tarafın

duygularını anlama konusunda da becerililerdir. Bu nedenle duygusal olarak zıtlıklarla karşılaştıklarında duygularını kolayca maskeleyebilirler ve özsaygıları yüksektir.

Duyuşsal beceriler, iletişim sürecinde mesajın oluşturulması, gönderilmesi ve değerlendirilmesi şeklinde gerçekleşen tüm akışta yer alan becerilerdir. Burada dikkat edilmesi gereken kısım mesajın sözel içerikli olmamasıdır. Genel ayrıma göre sözel mesajlar sosyal beceriler gerektirirken, sözel olmayan mesajlar duyguşsal beceriler gerektirmektedir.

### **b. Sosyal Boyutlar**

Sosyal boyutlar bir veya daha fazla kişiyle iletişim kurarken kullanılan sözel anlatımlarla ilgilidir. Birey kendisini sözel olarak istediği şekilde ifade edebiliyorsa ve bu sırada sosyal normları diikate alıyorsa sosyal anlatımcı ve sosyal olarak duyarlı bir kişiden bahsedilmektedir. İletişim sürecinin tamamında sözel mesajları aktarırken, duygu ve davranışlarını kontrol edebiliyorsa sosyal kontrol becerileri devreye girmektedir. Bu noktadan hareketle, sosyal yeterliğin sosyal boyutları kısaca şu şekilde açıklanabilir (Riggio, 1986: 651):

- *Sosyal anlatımcılık*: Sözel olarak bir mesaj aktarabilme, bu aktarımda akıcı olabilme ve konuşmaya giriş yapabilme gibi becerileri içeren sosyal anlatımcılık, başkalarıyla sosyal etkileşime girebilme becerisidir. Toplumda söze girebilme becerisini de içeren sosyal anlatımcılık, başkaları tarafından sevilme ve sempatik görünme gibi çıktılara sahiptir. Ancak konuşma içeriğinde kontrollü olmak ve doğru yerde konuşmaya girmek gerekmektedir. Aksi taktirde gösterişçi bir yan sergilemek itici gelebilir. Genellikle sosyal anlatımcı bireyler gruba bağlı, kayıtsız ve sempatik kişilerdir.
- *Sosyal duyarlılık*: Hedef kitleden gelen sözel mesajları ve bu mesajların içeriğinde yer alan bilgi ya da fikri alma, anlama ve bunları sosyal normlara göre yorumlayabilme becerisidir. Sosyal davranış kurallarına göre yorumlanan mesajlar, karşı tarafa karşı kibar olma, sosyal kaygı sahibi olma ve kendi bilincini yönetme gibi kaygılarla anlamlandırıp geri bildirim alırlar. Aşırı derecede sosyal duyarlılık bazen kişilerin sosyal olarak etkileşime geçmesini engelleyebilir, bireyde gerilim yaratabilir ve çatışma yaşatabilir. Bu nedenle sosyal kural ve normlar bilinmeli ancak duruma göre hareket edilmelidir.
- *Sosyal kontrol*: Hedefe iletilmek istenen sözel mesajlarda bireyin rol yapma becerisi olarak bilinen sosyal kontrol, sözel mesajların gönderilmesinde bireyin kendini ifade edebilme ve bu süreçte kendini kontrol edebilme becerisidir. Yüksek sosyal kontrole sahip bireyler daha anlayışlı ve özgüvenlidirler. Çatışma esnasında kolaylıkla sosyal bir role girebilirler ve istedikleri tutuma ya da yönelime sahip olabilirler. Bu nedenle sosyal olarak zeki ve ileri görüşlü olarak bilinen bu kişiler, her türlü sosyal duruma göre davranışlarını

ayarlayabildiklerinden uzlaşmacıdırlar. Sempatik, duygu yönünden durağan, kaygısız, atılgan, grup bağımlısı ve rahat bireylerdir.

Sosyal ve duyuşsal bu alt boyutlar daha da detaya inilerek özelleştirilmiş alt becerilere ayrılabilir ancak temelinde tüm beceriler sosyal ya da duyuşsal olmak üzere ikiye ayrılacaktır. Sosyal yeterlik ile ilgili bilgi verildikten sonra bu konuda yapılan araştırmalara bakmakta fayda görülmektedir.

## 2. Sosyal Yeterlik Araştırmaları

Sosyal yeterliğin ölçülmesinde, sınıflandırılmasında ve değerlendirilmesinde biçimsel ve biçimsel olmayan yöntemler bir arada kullanılmaktadır. Psikolojiyle ilgili bilim dallarında tedavi amacıyla tanı koyma girişimlerinde de benzer ölçümlere başvurulmaktadır. Sayısal yöntemlere dayanan biçimsel yöntemlerin yanı sıra diğerleri ya da profesyonellerin uzmanlıklarına dayanan ölçüm metotları da bulunmaktadır. Bu yöntemler şu şekilde sıralanabilir (Gresham ve Elliot, 1987: 169):

- Diğerleri tarafından doğrudan gözlem,
- Doğal çevrede gözlem,
- Akran değerlendirmeleri
- Davranışsal rol yapma ölçümleri
- Dereceleme ölçekleri ve kontrol listeleri
- Akran sosyometrik ölçümleri

Sosyal yeterlik üzerinde yapılan araştırmalar genellikle öğrencilerin akademik başarıları gibi çıktılar üzerine yoğunlaşmaktadır. Wentzel (1991: 1067) tarafından yapılan araştırmada 423 öğrencinin sosyal becerileri ile akademik başarıları arasında anlamlı ilişki bulunmuştur. Ayrıca öğrencilerin demografik özellikleri ile sosyal becerileri arasında da ilişki bulunmuştur. Sosyal yeterliğin davranışsal ölçümünde cinsiyetin farklılık yaratıp yaratmadığını analiz eden Arkowitz vd. (1975: 10), sosyal yeterlikte cinsiyetin çok az farklılığa neden olduğunu bulmuştur. Baron ve Markman (2003: 57) girişimcilerin sosyal yeterliğini ölçmüş ve finansal başarı üzerindeki etkisine değinmiştir. Kozmetik ve teknoloji sektöründe yapılan araştırmada, sosyal yeterlikle finansal çıktılar arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç sosyal sermayenin finansal açıdan da ölçülebilir getirileri olabileceğini göstermektedir. Farklı sektörlerde yapılan araştırmalara rağmen doğrudan turizm öğrencilerinin sosyal yeterlikleri üzerinde araştırma yapılmadığı görülmektedir.

## B. Yöntem

Sosyal yeterlikle ilgili teorik bilgilerin ardından, bu bölümde araştırmanın örnekleme, veri toplama aracı, araştırmanın modeli ve verilerin analizine yer verilecektir.

## **1. Örneklem**

Araştırma örneklemini Silifke’de Taşucu MYO’da okuyan turizm bölümü öğrencileri oluşturmaktadır. Seyahat, turizm ve eğlence hizmetleri bölümü altında yer alan 80 öğrenci kontenjanlı turizm rehberliği ve 50 öğrenci kontenjanlı turizm ve seyahat hizmetleri bölümü öğrencilerine ulaşmak amacıyla tam sayım metoduyla anket uygulanmıştır. Toplamda 90 geçerli veriye sahip ankete ulaşılmıştır.

## **2. Veri Toplama Aracı**

Veriler, 90 ifade ve demografik bilgilerden oluşan anket aracılığıyla toplanmıştır. Geliştirilen ankette, duyuşsal anlatım 15 ifade, duyuşsal duyarlılık 15 ifade, duyuşsal kontrol 15 ifade, sosyal anlatım 15 ifade, sosyal duyarlılık 15 ifade ve sosyal kontrol 15 ifade olmak 90 ifade yer almaktadır. Riggio (1986: 657) tarafından geliştirilen ve Yüksel (1997: 123) tarafından Türkçe’ye uyarlanan Sosyal Beceri Envanteri ifadelerinin yanı sıra demografik sorulara da yer verilmiştir. Değişkenlerin ölçümünde, 1 hiç benim gibi değil ve 5 tamamen benim gibi olmak üzere 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır.

## **3. Araştırmanın Modeli**

Araştırmanın temel amacı, turizm öğrencilerinin sosyal yeterlik seviyelerini tespit etmek ve bu seviyenin demografik faktörlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını analiz etmektir. Bu nedenle araştırmanın temel değişkeni olan sosyal yeterlik şu alt boyutlar kapsamında ele alınacaktır:

- Duyuşsal anlatım
- Duyuşsal duyarlılık
- Duyuşsal kontrol
- Sosyal anlatım
- Sosyal duyarlılık
- Sosyal kontrol

Demografik faktörler olarak cinsiyet, yaş, aile gelir durumu, giderleri karşılama şekli, anne ve baba eğitim seviyesine yer verilecektir.

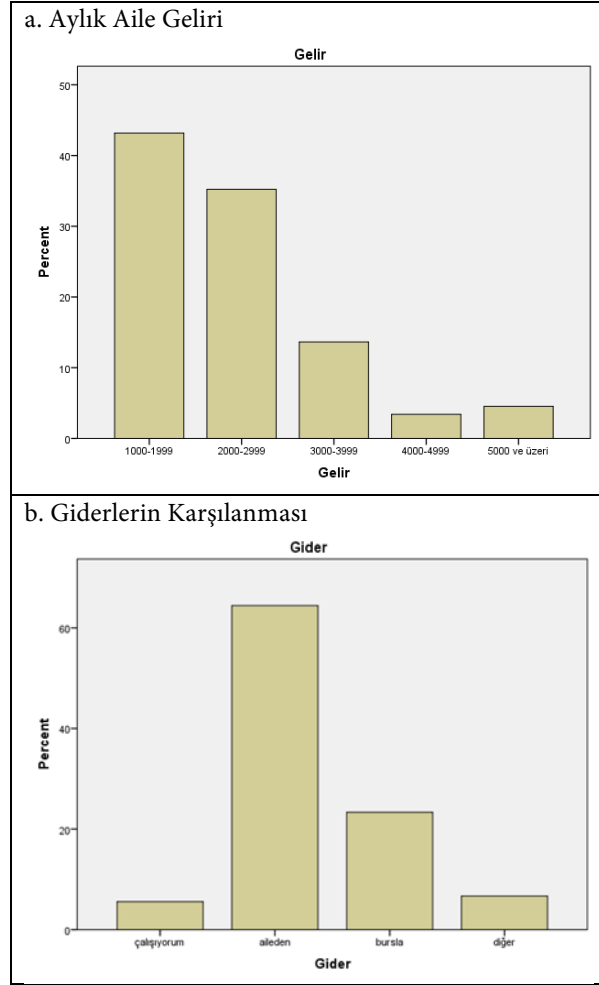
## **4. Verilerin Analizi**

Veriler analiz edilirken istatistik paket programı aracılığıyla frekans, korelasyon ve t-testi analizlerinden faydalanılmıştır. Öncelikle ölçeğin güvenilirliğine bakmak için elde edilen Cronbach’s Alpha değerleri; duyuşsal anlatımın 0,903 duyuşsal duyarlılığın 0,909 duyuşsal kontrolün 0,912 sosyal anlatımın 0,907 sosyal duyarlılığın 0,903 ve sosyal kontrolün 0,905 olarak elde edilmiştir. Ardından sosyal yeterliğin alt boyutlara ayırtırmadan toplam Cronbach’s Alpha değeri 0,916 olarak belirlenmiştir.

### C. Bulgular ve Tartışma

Katılımcılara ilişkin bulgulara bakıldığında örneklemin %46,7'si erkek iken %53,3'ü kadın olduğu görülmektedir. Yani 42 erkek katılımcıya karşılık 48 kadın katılımcı yer almaktadır. Katılımcıların neredeyse tamamı bekar (%96) iken yalnızca 4 kişi evlidir. Ayrıca katılımcıların çoğu 20 yaşında (%28,9), ardından 19 yaşında (%23,3) ve 21 yaşındadır (%15). Aylık aile gelirleri ve giderlerini karşılama şekilleri grafik yardımıyla gösterilmiştir.

Şekil 2. Aylık Aile Gelir ve Giderlerin Karşılanmasını Gösteren Grafik



Üstteki grafiğe bakıldığında katılımcıların aylık aile gelirlerinin çoğunlukla asgari ücret seviyesinde olduğu görülmektedir. Ardından 2000 tl civarında (%34) ve daha sonra 3000tl civarında olduğu söylenebilir (%13). Yalnızca 7 kişinin aile geliri 4000tl ve üzeri olarak görülmektedir. Katılımcı öğrencilerin aylık giderlerini nasıl karşıladıklarına



verdikleri yanıtlar ise sağdaki grafikte görülmektedir. %5'i çalışarak geçimini sağlarken, çoğunluğu ailesinden destek görmekte (%65) ve bursla (%23) harcama yapmaktadır.

Katılımcı öğrencilerin anne ve baba eğitim durumuna bakıldığında sonuçlar benzerlik göstermektedir. Anne ve baba eğitim düzeyinde en büyük payı ilköğretim almaktadır. Bu oran anne eğitiminde %65 iken baba eğitim seviyesinde %61'dir. Ardından %10 ve %7 değerleriyle lise eğitimi gelmektedir. Katılımcıların %8'inin annesi ise okur yazar değildir. Üniversite okuma oranı hem anne hem de baba eğitim seviyesinde %7 olarak belirlenmiştir.

Katılımcı verilerinin ardından araştırma değişkenine ve alt boyutlar arasındaki ilişkiye yönelik bulgulara yer verilecektir. Bu değerleri elde etmek için ölçeklere ilişkin ortalama, standart sapma ve korelasyon verileri Tablo 1'de verilmiştir.

*Tablo 1. Değişkenlere Ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri*

	Ortalama	St.Sp.	1	2	3	4	5	6	7
1.Duyuşsal Anlatım	3,0800	,4955	1						
2.Duyuşsal Duyarlılık	3,0289	,4718	,695**	1					
3.Duyuşsal Kontrol	2,7963	,4943	,573**	,402**	1				
4.Sosyal Anlatım	2,8326	,4219	,475**	,497**	,564**	1			
5.Sosyal Duyarlılık	2,7711	,5040	,571**	,523**	,549**	,650**	1		
6.Sosyal Kontrol	2,8163	,5010	,576**	,574**	,516**	,558**	,613**	1	
7.Sosyal Yeterlik	2,8875	,3823	,821**	,774**	,759**	,775**	,822**	,809**	1

\*\* p<0,01; n: 90

Ölçekte yer alan ifadeler verilen cevapların ortalama değerlerine bakıldığında en küçük değeri 2,7711 ile sosyal duyarlılığın, en büyük değeri ise duyuşsal anlatım ölçeğinin aldığı görülmektedir. Sosyal yeterlik ifadelerinin genel ortalamasına bakıldığında, ölçeğin tamamı 2,8875 olarak hesaplanmaktadır. Ortalama merkez eğilim ölçüsü olan standart sapma değerine bakıldığında ise en büyük standart sapma değerini 0,5040 ile sosyal duyarlılık ölçeğinde yer alan ifadeler almıştır.

Tabloda yer alan korelasyon değerlerine bakıldığında ise tüm korelasyon değerlerinin %1 anlamlılık düzeyinde olduğu görülmektedir. Ayrıca tüm alt boyutlar arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Sosyal yeterliğin alt boyutlarından sosyal duyarlılık (r:822\*\*) ile en yüksek korelasyon değerine sahiptir. Duyuşsal anlatım (r:821\*\*) çok yakın bir değerle sosyal yeterlik ile pozitif yönlü anlamlı

ilişkiye sahiptir. En düşük korelasyon değeri duyuşsal kontrol ile duyuşsal duyarlılık arasında görülmektedir ( $r:0,402^{**}$ ). Alt boyutlar arasında yüksek korelasyon test ile ölçülen niteliğin tek boyutlu olduğunun yani alt boyutları oluşturan duyuşsal anlatım, duyuşsal duyarlılık, duyuşsal kontrol ve sosyal anlatım, sosyal duyarlılık ve sosyal yeterlik kavramları birleştiginde sosyal yeterliği oluşturdıkları anlamına gelmektedir.

Korelasyon verilerinin ardından sosyal yeterlik düzeylerinin demografik faktörlere farklılık gösterip göstermediği inceleneyecektir. Tablo 2’de bu amaçla yapılan t-testi analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 2. Tüm Örneklemedeki Öğrencilerin Sosyal Yeterlik Düzeylerinin Cinsiyete Göre t-testi

Cinsiyet	N	$\chi^2$	SS	sd	t	p	Anlamlılık Düzeyi
Kadın	48	2,79	0,34	88	2,52	0,01	$p<0,05$
Erkek	42	2,99	0,40				Fark anlamlı

Tablodan görüldüğü üzere t-testi sonucu elde edilen anlamlılık düzeyi %5’in altında olduğundan katılımcıların sosyal yeterlik algıları ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır. Bu durumda, “katılımcıların sosyal yeterlik algıları cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir” şeklinde kurulan H0 hipotezi reddedilmiştir. “Katılımcıların sosyal yeterlik algıları cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” şeklinde kurulan H1 Hipotezi kabul edilmiştir. Cinsiyete dayalı olarak kurulan t-testi modelinin F değeri 0,470 olarak elde edilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Duyuşsal Alt Boyut Düzeylerinin Cinsiyete Göre t-testi

Cinsiyet	N	$\chi^2$	SS	sd	t	p	Anlamlılık Düzeyi
Kadın	48	2,87	0,39	88	2,43	0,01	$p<0,05$
Erkek	42	3,07	0,40				Fark anlamlı

Duyuşsal anlatım, duyuşsal duyarlılık ve duyuşsal kontrol olmak üzere üç öğeden oluşan duyuşsal alt boyutu cinsiyete göre anlamlı farklılık vermektedir. Gruplardan birinin 3’ün üzerinde ortalama değere yalnızca bu alt boyut grubunda sahip olduğu görülmektedir. Gruplar arasında anlamlı farklılık olduğuna dair benzer sonuçlar sosyal anlatım, sosyal duyarlılık ve sosyal kontrol için de geçerlidir.

Tablo 4. Katılımcıların Sosyal Alt Boyut Düzeylerinin Cinsiyete Göre t-testi

Cinsiyet	N	$\chi^2$	SS	sd	t	p	Anlamlılık Düzeyi
Kadın	48	2,71	0,36	88	2,25	0,02	$p<0,05$
Erkek	42	2,90	0,43				Fark anlamlı

Sosyal yeterliğin alt boyutlarının da cinsiyet öğesinde farklılık içermesi beklenen bir sonuçtur. İki cinsiyet grubu arasında anlamlılık açısından farklılığı daha net görebilmek için her iki veriye de yer verilmiştir. Alt boyutlarda da sosyal yeterliğin genel

ortalamasında görüldüğü gibi erkeklerin daha fazla ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Cinsiyet dışında elde edilen yaş, aile gelir durumu ve giderleri karşılama şekli gibi demografik faktörler açısından anlamlı farklılıklar çıkmamıştır. Giderleri karşılama şekli için kurulan modelde F: 0,131; p: 0,9 olarak elde edilmiş ve gruplar arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Baba eğitim seviyesine göre de gruplar arasında farklılıklar varmış gibi görünmesine rağmen  $n < 30$  olduğundan bu fark istatistiksel açıdan anlamlı değildir.

*Tablo 5. Katılımcıların Sosyal Yeterlik Düzeylerinin Baba Eğitim Seviyelerine Göre t-testi*

Eğitim	N	$\bar{x}$	SS	sd	t	p	Anlamlılık Düzeyi
İlköğretim	61	2,92	0,34	78	2,72	0,008	$p < 0,05$
Lise	19	2,67	0,37				

Modelin F değeri 0,630 olarak tespit edilmiştir. Ancak lise eğitim seviyesi grubunun örneklem sayısı 30'un altında olduğundan t-testi için uygun şartları sağlamamaktadır. Aynı test anne eğitim seviyesine uygulandığında gruplar arasında anlamlı farklılık çıkmamaktadır (F:15,168; p:0,5). Yani anne eğitim seviyesine göre gruplar birbirine benzer sonuçlar vermektedir.

### **Sonuç ve Öneriler**

Mesleki açıdan incelenen ancak sosyal yönü eksik bırakılan geleceğin turizm sektörü çalışanlarının kişisel ve sosyal becerilerine dikkat çekmek için yapılan bu çalışmada, sosyal yeterlik açısından mevcut durum ortaya konulmak istenmiştir. Sosyal bir durumla ya da sosyal bir ortamda karşılaşılan bir sorunla baş edebilme becerisine ve bu durumda sergilenen performansın sosyal yapıya uygunluğuna vurgu yapan sosyal yeterlik kavramı, turizm gibi hizmet sektöründe hassas dengelere bağlı olan memnuniyeti etkileyebilecek öğelerdendir. En yakın iletişim birimi olan aileden, arkadaşlara ve iş hayatındaki tüm ilgili gruplara kadar tüm sosyal ağlarda bireyin genel davranış kalitesiyle ilgili olan sosyal yeterlik, duyuşsal ve sosyal olmak üzere alt boyutlara sahiptir. Duyuşsal anlatım, duyuşsal duyarlılık ve duyuşsal kontrol ilk alt boyut grubunu oluştururken; sosyal anlatımcılık, sosyal duyarlılık ve sosyal kontrol ikinci alt boyut grubunu oluşturmaktadır.

Turizm öğrencilerinden alınan verilerle ölçülen sosyal yeterlik kavramının, bu örnekleme 2,8875 ortalamaya sahip olduğu ve alt boyutların kendi aralarında %99 güvenilirlik seviyesinde pozitif yönlü korelasyona sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca cinsiyete göre sosyal yeterlik düzeylerinin anlamlı farklılığa sahip olduğu ancak diğer demografik faktör açısından anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Araştırma sonucuna dayanarak turizm sektöründe doğrudan tüketicilerle muhattap olacak bu öğrencilerin sosyal yeterliklerinin artırılması için teorik ve uygulamalı kişisel gelişim eğitimleri verilmesi önerilmektedir.

Gelecekte yapılacak sosyal yeterlik araştırmalarında kişinin kendi algısı yerine, başkaları tarafından ne derece sosyal olarak yeterli olduğunun ölçülmesi ya da gözlem metodunun denenmesi önerilebilir. Turizm sektöründe çalışanlar ve yöneticilik yapanlar için mevcut sosyal yeterlik durumunu belirleyerek insan kaynakları eğitim planlarına sosyal beceri eğitimlerini ve uygulamalarını da dahil etmeleri önerilebilir. Ayrıca çalışma turizm sektörünün farklı iş dallarında çalışan alt ya da üst düzey kişilerden alınan verilerle de genişletilebilir. Sosyal yönden kendini geliştirmiş bir bireyin, doğru iletişim araçlarıyla açamayacağı kapı yoktur. Beşeri ilişkiler, her zaman memnuniyetin en önemli anahtarlarından biridir.



### KAYNAKÇA

- Arkowitz, Hal, Lichtenstein, Edward, McGovern, Kevin and Hines, Patricia (1975). The Behavioral Assessment of Social Competence in Males. **Behavior Therapy**, 6 (1), pp. 3-13.
- Bacanlı, Hasan (1999). **Sosyal Beceri Eğitimi**. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Baron, Robert A., and Markman, Gideon D. (2003). Beyond Social Capital: The Role of Entrepreneurs' Social Competence in Their Financial Success. **Journal of Business Venturing**, 18(1), pp. 41-60.
- Cavell, Timothy A. (1990). Social Adjustment, Social Performance, and Social Skills: A Tri-Component Model of Social Competence. **Journal of Clinical Child Psychology**, 19(2), pp. 111-122.
- Dodge, Kenneth A. (1986). A Social Information Processing Model of Social Competence in Children. **In The Minnesota Symposium on Child Psychology**, 18, pp. 77-125.
- Eisenberg, Nancy, Gershoff, Elizabeth Thompson, Fabes, Richard A., Shepard, Stephanie A., Cumberland, Amanda J., Losoya, Sandra H., Murphy, Bridget C. (2001). Mother's Emotional Expressivity and Children's Behavior Problems and Social Competence: Mediation Through Children's Regulation. **Developmental Psychology**, 37(4), pp. 475-490.
- Feiring, Candice, and Lewis, Michael (1991). The Development of Social Networks from Early to Middle Childhood: Gender Differences and the Relation to School Competence. **Sex Roles**, 25(3), pp. 237-253.
- Gottman, John; Gonso, Jonni and Rasmussen, Brian (1975). Social Interaction, Social Competence, and Friendship in Children. **Child Development**, pp. 709-718.
- Gresham, Frank M., and Elliott, Stephen N. (1987). The Relationship Between Adaptive Behavior and Social Skills Issues in Definition and Assessment. **The Journal of Special Education**, 21(1), pp. 167-181.

- Hocaoğlu, Ahmet Yalçın (2009). Zihinsel Engelli Ergenlerin Okul İçi Sosyal Yeterlilik Düzeyleri ve Davranış Problemleri ile Anne-Babaların Sosyal Beceri Düzeylerinin Karşılaştırılarak İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, M.Ü.Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Hops, Hyman (1983). Children's Social Competence and Skill: Current Research Practices and Future Directions. **Behavior Therapy**, 14(1), pp. 3-18.
- Liddle, Bethany and Nettle, Daniel (2006). Higher-Order Theory of Mind and Social Competence in School-Age Children. **Journal of Cultural and Evolutionary Psychology**, 4(3-4), pp. 231-244.
- McFall, Richard M. (1982). A Review and Reformulation of the Concept of Social Skills. Behavioral Assessment. **Behavioral Assessment**, Vol 4(1), 1982, pp. 1-33.
- Riggio, Ronald E. (1986). Assessment of Basic Social Skills. **Journal of Personality and Social Psychology**, 51(3), pp. 649-660.
- Wentzel, Kathryn R. (1991). Relations Between Social Competence and Academic Achievement in Early Adolescence. **Child Development**, 62(5), pp. 1066-1078.
- Yüksel, Galip (1997). Sosyal Beceri Eğitiminin Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Beceri Düzeyine Etkisi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, G.Ü.Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.



## **INVESTIGATION OF TOURISM STUDENTS' SOCIAL-EFFICACY PERCEPTIONS IN TERMS OF DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS**

Fatma İNCE<sup>a</sup>

### **Abstract**

The individual perception and beliefs to deal with a particular situation will affect the decision-making process and behaviors. If individuals with positive perceptions of their personal skills believe to be able to solve the problem or manage the challenge, they tend to take risks and can communicate effectively. Social efficacy, one of the perceptions of the individual is about the belief of the individual's social skills and the performance in a social situation. This perception, which is influenced by many factors such as family, friends, age, gender, fraternal relations, is also caused by the influence of situational factors and cultural determinants as well as personal characteristics. From a social viewpoint, the individual develops a belief in his or her ability to socialize, that is, the ability to empathize and socialize, and begins to think that he or she is in this behavioral pattern. When the individual perceives himself or herself as successful in the social sense, he or she obtains positive assumptions, such as self-esteem, self-sufficiency and social acceptance; on the other hand the perception of failure causes the negative consequences such as exclusion, abuse and asocial behavior.

Social efficacy includes two basic dimensions as emotional and social which emphasize the internal and observable factors. Each dimension has three sub-dimensions which include the following factors (Riggio, 1986: 650):

- Emotional expressivity: Emotional expressivity is about the general skill in nonverbal sending. It refers to focusing on posed emotional sending through the ability to express. This kind of expressivity is characterized as emotionally charged.
- Emotional sensitivity: Emotional sensitivity is about the general skill in receiving and decoding the nonverbal communications of others. It refers to being able to concerned with and vigilant in observing the nonverbal emotional cues of others through the decoding the emotions.

---

<sup>a</sup> fatma\_ince@yahoo.com

- Emotional control: Emotional control is about the general ability to control and regulate emotional and nonverbal displays. It refers to being a good emotional actor and pose emotions on cue through the using conflicting emotional cues to mask felt emotional states.
- Social expressivity: Social expressivity is about the general verbal speaking skill and an ability to engage others in social interaction. It refers to appearing outgoing and gregarious because of their ability to initiate conversations with others. This skill includes the speaking spontaneously without apparent control or monitoring of the content.
- Social sensitivity: Social sensitivity is about the decoding and understanding verbal communication and general knowledge of the norms. It refers to being attentive to others through the knowledge of social norms and rules.
- Social control: Social control is about the general skill in social self-presentation. It refers to being socially adept, tactful and socially adept. This skill includes the taking a particular stance or orientation in a discussion and playing various social roles.

These sub-dimensions are considered the main variable in this study. Because the social skill and efficacy become is even more important in the professions that need to be face to face with people. Therefore, the subject of the study is not only important in the professions, but also is important for the education. Because the theoretical education gives information about the literature, but there is also need some social knowledge in the work life.

From this viewpoint, the aim of the study is defined as determine the social efficacy of the tourism students, which are needed social skills more than other sectors, because of the nature of the service sector. The satisfaction of the consumers is up to employees' communication skills and the quality of service in a large extent.

The target population of the study is the tourism students because of the fact that the tourism sector needs the social skills. Moreover, there needs an attention to social skills in the education. The sample of the study is the 90 Silifke Taşucu Vocational School Students that in the travel, tourism and recreation services. The full inventory methods are used, but the number of the students is also is one of the boundaries of the study. Each sub-dimension has 15 items and the survey has 90 social efficacy items totally. The data are analyzed through the correlation, t-test and descriptive analysis. The participants are 46% male and 53% female and the greater part of them is single as expected.

According to the results, there are significant correlations between sub-dimensions, and the level of the total social efficacy is 2,8875 on a 5 point scale. Moreover, there are significant differences between the means of the social efficacy according to gender groups, while other demographic factors do not have any effects.

**Keywords:** Tourism Education, Social Efficacy, Social Skills Inventory, Self-Efficacy, Demographic factors

