

İLETİŞİM TARZININ VE SÖZSÜZ İLETİŞİMİN ÇALIŞANLARIN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ: POSTA DAĞITICILARI VE HEMŞİRELER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Meltem ONAY

Celal Bayar Üniversitesi
Uygulamalı Bilimler Yüksek Okulu
E-posta: meltemonay@gmail.com

Zeynep Hale SÜSLÜ

Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
E-posta: zeynephales@gmail.com

Sevde KILCI

Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
E-posta: kilcisevde@gmail.com

Özet

Günümüzde bilgi toplumunda hizmet sektörü ve sağlık sektörü çalışanlarının sahip olduğu sözlü ve sözsüz iletişim yeteneklerinin başta iş performansı, örgüt performansı ve örgüt imajı olmak üzere bir çok konuyu etkilediği bilinmektedir. Bu kapsamda çalışmada, iletişim tarzları, sözsüz iletişim ve iş performansı arasındaki ilişkiler inceleme altına alınmıştır. Bu amaçla, İzmir’de Posta İşleme Merkezinde çalışan “postacılar” ile Manisa-Celal Bayar Üniversitesi “hemşireler” üzerinde bir araştırma yapılarak, çalışanların iletişim tarzları ve sözsüz iletişime yatkınlık düzeylerinin, iş performanslarına olan etkileri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma kapsamında iki farklı model oluşturulmuş, modeldeki değişkenler arasındaki ilişkiler aşamalı regresyon analizi ile incelenmiştir. Her iki modele yapılan analizler sonucunda iletişim tarzlarından aktif iletişim tarzının iş performansını, öz-yeterlilik düzeyi ara değişkeni ile dolaylı olarak etkilediği tespit edilmiştir.. Sonuçlar dikkate alındığında, gerek hemşirelerin gerekse posta dağıtıcılarının etkili kişiler arası ilişkiler ve iletişim becerileri geliştirmeleri “müşteriler” üzerinde olumlu etki bırakmakta olup, kurumların bu konuda çalışanların üzerinde “farkındalık” yaratmalarının önemi bir kez daha ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: İletişim Tarzı, Sözsüz İletişime Yatkınlık Düzeyi, Öz-Yeterlilik Düzeyi, İş Performansı

THE EFFECTS OF COMMUNICATION STYLE AND NON-VERBAL COMMUNICATION LEVEL ON EMPLOYEES' WORK PERFORMANCE: A STUDY ON THE MAIL DISTRIBUTORS AND NURSES

Abstract

It is widely recognized nowadays that in knowledge society, the verbal and non verbal communication skills of the employees working in service sector and health sector affect so many issues but mainly the issues such as employee performance, organizational performance and organization's image. In this extent, in this study; the relationship between communication styles, non-verbal communication and employee performance is discussed. To this end, a research has been made among the postmen of Mail

Processing Center in İzmir and nurses of Celal Bayar Universities in Manisa and the effects of employees' communication styles and their tendency level to non-verbal communication on their work performance were investigated. In the research context, two different models were developed and the relationship between the variables in the so called models were examined by hierarchical regression analysis. In the analyses made regarding both of the models, it is found out that active communication style affects employee work performance directly but when self efficacy level is considered as a mediator it affects the performance indirectly. At the same time, there has been found no significant relationship between tendency to non-verbal communication, self efficacy level and employee performance. The results are taken into account both nurses and mail distributors to develop effective interpersonal relationship and communication skills, leave positive effect on "customers" organizations working on this issue, the importance of creating awareness on employees has once again emerged.

Key words : Communication style, non-verbal communication, self efficacy, work performance

Jel Code: M12

1. GİRİŞ

İnsanlar arasındaki ilişkilerin temelinde iletişim vardır. Öğrenmek, öğretmek, anlamak, anlatmak, etkilemek, etkilenmek, paylaşmak ve sahip olmak için iletişim kurarız. Bunların dışında yeme, içme, barınma gibi temel fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarımızı da iletişim kurarak gidermeye çalışırız. Kısacası insan ilişkilerinin temeli iletişime dayanır. Bilgi, bilişim ve iletişim hem bireyin hem de toplumun yaşam sürecini derinden etkilemektedir. Bu nedenle insanlık, bugün köklü bir

değişimin eşliğindedir. Örgüt açısından bakıldığında, iletişimin örgütün tüm faaliyetlerinin arkasındaki temel süreç olduğu görülür. Bu sebeple iletişim “örgütü bir arada tutan sosyal bir yapılandırıcı” olarak kabul edilir (Greenberg ve Baron , 2000: 291).

Her ne kadar iletişim bütün sektörler açısından önemli olsa da hizmet yoğun sektörlerde daha da belirleyici bir işleve sahiptir. Bu bakımdan hem hizmet sektörü hem de sağlık sektörü de emek-yoğun bir özellik sergilemesi nedeniyle de dikkat çekmektedir. Özellikle hizmet sektöründeki “**posta dağıtıcıları**” ile sağlık sektöründeki “**hemşirelerin**” insan odaklı çalışma ortamlarında faaliyet göstermiş olmaları, iletişim sürecinin neden önemli olduğunu daha net açıklamaktadır.

2. YAZIN TARAMASI

İletişim ve İletişim Tarzları

İletişim, bir mesajın bir kişiden diğerine aktarılması sürecidir. Sözlü ve/veya sözsüz olsun “iletişim süreci” bir alıcı ve göndericiyi içermekte, süreç ise beş önemli aşamadan oluşmaktadır (Erkuş ve Günlü, 2009:8; Bittel,1985,Koçel,2001, Eren,2001; James ve Cinelli, 2003:41).

Sözsüz İletişim

İletişimin bir diğer önemli boyutu da sözsüz iletişim oluşturmaktadır. Özellikle günümüzde iletişim sadece “dil” üzerinden gerçekleşen bir süreç olmadığı, gerisinde duran diğer faktörlerin de dikkate alınması gerektiği anlaşılmaktadır (Poon Teng Fatt,1998:1).

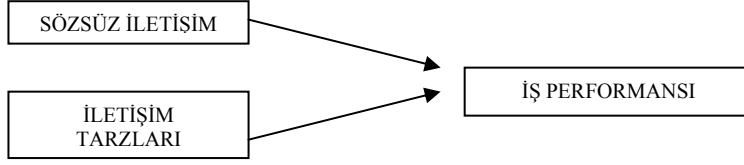
Öz-Yeterlilik

Öz-yeterlilik, “bireyin davranışları üzerinde etkili olan bilişsel algılama etkenlerinden bir tanesidir. Bireyin belli bir eylemi başarıyla yapma veya olayları kontrol edebilme algısı veya yargısı ya da bireyin belirli performans düzeyini başarma kapasitesine ilişkin yargısını da ifade eder” (Ünal Keskin ve Orgun, 2006:92; Kurbanoglu,2004:137; Bandura, 1995:2).

3. ARAŞTIRMA

Araştırmanın amacı; hizmet sektörünün aktif oyuncularından “posta dağıtıcıları” ile sağlık sektöründe hasta /müşteri ile daha yakın ilişkilerde bulunan “hemşireler”in iletişim tarzlarının ve sözsüz iletişim yeterlilik düzeylerinin iş performansına olan etkilerini belirlemektir. Ayrıca öz-yeterlilik düzeyi araştırmaya dahil edilerek, araştırmaya konu olan temel değişkenler arasındaki ilişkilerin daha açıklayıcı bir şekilde incelenmesi de hedeflenmektedir.

Belirtilen amaç çerçevesinde, iletişim tarzlarının ve sözsüz iletişime yakınlık düzeyinin iş performansına olan etkilerini belirlemek amacıyla iki farklı model geliştirilmiştir.. Her iki model, Şekil 1 ve Şekil 2’de tanımlanmaktadır.



Şekil 1. Doğrudan Model: İletişim Tarzları ile Sözsüz İletişime Yakınlığın İş Performansı Üzerine Doğrudan Etkisi



Şekil 2. Dolaylı Model: İletişim Tarzları ile Sözsüz İletişime Yakınlığın Öz-Yeterlilik Düzeyi Aracılığı ile İş Performansı Üzerine Etkisi

4. ÖRNEKLEM VE DEMOGRAFİK BULGULAR

Araştırmanın Örneklemini İzmir il merkezinde faaliyetini sürdüren Posta İşleme Merkezinde çalışan 121 posta dağıtıcısı ile, Manisa Celal Bayar Üniversitesi Hastanesinde çalışan 76 hemşire oluşturmaktadır. Üniversitesinde Hastanesinde 2011 yılı verilerine göre 121 hemşire görev yapmaktadır. Yani, örneklem grubu olarak ele alınan tüm çalışanlar ankete yanıt vermişlerdir. Posta İşleme Merkezi’nde dağıtım işiyle uğraşan ve İzmir’de 31 semte posta ulaştırma görevinde bulunan 150 kişi bulunmaktadır. Anket sorularına yanıt verenlerin sayısının 121 olduğu dikkate alındığında, her iki grup için örneklem grubunun tüm evreni temsil edebileceği söylenebilir.

5. BULGULAR

Araştırma sonuçları elde edilen verilere SPSS 16 paket programında analiz edilmiştir. Bu kapsamda ilk aşamada, katılımcıların ayrı ayrı (hemşireler ve posta dağıtıcıları) pasif iletişim tarzları, aktif iletişim tarzları, sözsüz iletişim düzeyleri, algılanan öz-yeterlilik düzeyleri ve iş performanslarına ilişkin elde edilen verilerin ortalamaları, standart sapmaları ve aralarındaki korelasyonlara bakılmıştır. Analizin ikinci aşamasında ise aşamalı regresyon analizi yapılarak, katılımcıların

pasif ve aktif iletişim tarzları ile sözsüz iletişime yatkınlık düzeylerinin, öz-yeterlilik ve iş performansına olan etkileri ayrı ayrı incelenmiştir.

Tablo 1a: Ortalamalar, Standart Sapmalar ve Korelasyon Değerleri (Hemşireler için)

	ort	Std s.	1	2	3	4	5
AKTİF	3,3608	,41687	1	,436**	,228*	,308**	,154
PASİF	3,5060	,59530	,436**	1	,095	,479**	,143
Sİ_SONUC	78,8329	,94474	,228*	,095	1	,351**	,180
ÖY_SONUC	3,5961	,66864	,308**	,479**	,351**	1	,183
İP_SONUC	3,7716	,55652	,154	,143	,180	,183	1

*p<,05, **p<,01

Tablo 1a'da değişkenler incelendiğinde katılımcıların (hemşirelerin) pasif iletişim tarzlarının ortalamasının aktif iletişim tarzlarına göre daha yüksek olduğu, algılanan öz-yeterlilik düzeyleri ve iş performanslarının ise ortalamasının üzerindedir (3,60; 3,77).

Araştırmanın ikinci aşamasında, katılımcıların iletişim tarzları ile sözsüz iletişime yatkınlık düzeylerinin iş performansına olan etkilerini belirlemek amacıyla regresyon analizi sonucu anlamlı ilişkiler bulunmamıştır.

Üçüncü aşamada katılımcıların öz-yeterlilik düzeyleri ara değişken olarak modele dahil edilmiş, bu amaçla ikinci bir regresyon analizi yapılmıştır. Böylece katılımcıların pasif ve aktif iletişim tarzları ile sözsüz iletişime yatkınlık düzeylerinin öz-yeterlilik düzeylerine olan etkileri belirlenmeye çalışılmıştır.

Tablo 1a'da değişkenler arasında anlamlı bir ilişkinin olma durumunu belirlemeye yönelik yapılan korelasyon analiz sonucuna göre, hemşirelerin;

Tablo 1b: Ortalamalar, Standart Sapmalar ve Korelasyon Değerleri (Posta Dağıtıcıları İçin)

	Ort	Std s.	1	2	3	4	5
AKTİF	3,4713	,68743	1	,752**	,289**	,499**	,313**
PASİF	3,7500	,52833	,752**	1	,321**	,516**	,431**
Sİ_SONUC	78,9134	,90443	,289**	,321**	1	,339**	,186
ÖY_SONUC	3,9226	,69354	,499**	,516**	,339**	1	,679**
İP_SONUC	4,1033	,57323	,313**	,431**	,186	,679**	1

*p<,05, **p<,01

Sİ_SONUC: Sözsüz İletişim; ÖY_SONUC: Öz-yeterlilik; İP_SONUC: İş performansı

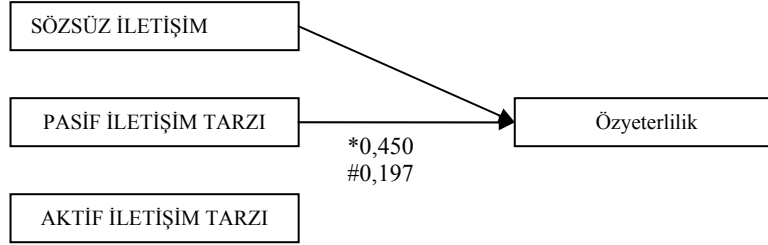
Tablo 2a'da hemşirelerin iletişim tarzları ile sözsüz iletişime yatkınlık düzeylerinin öz-yeterlilik düzeyine (ara değişken) etkilerini incelemek amacıyla

yapılan regresyon analizi sonuçları; Şekil 3’de ise bu değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkileri gösterilmiştir.

Tablo 2a: Hemşireler için Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-15,384	5,336		-2,883	,005
	PASİF	,505	,108	,450	4,685	,000
	Sİ_SONUC	,218	,068	,308	3,212	,002

a. Dependent Variable: ÖY_SONUC



Şekil 3. İletişim Tarzları ile Sözsüz İletişime Yatkinlık Düzeyine, İş performansı Üzerindeki Etkilerini İncelemek Amacıyla Kurulan Modelin Analiz Sonuçları (*: hemşireler için standartlaştırılmış beta değeri, #: Dağıtıcılar için standartlaştırılmış beta değeri)

Tablo 2b: Dağıtıcılar için Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-10,201	4,841		-2,107	,037
	PASİF	,596	,107	,455	5,547	,000
	Sİ_SONUC	,151	,063	,197	2,402	,018

a. Dependent Variable: ÖY_SONUC

Tablo 2b’de görüldüğü gibi, posta dağıtıcılarının öz-yeterlilik düzeylerini, hem pasif iletişim tarzı ($p=0,037$), hem de sözsüz iletişim yatkınlık derecesi ($p=0,000$) etkilemektedir.

Diğer hiçbir değişken ile öz-yeterlilik arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

6. TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırma sonuçları göstermiştir ki; gerek sağlık gerekse hizmet sektöründe çalışan personelin “sözsüz iletişim” düzeyleri; “öz-yeterlilik” ve “iş performansı” arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır. Bu ilişkinin etkin bir şekilde koordine edilmesi ve personele verilen eğitimlerle desteklenmesi işletmenin “verimlilik” ve “karlılık düzeyini” artırmanın yanında, “müşteri memnuniyeti” ve “kaliteli hizmet” anlayışı açısından etkili olacaktır.

KAYNAKÇA

Argye,M. (1987). The Psychology of Happiness, London: Routledge’den aktarılan Irwing,P. ve Tourish,D.(1994). An Integrated Communication Strategy for Health Service Managers, *Journal of Management in Medicine*, 8(6):53-57.

Atak, M. (2005), Örgütlerde Resmi Olmayan İletişimin Yeri ve Önemi”, *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, 2(2), 59-67.

Auginis,H. ve Henle,C.A. (2001). Effects of Nonverbal Behavior on Perceptions of a Female Employee’s Power Bases, *The Journal of Social Psychology*, 141(4):537-549.

Altunçekiç, A.,Yaman,S. ve Koray,Ö. (2005). Öğretmen Adaylarının Öz-Yeterlilik İnanç Düzeyleri ve Problem Çözme becerileri Üzerine Bir Araştırma (Kastamonu İli Örneği), *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 13(1):93-102.

Bakan, İ.ve Büyükbeşe,T. (2004). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması”, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 7: 1-30.

Bambacas,M. ve Patrickson,M. (2008). Interpersonal Communication Skills that Enhance Organisational Commitment, *Journal of Communication Management*, 12(1):51-72.

Bandura, A. (1982). Self-efficacy Mechanism in Human Agency. *American Psychologist*, 37(2), 122-147

Bandura, A. (1995). *Exercise of Personal and Collective Efficacy in Changing societies*. In A. Bandura (Ed.), *Self-efficacy in changing societies*. New York: Cambridge University Press.

Bandura,A. (1995). *Self- Efficacy in Changing Societies*, Cambridge: Cambridge University Press.

Bednar,D.A. (1982).Relationship Between Communicator Style and Managerial Performance in Complex Organizations: A Field Study, *Journal of Business Communication*, 19(4): 51-76'dan aktaran Notarantonio,E.M. ve Cohen,J.L. (1990). The Effect of Open and Dominant Communication Styles on Perceptions of The Scales Interaction, *Journal Business Communication*, 27(2):171-184.

Bingöl, D. (2006), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Arıkan Yayıncılık.

Bittel, L.R. (1985). *What Every Supervisor Should Know: The Basics of Supervisory Management*, ABD:McGraw Hill Inc.

Bonnie,K. ve Christophel,D.M. (1995). The Relationships Among Manager Communication Openness, Nonverbal Immediacy, and Subordinate Motivation, *Communication Research Reports*, 12(2):200-205.

Bowen,J.T.(1997).Responsive Communication: The Key to Business Development and Service Improvement, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9(7):345-349.

Byron, K. (2008). Differential Effects of Male and Female Managers's Non-Verbal Emotional Skills on Employees' Ratings, *Journal of Managerial Psychology*, 23(2):118-134.

Branderburg,M.(1985). Communicator Styles and Its Relationship to Instructional Effectiveness in Collegiate Business Education (Basılmamış Doktora Tezi), ABD: Oklohama Stated University.

BRASLER, M. (1993). Predictors Of Clinical Performance Of Graduate Nurses Participating In Preceptor Orientation Programs", *Journal of Continuing Education in Nursing*, Vol. 24, Issue 1: 158-165.

Basım, H.N.; Korkmazıyürek,H. ve Tokat,A.O. (2008). Çalışanların Öz yeterlilik Algılamasının Yenilikçilik ve Risk Alma Üzerine Etkisi: Kamu Sektöründe Bir Araştırma, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19:121-139.

Busch, T., Falan,I. ve Pettersen,A. (1998). Disciplinary Differences in Job Satisfaction, Self-Efficacy, Goal Commitment and Organisational Commitment Among Faculty Employess in Norwegian Colleges: An Empirical Assessment of Indicators of Performance, *Quality in HigherEducation*, 4(2):137-157.

Boscart, M.V. (2009). A Communication Intervention for Nursing Staff in Chronic Care, *J.Advanced Nurs*, 9:1823-1832.

Babadağlı,B.;Ekiz,Erim.S. ve Erdoğan,S. (2006). Hekimlerin ve Hemşirelerin Hastayla İletişim Becerilerinin Değerlendirilmesi, *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, Cilt:1,Sayı:3, <http://webfirat.edu.tr/shmyo/edergi/ciltbirsayıuc/ba>, Erişim Tarihi: 28.03.2011).

- Coffrey,R.E.; Cook,C.W.; ve Hunsaker,P.L.(1994). *Management and Organizastional Behaviour*, ABD:Austen Pres.
- Chan,H.; Wan, L.C. ve Sin,L.Y.M. (2007). Hospitality Service Failures: Who Will Be More Dissatisfied?, *Hospitality Management*, 26:531-545.
- Collins, S. (2009). Good Communication Help to Build a Therapeutic Relationship, *Nurs Time*, 24:23-29.
- Comstock, J ve Higgins,G.(1997). Appropriate Relational Messages in Direct Selling Interaction: Should Salespeople Adapt to Buyer's Communicator Style, *The Journal of Business Communication*, 34(4):401.
- Coleman, R. ve Wu,H.D.(2006). More Than Words Alone: Incorporating Broadcasters' Nonverbal Communication into the Stages of Crisis Coverage Theory-Evidence From September 11th., *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 50(1):1-17.
- Conger,J.A. ve Kanungo,R.N. (1988). The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice, *Academy of Management Review*, 13(3): 471-482'den aktaran Çöl, G.(2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1):35-46.
- Choo,F. (1986). Job Stres, Job Performance, and Auditor Personality, Charactersitics, *A Journal of Practice&Theory*, 5(2):17-34.
- Ceylan,A. ve Ulutürk,Y.H. (2006). Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1):48-58.
- Drafke,M.W. ve Kossen,S. (1997). *The Human Side of Organization*, Yedinci Baskı. New York: Addison Wesley Longman.
- Durak Batıgün, A. ve Şahin, N.H. (2006).İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları İçin İki Ölçek: A Tipi Kişilik ve İş Doyumu, *Türk Psikiyatri Dergisi*, 17(1):32-45.
- De-Hua,W. ve Hui,L.(2007). Nonverbal Language in Cross-Cultural Communication, *Sino-US English Teaching*, 4(10):60-66.
- Devine,F. Baum,T.; Hearn,N. ve Devine, A. (2007). Managing Cultural Diversity: Oppurtunities and Challenges for Northern Ireland Hoteliers, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(2):120-132.
- Darlington-Dawes,D.M. (2001). The Relationship Between Communication Styles and personality Characteristics: An Investigation of Managers (Basılmamış Doktora Tezi). Washington: Faculty of The Graduate School of Howard University.
- Erkuş,A. ve Günlü,E.(2009). İletişim Tarzının ve Sözsüz İletişim Düzeyinin Çalışanların İş Performansına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), Bahar: 7-24.

- Eren,E.(2001). *Yönetim ve Organizasyon(Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar)*, İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş.
- Elfenbein,H.A.; Foo,M.D.; Boldry,J.G. ve Tan, H.H.(2006).Dyadic Effects in Nonverbal Communication: A Variance Partitioning Analysis, *Cognition and Emotion*, 20(1):149-159.
- Ekici,G. (2006). Meslek Lisesi Öğretmenlerinin Öğretmen Öz yeterlilik İnançları Üzerine Bir Araştırma, *Eurasian Journal of Educational Research*, 24:87-96.
- Edison,E.L.(1992). Career Assistanst Principals: Job Satisfaction, Self-efficacy and Perceptions of Task Structure, ETD Collection for Wayne Stat, University Paper AA19310646.<http://digitalcommons.wayne.edu/dissertations/AA1931064>.
- Esatoğlu, E., Ağırbaş,İ.; Acuner,A.; Önder,Ö.; Sarp,N. (2006). Sağlık Ocağı İşgörenlerinde İş Doyum Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 25-27 Mayıs, Erzurum, 297-303.
- Goris, J.R.;Vaught,C.B. ve Petittit,D.J. (1997). Organizational Communications: Is it a Moderator of The Relationship Between Job Congruence and Job Performance /Satisfaction?, *Onternational Journal of Management*, 19(4):664-672'den aktaran Gladfelter,A.(2000). The Influence of Supervisor's Interpersonal Communication Competence on Worker Satisfaction (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), ABD: California State University.
- Gladfelter,A. (2000). The influence of Supervisor's Interpersonal Communication Competence on Worker Satisfaction (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), ABD: California State University.
- Gabbott,M. ve Hogg,G. (2000). An Empirical Investigation of The Impact of Non-Verbal Communication on Service Evaluation, *European Journal of Marketing*, 34(3/4):384-398.
- Gabbot,M. ve Hogg,G. (2001). The Role of Non-Verbal Communication in Service Encounters: A Conceptual Framework, *Journal of Marketing Management*, 17:5-26.
- Grau,R., Salanova,M.,ve Peiro,J.M. (2001). Moderator Effects od Self-Efficacy on Occupational Stres, *Psychology in Spain*, 5(1):63-74.
- Greenberg, J. ve Baron,R. (2000). *Behavior in Organizations*, New Jersey: Prentice Hall.