

***SOSYAL KARŞILAŞTIRMA VE ÖĞRENİLMİŞ GÜÇLÜLÜK İLİŞKİSİNİN
YÖNETSEL ETKİLERİ
HASTANE YÖNETİCİLERİ VE ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA***

Arş. Grv. Dr. Nilay GEMLİK
Marmara Üniversitesi - Sağlık Eğitim Fakültesi

Dr. Ünsal SİĞRİ
Kara Kuvvetleri Komutanlığı - Ankara

Prof. Dr. Haydar SUR
Marmara Üniversitesi - Sağlık Eğitim Fakültesi

Sosyal karşılaştırma ve öğrenilmiş güçlülük kavramları, kişilerin iş davranışlarını etkileyen önemli faktörlerdendir. İnsanlar için “kendini değerlendirme”, mevcut durumlarının tespitinde önemli bir süreçtir. Kişiler kendilerini değerlendirirken, objektif ölçütler bulamadıklarında, kendilerini toplumdaki diğer kişiler ile karşılaştırırlar, buna “sosyal karşılaştırma” denir. Karşılaştırmanın kim ile yapılacağı ve ne yöne doğru uygulanacağı önemlidir.

Öğrenilmiş güçlülük ise, kişilerin içsel tepkilerini oto-kontrol şeklinde düzenleyen davranış ve becerilerdir. Ayrıca, stresle baş etme yöntemi de olan öğrenilmiş güçlülük, olumsuz düşünce ve duyguların olmadığı anlamına gelmemektedir. Ancak, kişisel açıdan, olumsuz sonuçların minimum seviyeye indirilebilmesi için, değişikliklerin düzenlenebileceğine işaret eden bu kavram, örgütsel ve yönetsel açıdan da oldukça önemlidir.

Bu çalışmada, İstanbul ilindeki hastane yöneticileri, doktor ve hemşire statüsünde çalışan kişilerin sosyal karşılaştırma, öğrenilmiş güçlülük ilişkilerinin yönetsel etkileri ve bu ilişkileri etkileyen faktörler incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, çalışmaya katılan doktorlar ve yöneticilerin sosyal karşılaştırma açısından farklılık gösterdiği; sosyal karşılaştırma ile yaş ve çalışma süresi arasında anlamlı bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Aynı zamanda sosyal karşılaştırma ile öğrenilmiş güçlülük arasında da anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Sonuçta, elde edilen bulgular kapsamında yönetsel çıkarımlar yapılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Sosyal Karşılaştırma, Öğrenilmiş Güçlülük, Örgüt, Yönetim, Hastane.

A STUDY ON MANAGERIAL EFFECTS SOCIAL COMPARISON AND LEARNED RESOURCEFULNESS ON HOSPITAL MANAGERS AND WORKERS

Social comparison and learned resourcefulness are important factors that affect work behaviors of individuals. Self-evaluation is a very important process for individuals to determine the present position. If people can not find objective criteria for self evaluation, they use social comparison process as social (subjective) criteria. It is important to whom with and which direction (upward – downward) to go and it’s managerial effects in social comparison process.

Learned resourcefulness is the ability to regulate intrinsic reactions of people in a manner of auto-control in stressful situations. Learned resourcefulness as a tool for coping with stress can help individuals to diminish the negative effects of stress and appears to be an important concept also for the organizations and managerial process.

In this research, social comparison and learned resourcefulness factors that affect these processes were studied within hospital managers and personnel in Istanbul. With the findings, some differences were found in social comparisons between the doctors and hospital managers. In addition, a meaningful relationship was found among social comparison, age and working period while a second relationship appears between social comparison and learned resourcefulness. Finally, a few managerial inferences were made according to results.

Key Words: Social Comparison, Learned Resourcefulness, Organization, Management, Hospital.

1. GİRİŞ ve LİTERATÜR

Sosyal karşılaştırma (social comparison) ve öğrenilmiş güçlülük (learned resourcefulness) kavramları, sosyal psikoloji ve psikoloji alanlarında sıkça kullanılan kavramlardır. Bu kavramlar, kişilerin iş davranışlarını ve dolayısıyla örgütsel yönetimi etkileyen önemli öğelerdir.

Başkalarıyla yapılan karşılaştırmalar, bireyin kendini değerlendirmesinde temel dayanak noktalarından biridir. Kişi, referans bir kişi veya değer seçer. Kendisini o kişi veya değer ile karşılaştırır. Karşılaştırma sonucunda, elde edilen veriler, kişilerin iş görme kapasitelerinin artırılmasında ve yönetsel girdilere dönüşmesinde kullanılmaktadır. Çalışanların meslek yaşamlarında sıkça yaşadığı problemlerden biri de, stresle beraber yaşamayı öğrenmektir. Stresle baş etme konusu bağlamında, yüksek öğrenilmiş güçlülükteki kişilerin, performansları üzerindeki olumsuz stresi minimize edebildikleri ve stresli durumlarda düşük öğrenilmiş güçlülükteki kişilere göre daha iyi performans gösterebildikleri varsayılmaktadır.

Bu bağlamda sosyal karşılaştırma ve öğrenilmiş güçlülük kavramları arasındaki ilişkiyi ortaya koyabilmek amacıyla, öncelikle her iki kavramın açıklanmasına ve çalışmanın temelini oluşturan hastane yapı ve süreçlerinin incelenmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

1.1. Sosyal Karşılaştırma:

Kendini değerlendirme sürecinin psikolojik önemini vurgulayan kişilerden biri, “Sosyal Karşılaştırma” (Social Comparison Theory) teorisiyle Leon Festinger’dir. Grup davranışının anlaşılmasında hayati önem taşıyan bu teori, sosyal psikoloji içinde genelde grup dinamikleri çalışmalarında kullanılmaktadır. Son yıllarda sosyal karşılaştırma, kişilerin stres ve sıkıntılarla nasıl baş ettiğinin daha iyi anlaşılmasında da önemli bir yönetim aygıtı olmuştur. (Smith, 2004: 297-308). Bu aracın örgütsel alana taşınmasının, örgütlerin yönetimi açısından önemli bir adım olduğu düşünülmektedir.

Festinger, kişilerin kendi düşünce ve yeteneklerini değerlendirmeleri konusunda, evrensel bir dürtüye sahip oldukları düşüncesi ile yola çıkmaktadır. Bu bağlamda sosyal karşılaştırma teorisi, kişinin kendi görüş ve kabiliyetlerini değerlendirme ihtiyacı içerisinde olduğunu, bu sebeple de kendilerini başka kişilerin görüş ve kabiliyetleri ile karşılaştırdığını öne sürmektedir. Bu kapsamda Festinger’in teorisi, bireylerin kendi görüş ve yeteneklerini değerlendirme eğiliminde olduklarını, objektif ölçüt olmadığında kişilerin sosyal karşılaştırmaya yöneldiklerini ve mümkün olduğunca karşılaştırmaların kendine benzer

kişi veya değer ile yapıldığını vurgulamaktadır (Festinger, 1954: 117-140).

Başkalarıyla yapılan sosyal karşılaştırmalarda, kişi bir referans değer seçerek ve kendini onunla karşılaştırarak, kendi durumunu, yeteneklerini ve duygularını ortaya çıkarabilir. Kendini değerlendirme ile ilgili temel prensip, değerlendirme için objektif ölçüt bulmaktır. Sosyal normlar, standartlar ve statüler bireylerin kendilerini değerlendirmelerinde ölçüt olarak işlev görebilirler (Kulik ve Ambrose, 1992: 212-237).

Eğer “ne kadar hızlı koşulduğu?” hakkında bir fikre sahip olmak istenirse, belli bir mesafe üzerinde koşularak zaman tutulabilir. Fakat her zaman böyle objektif bir ölçüt bulunamayabilir. Objektif ölçüt olarak ele alınacak kişi veya değer olmadığında sosyal karşılaştırma daha fazla önem kazanmaktadır. Tabii ki herhangi bir kişi ile karşılaştırma yapmak doğru olmayacaktır; karşılaştırma için doğru referanslar seçilmelidir (Van der Zee vd., 2000: 17-34). Sosyal karşılaştırma faaliyetinin temel noktası, kişinin kendi yeteneğinin ortaya çıkarılabilmesi için, karşılaştırma yapılacak kişinin yeteneğinin anlaşılmasıdır. Çünkü yetenek açısından, çok farklı bir kişinin karşılaştırma aracı olarak seçilmesi objektif sonuç vermeyecektir. Kişinin kendi yeteneği ve kapasitesine benzer kişiler daha iyi birer değerlendirme ölçütü olacaktır. Bu nedenle, örgütlerdeki statü farklılaşması oldukça önemlidir. Kişiler, kendi referans noktalarını seçmekte, bu statü farklılıklarından yararlanmaktadırlar. Hilton, “Çocukların gelişimi izlenirken yaşlarıyla karşılaştırılır, yani yetişkin bir insan referans olarak ele alınmaz” demiştir. (Hilton vd., 1988: 530-540).

Sosyal karşılaştırma ile ilgili olarak Zanna ise, kolej öğrencilerine, “Kendi bilişsel yeteneğinizi anlamak amacıyla hangi diğer grubun puanını öğrenmek istersiniz?” diye sormuştur. Seçenekleri, “aynı veya aynı cinsiyet” ve “öğrenci olan veya olmayanlar” olarak şeklinde kategorize etmiştir. Sonuçta, deneklerin %97’si kendi cinsiyetini seçmiştir. Ayrıca çoğunlukla öğrenci olanlar kendisi gibi öğrenci olanların puanlarını öğrenmek istemişlerdir. Bu tür karşılaştırmaların dezavantajları da vardır. Bazen kişiler, kendilerine verilmiş olan yetki ve hakların sonuçları hakkında referans kişilerden etkilenerek yanlış yönlenebilirler. (Zanna, 1995: 45-67).

Major’un sosyal karşılaştırma deneyinde ise, erkek ve kadın deneklere rasgele değişik işler verilmiş ve aynı para ödenmiştir. Deneyin sonunda, kişilere “Kimlerin maaşlarını bilmek istedikleri” sorulmuştur. Buradaki ortak unsur sadece “görevin çeşidi”dir. Ancak kadın ve erkek deneklerin sadece %11’inin aynı işin ödeme oranlarını görmek istedikleri, %63’ünün ise “aynı görev, aynı cinsiyet” seçeneğine yapılan ödemenin görmek istedikleri saptanmıştır. Eşit işe eşit ücret ilkesine

rağmen, çoğunluğun “cinsiyeti” ön plana çıkardığı görülmüştür. (Major vd., 1991: 237-260).

Kişiler, kendi yeteneklerinden emin olmadıklarında, nerede buldukları hakkında bilgi toplamak için genellikle kendilerini diğerleriyle karşılaştırırlar. Karşılaştırmanın iki ana türü vardır. Bunlar, yapıldıkları yöne (yukarı-aşağı) göre farklılık göstermektedir. Yukarı yönlü sosyal karşılaştırma, bir kişinin kendini, kendinden daha iyi durumdakiler ile karşılaştırması; aşağı yönlü sosyal karşılaştırma ise kişinin kendini daha kötü durumdakilerle karşılaştırmasıdır. (Festinger, 1954: 117-140).

Karşılaştırmanın nereye doğru; yani yukarıya mı, yoksa aşağıya mı doğru yapılacağı önemlidir. Karşılaştırma zor ve karışık bir süreçtir. Çünkü kişilerin kendi yetenekleri hakkındaki izlenimleri, kendilerine olan saygılarını da etkiler. Karşılaştırma sonuçlarının, olumlu çıkması, kişi için istenen bir durumdur. Kendinden iyi olanlarla karşılaştırmadan kaçınmak doğal olacaktır, fakat kendinden aşağıya yapılan karşılaştırmalarda da problemler mevcuttur. Belli bir işte diğerlerinden daha iyi olunduğu ortaya çıktığında, karşılaştırma yapılanların da aynı çabayı gösterdiği şeklinde bir ön kabul yapılmaktadır. Eğer bu kabul yapılamıyorsa, elde edilen sonuçta objektif değildir (Hemphill ve Lehmann, 1991: 372-394). Bu sorunlara karşın birçok batı kültüründe en azından daha iyi bir performans için bir değer mevcuttur ve bu değer de kişileri diğer kişileri geçme konusunda motive etmektedir. Sonuçta kişiler kendilerinden biraz daha iyi olanlar ile karşılaştırma yapacaklardır. Çünkü insanlar, kendinden aşağıdakiler yerine iyileri karşılaştırma ölçütü olarak kullandıklarında, kendi durumlarını geliştirmek isterler.

Ayrıca insanlar, kendileri ile ilgili olumlu benlik imajına sahip olmak isterler ve diğer insanlar tarafından da olumlu bir şekilde algılanmak arzusundadırlar. Dolayısıyla bu esnada işleyen karşılaştırma süreci, kişinin kendini karşılaştırdığı diğer grup üyelerine göre daha iyi veya doğru olma yönünde görmesi sebebiyle tarafgirleşebilecektir (Ben Zur, 2005: 151-164). Bu neden ile sosyal karşılaştırma teorisine göre, grup tartışması esnasında kişinin diğerlerinin davranışlarını gördüğünde, kendini bu diğer üyelerden daha olumlu yönde farklılaştırmak için bu alternatifin aşırı uca doğru kayacağı ileri sürülecektir. Başka bir ifade ile kutuplaşmaya neden olan temel unsur, kişinin kendisi ile diğer kişiler ile arasında yaptığı karşılaştırmadır. Bu durumun, Festinger'in insanların kendi kabiliyetlerini değerlendirmek üzere, kendileriyle başkalarını karşılaştırmada öne sürdüğü yukarı doğru tek yönlü karşılaştırma dürtüsüyle benzerlik taşıdığı düşünülmektedir (French vd., 2004: 187-200).

Aşağı yönlü karşılaştırmalar genellikle olumlu düzeltmeyle ilişkilendirilirken, yukarı doğru karşılaştırmalar insanları “kendini geliştirme” konusunda teşvik etmektedir. Bunun ötesinde karşılaştırmalar, “tezatlık” veya “özümseme etkisi” meydana getirirler. Tezatlık etkisi baş gösterdiğinde, insanlar yukarı yönlü karşılaştırmaya olumsuz; aşağı yönlü karşılaştırmaya karşı ise olumlu etki oluştururlar. Özümseme etkisi geçerli olduğunda ise, tam tersi yani yukarı yönlü karşılaştırmaya olumlu ve aşağı yönlü karşılaştırmaya olumsuz cevap verirler (Pelham ve Wachsmuth, 1995: 825-838).

Sosyal karşılaştırmanın etkilerini araştıran başlangıçtaki araştırmalar genellikle “tezatlık etkisi” göstermiştir. (Strang v.d. 1978: 487-497). Kendini normal sınıflardaki öğrencilerle karşılaştıran akademik olarak zayıf öğrencilerin, kendilerine benzer öğrencilerle yaptıkları karşılaştırmaya göre, daha düşük seviyede entelektüel beceri gösterdiklerini rapor edilmiştir. Benzer olarak Marsh ve Parker (1984), kendilerini daha yüksek seviyedekilerle karşılaştıran öğrencilerin, daha düşük seviyedekilere kıyasla daha sık bir akademik bakışa sahip olduklarını bulmuşlardır. Üçüncü olarak Morse ve Gergen (1970: 148-156), kendi kapasitelerinin üstünde bir işe başvuran lise öğrencilerinin kendine saygısının azaldığı; daha düşük statülü bir işe başvuranların ise, kendine saygısının daha yüksek olduğunu ortaya koymuşlardır.

Son zamanlardaki araştırmalar, sosyal karşılaştırmaların özümseme etkilerine de sahip olduğunu göstermektedir. Örneğin Brown vd. (1994), kadınların karşılaştırma hedefine inandıklarında, eğer hedef çok çekiciyse, kendi çekiciliklerine daha yüksek not verdiklerini bulmuşlardır. İlave olarak, Brewer ve Weber'in (1994: 268-275) deney ortamında yaratılmış bir azınlık grubun, akademik olarak başarısız grup üyesine karşılık başarılı bir örnek gördüklerinde, akademik yetkinlik açısından kendilerine daha iyi notlar verdikleri gözlemlenmiştir. Üçüncü olarak Lockwood ve Kunda (1997: 91-103), başarının erişilebilir mahiyette görüldüğü zamanlarda, yukarı yönlü karşılaştırma hedeflerinin kişilerin kendilerini geliştirmesini teşvik ettiğini bulmuşlardır.

Karşılaştırmalarda benzerlikler ön plana alınsa da, yeteneklerin tolerans aralığını bilmek de faydalıdır. Wheeler bu bilgiden mahrum bırakılmanın etkileri üzerine yaptığı araştırmada, bir grup öğrenciye sahte kişilik testi vermiş ve sonuçta entelektüel özelliklerin meydana çıkacağını söylemiştir. Her birinin notları verilmiş, ortalama değerde oldukları söylenmiştir. Katılımcıların yarısına en yüksek ve düşük değerler söylenmiş, diğer yarısına ise söylenmemiştir. Hangi kişinin notlarının öğrenilmek istendiği sorulduğunda, not dağılımını bilmeyen grupların %70'i en üsttekinin notunu seçmiş, yaklaşık değerleri bilenlerden sadece

%24'ü bu notu öğrenmek istemiştir. Karşılaştırmada ikinci seçim, bilgi verilmeyenler için en alttaki olmuştur. Beklenen sonuç gerçekleşmiş, genelde daha iyilerin ve bir öncekinin notunun öğrenilmek istendiği görülmüştür. (Brown, 2000).

Sosyal karşılaştırma ve performans düzeyi konusunda Festinger'in iki tahmininden birincisi, sosyal karşılaştırma sürecinde kendisine denk veya kendisinden daha yukarıdakilerin karşılaştırma aracı olarak alınarak, diğerlerine benzemek için performansın arttırılacağı görüşüdür. İkinci görüş ise, kendisinden daha aşağıdakilerin karşılaştırma aracı olarak alınarak; yüksek statülü üyelerin ya aşağıdakilere yardımcı olması, ya da farklı olmamak için kapasitesinin altında çalışmasını kapsamaktadır (Festinger, 1954: 117-140).

Sonuç olarak, yapılan karşılaştırmanın olumlu sonuç vermesi istenen bir durumdur. Bu nedenle, genelde kişilerin kendisinden kötü durumda ve düşük seviyede olanlar ile karşılaştırmanın daha yaygın olduğu görülmektedir. Kişilerin, kendisinden aşağıda olanlarla karşılaştırma yapmaları; özellikle durumu kötü olanlar için, daha kötülerin olduğunu bilmek rahatlatıcı olabilir. Ancak bu karşılaştırma, kişinin itibarını koruma adına süreklilik kazanırsa her zaman doğru sonuç vermeyeceği görüşü oldukça yaygındır.

Tehlike ve tehdit durumlarında, yukarı düzeyde karşılaştırmalar da yapılmaktadır. Hakmiller, kendinden kötülerin karşılaştırma aracı olarak alınması eğilimini konu alan deneyinde, sahte bir kişilik testi kullanmıştır. Deney kapsamında, bazı şekillere bakıldığında kişinin cildinde oluşan elektrik değişimi ölçülmüştür. Bu şekilde ölçülmek istenen unsur, kişinin ailesine duyabileceği düşmanlıktır. Bazıları kişilik bozukluğundan kaynaklanan çok olumsuz ve korkutucu ifadeler kullanırken; diğerleri olumlu ifadeler kullanmıştır. Herkese, notlarının bildirilmesinden sonra kimin notunu öğrenmek istedikleri sorulmuştur. Olumsuz ifadeler kullananlar en yüksek puanı alanı seçmişlerdir. Bu testteki yüksek not, kötüyü gösterdiğinden, kişiler kendilerinden kötü puan alanı karşılaştırma ölçütü olarak seçmişlerdir (Brown, 2000).

Benzer şekilde Taylor ve Label daha kötülerle yapılan karşılaştırmaların insana "en kötü ben değilim" hissi yaratıp moral verdiğini, ancak yukarıya doğru yapılan karşılaştırmaların da gelecek için umut verecek şekilde "ben de böyle iyi olabilirim" hissini verebileceğini vurgulamaktadır. Yeni araştırmalar da yukarıdakine benzer sonuç göstermektedir. Stroebe ve Diehl, daha zayıf grup üyelerinin artan performansı ile birlikte, grup veriminde artışı da öngörmektedir. Bu kapsamda Sela, basit bir "dügmeye basma yarışması" deneyiyle insanların performansını ölçmeye çalışmıştır. Kendilerinden daha hızlı olanlar ile eşleşenlerin hızı artmış, tam aynı seviyedeki ve çok üstündekiyle eşleşenlerde ise bir artış görülmemiştir. (Brown, 2000).

Festinger'in sosyal karşılaştırma teorisi, statü farklılıklarının neden ve sonuçlarını incelemede iyi bir çerçeve oluşturmakla birlikte, bazı sakıncaları da barındırmaktadır. Objektif ölçütlerin yokluğu durumunda, kişinin kendini değerlendirme ihtiyacı sadece sosyal karşılaştırma süreçleriyle ele alınmaktadır. Festinger kişilerin, şu an ki performansını geçmiş veya gelecek performansı ile karşılaştırmayı, önermektedir (Festinger, 1954: 117-140).

Sosyal ve zamana dayalı karşılaştırmaların önemi, göreceli olarak "yaş dilimine göre" değişmektedir. Erken yaşlarda (4-8 yaş) veya geç yaşlılıkta (65 yaş üzeri) "zamana dayalı karşılaştırmalar" daha yaygın görülmektedir. Çocukluk, gençlik ve yetişkinlikte "sosyal karşılaştırmalar" daha fazla önem taşımaktadır. Frey ve Ruble, ABD'de bir anaokulu ve ilkokulda yaptıkları gözlemlerinde, çocukların yetenek karşılaştırmalarını Festinger'in yukarıda söylediği şekilde yaptığı görülmüştür. Suls vd.nin yaptığı çalışmada da 65 yaşın üstündekilerde, gençlere göre "zamana dayalı karşılaştırmaların" daha çok tercih edildiği görülmüştür (Brown, 2000).

Bazı durumlarda kişiler, soyut standartlarla karşılaştırma yaparlar. Bu kapsamda, sosyal yönü olmayan karşılaştırmalar da yaygındır. Gibbons'ın üniversiteye giden öğrencilere "akademik ve atletik yeteneklerini nasıl değerlendirdikleri" sorusuna, alınan cevaplar sosyal karşılaştırmalardan daha çok, zamana dayalı karşılaştırmalardan oluşmuştur. Ancak, sosyal karşılaştırmadan elde edilecek olumsuz sonuçlara rağmen, bu kişiler zamana dayalı olumlu sonuçlar elde etmişlerdir (Brown, 2000).

Festinger'e göre sosyal karşılaştırma teorisinin ikinci sakıncası, karşılaştırmaların gruplar arasında yapılmamasıdır. Festinger, bunun gerçekçi olmayacağını savunmuştur (Festinger, 1954: 117-140). Fakat bu düşüncenin karşısında, gruplar arası karşılaştırmaların da yapılabildiğini gösteren bazı deneyler vardır. Abeles'in, siyahlar üzerine yaptığı araştırmada, "sizden ve ailenizden daha iyi kimler neler yapıyor?" sorusuna siyahların cevabı; %31 beyazlar, %25 siyahlar ve %14 Kübalılar şeklinde cevaplar alınmıştır (Brown, 2000).

Altı Avrupa ülkesinde yapılan başka bir çalışmada ise, deneklerin kendi ülkelerini düşündüklerinde akıllarına gelenleri yazmaları istenmiştir. Deneklerin 1/3'ü doğaçlama olarak karşılaştırmalar kullanmıştır. Sosyal karşılaştırmalar, zamana dayalı karşılaştırmaların iki katı sayıda belirlenmiştir. Her ne kadar zamana dayalı karşılaştırmaların kullanımı düşük (%11) olsa da, aslında ihmal edilmiş bu teknik önemli idi. Çalışmada ikinci olarak sorulan "karşılaştırma için hangi ülkeyi seçersiniz?" sorusuna büyük çoğunluk "daha yüksek statüde bir ülke" seçmiştir. Çoğu ülkenin yukarı seviyedeki değerlemesi "benzer veya hemen üst

düzeyle üst düzeyle” gerçekleşirken, en aşağıdaki iki ülke yüksek statüdeki ülkeleri seçmişlerdir. En üstte yer alan ülkeler ise aşağıya doğru bir karşılaştırma aracı seçmişlerdir. Sonuçta, Festinger’in görüşünün aksine, gruplar arası sosyal karşılaştırmaların da yapılabileceği görülmüştür (Brown, 2000).

Festinger’in sosyal karşılaştırma teorisinin sakıncaları açısından belirlenen üçüncü unsur, teorisinin herkese uygulanacak bir şekilde “jenerik” (şablon) bir teknik olmamasıdır. Bazı kişiler, sosyal karşılaştırma sonucunda diğer kişilerin bilgilerini öğrenmeye daha isteklidirler. Genelde yüksek not alanlar buna meyillidirler. Sosyal karşılaştırma sürecinin sonucu sakıncası ise, sosyal karşılaştırmaların her zaman bilinçli yapılmamasıdır. (Festinger, 1954: 117-140). Festinger, bu seçimin tamamen bilinçli yapıldığını ancak Gilbert seçimlerin o kadar da kontrollü olmadığını ifade etmektedir. Bazen “olması gerektiği için” karşılaştırma yapılmakta, sonuçlar uygun görülmezse karşılaştırmadan vazgeçilebilmektedir (Brown, 2000).

Sosyal Karşılaştırma Teorisi, başlangıçtan itibaren değişik gözden geçirmelere maruz kalmıştır. Örneğin bugün, referans noktasının karşılaştırılana hiç benzemediği bazı çözümsüz karşılaştırmalara rastlamak mümkündür (Martin ve Kennedy, 1993: 513-530). İkinci olarak, fiziksel görünüş ve yeme alışkanlıkları gibi boyutlarda da sosyal karşılaştırma görülebilmektedir. Karşılaştırma sürecinin sonuçları, karşılaştırmaların yapıldığı yönden (aşağı-yukarı) ve hedefin özelliklerinden (evrensel-özel) etkilenebilir. Aşağı yönlü karşılaştırmaların, sübjektif olarak iyi hissetmeyi sağladığına inanılırken; yukarı yönlü karşılaştırmaların ise, kendini iyi hissetme duygusunu azalttığına inanılmaktadır (Wheeler ve Miyake, 1992: 760-773). Ek olarak, evrensel hedeflerin özel hedeflere göre; idealist standartlara ulaşmak için daha fazla baskı ortaya çıkardığına inanılmaktadır (Irving, 1990: 230-242).

Sosyal karşılaştırma sürecini detaylandırmak için yapılan çalışmalar, konu ile ilgili teorisinin, çalışma ortamında uygulanabilmesi için kolaylık sağlayacaktır.

1.2. Öğrenilmiş Güçlülük:

Sosyal karşılaştırma teorisi ile öğrenilmiş güçlülük kavramı arasındaki yakın ilişkinin esası, davranışsal alanda da etkisini göstermektedir. Öğrenilmiş güçlülük, kişilerin içsel tepkilerini oto-kontrol şeklinde düzenleyen davranış ve becerilerin bir toplamı olarak görülebilir (Rosenbaum, 1983: 54-73). Öğrenilmiş güçlülük, öğrenilmiş kişisel baş etme yeteneklerinin arzu edilen seviyeye ulaşmasıyla birlikte, kaçınılması gereken durumların olumsuz etkileriyle daha kolay baş edilebilmesini sağlamaktadır (Rosenbaum, 1980: 109-121). Kısaca, davranışlar içsel bir olay tarafından

tetikleniyorsa ve hedeflenen davranış üzerindeki istenmeyen etkileri azaltıyorsa, öğrenilmiş güçlülük yeteneği gelişmiş demektir.

Öğrenilmiş güçlülük kavramı, stresle baş etme süreciyle yakından ilgilidir. Folkman ve Lazarus (1985), stresle başa çıkmayı “kişiyi zorlayan veya gücünün üstünde olan, dışsal ve içsel beklentileri ve bunlar arasındaki çatışmaları yönetmek için gösterilen somut hareketler veya duygusal çabalar” şeklinde tanımlamışlardır. Stres kaynaklarının tespit edilmesi, stresle baş etmenin istenen şekilde sonuçlanması için gereklidir. Ancak kaynakların bilinmesi, her zaman için sorun çözmeye yeterli değildir. Bu kaynakların nasıl kullanılacağını bilmek de önemlidir, işte bu noktada stresle başa çıkmada etkili yöntemlerin kullanımı devreye girmektedir (Folkman vd., 1979). Başa çıkma yöntemleri, kişilerin belli durumlarda kullandığı ya da benzer durumlarda zaman içinde tekrarladığı başa çıkma tekniklerini kapsamaktadır. Bunlar aynı zamanda kişinin tercihlerinin, dolaylı olarak da inançlarının ve değerlerinin yansımasıdır (Şahin, 1995: 86-113).

Öğrenilmiş güçlülük teorisi (learned resourcefulness theory), yüksek güçlülükteki kişilerin, performansları üzerindeki olumsuz stresi minimize edebildiklerini varsaymaktadır. Bu nedenle, yüksek güçlülükteki kişiler stresli durumlarda düşük güçlülükteki bireylere göre daha iyi performans gösterebilirler (Rosenbaum, 1990: 30). Öğrenilmiş güçlülük, olumsuz düşünce ve duyguların mevcut olmadığı anlamına gelmemektedir. Öğrenilmiş güçlülük teorisi, olumsuz sonuçların en aza indirilebilmesi amacıyla, olumsuz duygu ve düşüncelerin değiştirilebileceğine ve kendiliğinden düzenlenebileceğine işaret etmektedir (Akgün, 2004: 441-448).

Rosenbaum (1983) tarafından öğrenilmiş güçlülük, “içsel olayların kendi kendine düzenlenmesi ile ilgili davranışsal dağarcık” olarak tanımlanmaktadır. Öğrenilmiş güçlülük bir kişinin duygularını yönetebilmesini sağlayan bilişsel stratejileri içerirken; deneysel olarak acının tolere edilmesi (Rosenbaum, 1980), tıbbi tavsiyelere uyma (Rosenbaum ve Ben-Aft, 1986: 357-364) ve sigarayı bırakma (Katz ve Singh, 1986: 191-202) gibi kendini-düzenleyici davranışlarla da ilişkilendirilmiştir.

Araştırmalar, öğrenilmiş güçlülüğün oto-kontrol yeteneklerinin öğrenilebilir veya geliştirilebilir bir nitelikte olduğunu göstermektedir (Rosenbaum, 1983). İnsanlar; güçlüklerle baş etmeyi, problem çözmeyi, planlama yeteneklerini ve diğer kendini-yönetme stratejilerini otomatik olarak çocukluklarından itibaren öğrenmektedirler (Rosenbaum, 1980).

Öğrenilmiş güçlülük kavramı, birçok diğer değişkenler ile de ilişkilendirilmektedir. Akgün ve Ciarrochi’nin çalışmasında öğrenilmiş güçlülük ile

akademik başarı ve stres arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmadan elde edilen bulgularda, yüksek öğrenilmiş güçlülüğe sahip olan öğrencilerin akademik stresi daha iyi yönetebildikleri ve böylece akademik başarının olumsuz olarak etkilenmediği ortaya konmuştur (Akgün ve Ciarrochi, 2003: 287-295).

Öğrenilmiş güçlülük, çoğunlukla lise öğrencileri üzerinde denenen birçok değişken ile ilişkilendirilmektedir. Örneğin, hayatta var olan stresörler ile, daha iyi baş etme ile (Antonovsky, 1987), travmalarla daha etkili baş etme ile (Frederick, 1990) ilişkilendirilmiştir. Uyuşturucu ve alkol kullanımının tedavisinde (Carey v.d., 1990; Flett v.d., 1991; Rosenbaum, 1990) ve fiziksel acının dindirilmesinde de olumlu bir rol oynadığı görülmüştür (Benedito ve Botella, 1991; Rosenbaum, 1990; Rosenbaum ve Palmon, 1984; Weisenberg vd., 1990).

İnsanlar, öğrenilmiş güçlülük yetenekleri açısından farklılaşmakta ve yüksek güçlülüğe sahip olanlar, zorluklara rağmen ısrarlı bir şekilde amaçlarına daha kolay ulaşmaktadırlar (Kennett, 1994). Yüksek seviyede öğrenilmiş güçlülüğe sahip olanlar, sıkıntılarının üstüne ısrarla gitmekte, zorluklar ve hatalardan elde edilen tecrübelerle ivmelenmekte faaliyete geçirilmekte, daha fazla görev-yönelimli bir özellik taşımakta, başarıya daha yakın olmakta ve kendilerini değerlendirmede daha olumlu ifadeler kullanabilmektedirler (Rosenbaum ve Ben-Ari, 1985: 198-215).

Düşük seviyede öğrenilmiş güçlülüğe sahip olan kişiler ise; olayları akışına bırakmakta, kendini değerlendirmede daha olumsuz ifadeler kullanmakta, daha az görev-yönelimli duygulara sahip olmakta ve başarının yolunun şanstın geçtiğine inanmaktadırlar (Rosenbaum ve Ben-Ari, 1985). Ayrıca, yüksek öğrenilmiş güçlülüğe sahip olanlar; tehdit, acı, duygu, stres tarafından daha az etkilenmekte ve onlarla daha iyi baş edebilmektedirler (Rosenbaum ve Ben-Aft, 1986; Kennett, 1994).

1.3 Sağlık Hizmetleri ve İş Ortamı Olarak Hastaneler

Acil vakalara müdahale, ağrı ve acı çekenlerin hastane ortamında yarattığı gerginlik, hizmetlerin 365 gün 24 saat hiç kesintisiz sürdürülmesi zorunluluğu gibi nedenler sağlık hizmetlerini diğer hizmet sektörlerinden ayırmaktadır. Bu özellikler açısından hastanelerin, sağlık sistemi içinde özel bir konumu bulunmaktadır. Hastane sistemleri, birbirleriyle yakın ilişkili birçok alt sistemden oluşmaktadır. Bu açıdan hastane çalışanlarının, hem iş arkadaşlarıyla, hem de hizmetlerin özelliği nedeniyle hasta ve yakınlarıyla ilişkileri büyük bir stres kaynağı olarak kabul edilmektedir. Stresle başa çıkma yolları, çatışma yönetimi, tükenmişlik sendromuna karşı alınabilecek önlemler gibi konular,

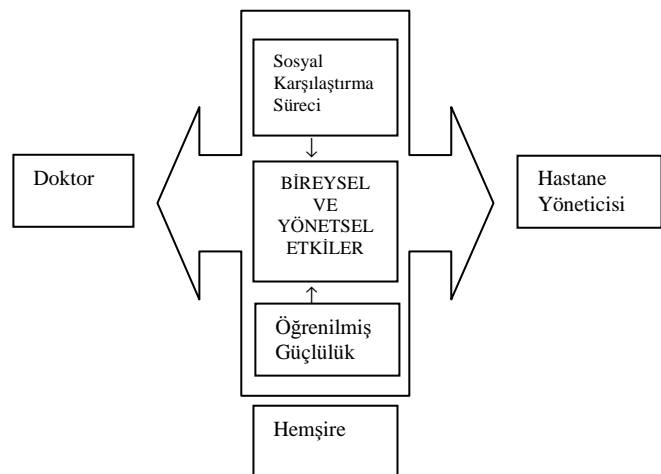
son yıllarda sağlık personelinin yönetiminde gündemi oluşturmaktadır. Bu noktada, sosyal karşılaştırmanın ve öğrenilmiş güçlülüğün stresle başa çıkmada sağlık personeli tarafından önemli bir araç olarak kullanıldığı tahmin edilmektedir. Sosyal karşılaştırma ve öğrenilmiş güçlülük bağlamında literatürdeki araştırmalar genellikle hastane hizmetlerinden yararlanan hasta, yaşlı ve engellilerle yapılmış olmakla birlikte, hastane çalışanları bazında herhangi bir bilgiye ulaşamamıştır. Çalışmanın çıkış noktası, bu eksikliğin hastane ortamı açısından ele alınması ve bu konuda diğer sektörlerde daha sonra yapılacak çalışmalara zemin hazırlamaktır.

2. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

2.1. Araştırmanın Konusu, Amacı ve Modeli:

Bu araştırmanın konusu, hastanelerde çalışan yöneticiler, doktorlar ve hemşireler üzerinde sosyal karşılaştırma ve öğrenilmiş güçlülüğün ilişkisini saptamak ve yönetsel etkilerini ortaya koymaktır. Araştırmanın amacı, bir örgüt olan hastane yöneticilerinin ve hastane çalışanlarının kişisel olarak güçlü ve zayıf yanlarını saptamaktır. Bu sayede hem hastane yönetimi hem de çalışanlar açısından daha verimli bir iş ortamının oluşturulması yönünde bilgi sağlanmaktadır.

Araştırma modeli; Sağlık Bakanlığı, özel ve kamu tıp fakültesi hastanelerinde çalışan; doktor, hemşire ve hastane yöneticilerinin sosyal karşılaştırma ve öğrenilmiş güçlülük algıları açısından aşağıdaki şekilde belirtildiği şekilde, karşılaştırmalı olarak incelenmesi üzerine kuruludur.



Şekil-1: Araştırmanın Modeli

2.2. Araştırmanın Kapsamı ve Örneklem:

Hastaneler sağlık sisteminin en karmaşık ve yönetilmesi en zor alt sistemidir. Bu nedenle araştırma uygulama alanı olarak hastaneler seçilmiştir. Araştırmanın evreni İstanbul ilinde faaliyet gösteren hastanelerde çalışan doktor, hemşire ve hastane yöneticileridir. Çalışma alanı olarak dört hastane seçilmiştir. Bu hastaneler sağlık bakanlığına bağlı kamu hastanesi, vakıf üniversitesine bağlı tıp fakültesi hastanesi, tıp fakültesi hastanesi ve bir özel sektör hastanesidir. İstanbul'daki hastanelerin anılan kategorilere ayrılması ve her kategoriden bir hastanenin kura ile seçilmesi sonucu bu hastaneler belirlenmiştir.

Bu hastanelerde doktor, hemşire ve yönetici olarak çalışan toplam 250 kişiden, 183'ü çalışmaya katılmayı kabul etmiştir (%73). Bu kişilerin 62'si doktor, 77'si hemşire ve 44'ü yöneticidir.

2.3. Ölçüm Araçları ve Analiz Yöntemi:

Araştırma, dört hastane başhekiminden izin alınarak başlatılmış, ilgili kişilerle görüşülerek anket formu bırakılmış, bir hafta sonra anketler geri alınmıştır. Katılımın yüksek olması için ilgili kişiler en az 3, en fazla 5 kez ziyaret edilmişlerdir. Beşinci ziyarete rağmen anket doldurmayanlar araştırmaya katılmamış olarak değerlendirilmiştir.

Anket formunun sosyo-demografik özellikler bölümü işletme ve istatistik disiplinlerinden iki akademisyenin görüşü alınarak hazırlanmıştır. Anket formuna iki ölçek eklenmiştir. Bu ölçekler "sosyal karşılaştırma" ölçeği ve "öğrenilmiş güçlülük" ölçeğidir. Anket formunun testi 10 kişi üzerinde uygulanmış ve demografik sorulara son şekli verilmiştir.

Araştırmada kullanılan "Sosyal Karşılaştırma Ölçeği" (Social Comparison Scale), Allan, Gilbert ve Trent (1991) tarafından oluşturulmuş ve Türkiye'de ilk kez Şahin, Durak ve Şahin (1993) tarafından 18 madde haline dönüştürülerek kullanılmıştır. Anketin ölçtüğü nitelik, kişinin başkalarıyla kıyaslandığında kendini çeşitli boyutlarda nasıl gördüğüne ait algılarını ortaya koymaktır. Yüksek puanlar olumlu benlik şemasına, düşük puanlar ise olumsuz benlik şemasına işaret etmektedir.

Rosenbaum'un (1980) Kendini-Kontrol Ölçeği (Self-Control Schedule), bireylerin öğrenilmiş güçlülük yeteneklerinin genel dağılımını ortaya koymaktadır. Beşli likert türünde 36 soruyu içeren ölçek, insanlara stresin yönetilebilir düzeyiyle etkili olarak baş edebilmesiyle ilgili inanışlarını ve yeteneklerini ölçmektedir. Yükselen puanlar kendini denetleme becerilerinin yüksekliğine, bir diğer deyişle ölçekte temsil edilen başa çıkma stratejilerinin sıklıkla uygulandığına işaret etmektedir. Rosenbaum'un

öğrenilmiş güçlülük ölçeği ise, Siva ve Dağ (1991) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır.

Sosyal karşılaştırma ölçeğinde toplam 18 soru vardır ve her soru 6 cevap şıklıdır. Öğrenilmiş güçlülük ölçeği toplam 36 sorudan oluşmaktadır ve her soru 5 cevap şıklıdır. 54 adet ölçek sorusuna ilaveten 5 adet demografik soru bulunmaktadır. Anketin uygulanması Aralık 2005- Ocak 2006 tarihleri arasında gerçekleşmiştir.

2.4. Ölçeklerin Güvenirliliği

Sosyal karşılaştırma ölçeğinin iç tutarlılık katsayısı. 89 olarak bulunmuştur. Sosyal karşılaştırma ölçeğinin beck depresyon envanteri ile korelasyonu -.19 olarak bulunmuştur. Rosenbaum'un öğrenilmiş güçlülük ölçeğinin güvenirliliği ise Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı .79 olarak bulunmuştur. Geçerlilik Rotter iç-dış kontrol odağı ölçeği ile korelasyon hesaplanmış ve -.29 değeri bulunmuştur. (Şahin ve Savaşır:s. 87-89, 110-113)

Araştırmanın verileri SPSS 11.5 paket programında elektronik ortama girilmiş ve araştırma analizleri gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin teknik manüellerinde önerildiği şekilde ölçeklerin içerdiği sorularda olumsuz yapıda olanlar yeniden kodlanarak olumlu hale getirilmiştir. Değerlendirme ve analizlerde sıklık dağılımları, merkezi ve yaygınlık ölçüleri ile bağımsız gruplarda t, tek yönlü varyans analiz ve pearson korelasyon testleri kullanılmıştır.

3. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Araştırmaya katılan kişilerin demografik özellikleri Tablo 1'de belirtilmiştir.

Araştırmaya katılan kişilerin %42'sinin hemşire, %33,9'unun doktor ve %24'ünün yönetici olduğu, %31,1'nin lisans mezunu, %57,4'ünün bekâr olduğu saptanmıştır. Katılımcıların %34,4'ü Sağlık Bakanlığı hastanesinden, %31'i kamu tıp fakültesi hastanesinden katılmıştır.

Araştırmaya katılanların bazı değişken ve ölçek puanları incelendiğinde; sosyal karşılaştırma ölçeği ortalamasının 86,92, öğrenilmiş güçlülük ölçeği ortalamasının 10,30, yaş ortalamasının 35,03 ve çalışma süresi ortalamasının 7,33 olarak bulunmuştur.

Araştırma grubundakiler medeni durumlarına göre incelendiğinde, evli olanların, bekâr olanlara göre sosyal karşılaştırma ölçeğinden aldıkları puan ortalamaları ve öğrenilmiş güçlülük ölçeği puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($t=1,479$, $p>0,05$), ($t=0,164$, $p>0,05$).

Tablo 1: Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

Demografik Özellikler	Kategoriler	n	%
Statü	Doktor	62	33,9
	Hemşire	77	42,1
	Yönetici	44	24,0
Eğitim	Lise	38	20,8
	Ön lisans	41	22,4
	Lisans	57	31,1
	Yüksek Lisans	19	10,4
	Doktora	28	15,3
Medeni Durum	Evli	78	42,6
	Bekâr	105	57,4
Hastane Türü	Kamu Tıp Fakültesi Hastanesi	57	31,1
	Vakıf Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi	32	17,5
	Özel Hastane	31	16,9
	Sağlık Bakanlığı Hastanesi	63	34,4
Toplam		183	100,0

Tablo 2: Araştırmaya Katılanların Bazı Değişken Özelliklerinin Ortalamaları

Değişkenler	n	En Küçük Değer	En Büyük Değer	Ortalama	Standart Sapma
Sosyal Karşılaştırma Ölç	183	29,00	108,00	86,92	13,52
Öğrenilmiş Güçlülük Ölç	183	1,00	19,00	10,30	3,73
Yaş	183	20,00	63,00	35,03	8,96
Çalışma Süresi	183	1,00	30,00	7,33	6,88

Tablo 3: Araştırmaya Katılanların Mesleklere Göre Sosyal Karşılaştırma Ölçeği ve Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeği Puan Ortalamaları Karşılaştırılması (Tek Yönlü Varyans Analizi)

Ölçekler	Karşılaştırılan Gruplar		Ortalamalar Farkı	p	F
Sosyal Karşılaştırma Ölçeği	Doktor	Hemşire	-2,70	0,459	4,723
		Yönetici	-7,99	0,007	
	Hemşire	Yönetici	-5,29	0,090	
Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeği	Doktor	Hemşire	2,75	0,444	1,439
		Yönetici	-1,18	0,894	
	Hemşire	Yönetici	-3,94	0,261	

Araştırma grubuna katılan doktor, hemşire ve yöneticiler arasında sosyal karşılaştırma ölçeğinden alınan puanlar açısından anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek amacıyla Tukey testi yapılmıştır. Test sonucunda doktorlar ve yöneticilerin puanları arasında anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır ($p < 0,05$). Buna göre çalışma ortamında yöneticilerin, doktorlara kıyasla kendileriyle ilgili olumlu algısının daha yüksek olduğu görülmüştür.

Araştırma grubundaki doktor, hemşire ve yöneticilerin öğrenilmiş güçlülük ölçeği puanları

karşılaştırıldığında, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($F=1,439$, $p > 0,05$).

Kamu Tıp Fakültesi Hastanesi, Vakıf Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesi, Özel Hastane ve Sağlık Bakanlığı Hastanesinde görev yapan katımcıların sosyal karşılaştırma ölçeği puanları karşılaştırıldığında gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamış ($F=0,314$, $p > 0,05$); öğrenilmiş güçlülük ölçeği puanları karşılaştırıldığında ise, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($F=1,321$, $p > 0,05$).

Tablo 4:Araştırmaya katılanların eğitim durumuna göre öğrenilmiş güçlülük ölçeği ve sosyal karşılaştırma puan analizi (tek yönlü varyans analizi)

Öğrenilmiş güçlülük		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler ortalaması	F	p
	Gruplar arası	233,233	4	58,308	0,326	0,861
	Grup içi	31885,095	178	179,130		
	Toplam	32118,328	182			
Sosyal karşılaştırma		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler ortalaması	F	p
	Gruplar arası	97,094	4	24,274	1,771	0,137
	Grup içi	2439,769	178	13,707		
	Toplam	2536,863	182			

Tablo 5: Yaş, Çalışma Süresi, Sosyal Karşılaştırma ve Güçlülük Ölçeği Arasındaki İlişki (Pearson Korelasyon Testi)

		Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeği	Yaş	Çalışma Süresi
Sosyal Karşılaştırma Ölçeği	R	,217	,222	,216
	p	0,03*	,002*	,003*
	n	183	183	183
Öğrenilmiş Güçlülük Ölçeği	R		-,263	-,187
	p		,000*	,011
	n		183	183

* (p<0.05).

Lise, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora öğrenim düzeyine sahip çalışanların sosyal karşılaştırma ölçeği puanları (F=1,771, p>0,05) ve öğrenilmiş güçlülük ölçeği puanları (F=0,326, p>0,05) karşılaştırıldığında, gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık saptanmamıştır.

Sosyal karşılaştırma ölçeğinden elde edilen puan ile yaş değişkenleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır (p<0.05). Yaş arttıkça sosyal karşılaştırma ölçeğinden alınan puan artmakta, başka bir deyişle denekler kendilerini daha olumlu algılamaya eğilimine girmektedir.

Sosyal karşılaştırma ölçeğinden elde edilen puan ile çalışma süresi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (p<0.05). Bu kapsamda, çalışma süresi arttıkça sosyal karşılaştırma ölçeğinden alınan puan artmaktadır.

Sosyal karşılaştırma ölçeğinden elde edilen puan ile öğrenilmiş güçlülük ölçeğinden elde edilen puan arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (p<0.05). Sosyal karşılaştırma ölçeğinin puanı arttıkça öğrenilmiş güçlülük ölçeğinin puanı da artmaktadır.

SONUÇ ve TARTIŞMA

Hastanelerin, yüksek düzeyde stres içeren iş ortamları olduğu bilinmektedir. Bu stresin kaynakları;

kesintisiz hizmet verme zorunluluğu, buna bağlı olarak vardiya ve nöbetler, bazı durumlarda ölüm kalım çizgisindeki kişilere müdahalede saniyeler düzeyinde zamanla yarışılması, ağrı ve acı çeken kişilerin ortamda oluşturdukları üzüntülü atmosfer, bazı kişilerin tüm müdahalelere rağmen ağır sakatlıkları veya ölümle sonuçlanan tıbbi gidişatı gibi konulardır. Bu gibi olumsuzluklarla hastane personelinin başa çıkması için bir takım yollar oluşturulmuştur. Bu başa çıkma yollarının bir kısmı kişisel beceri ve arayışlardan, bir kısmı örgüt kültürünün ortak ve doğal çıktısı, bir kısmı ise eğitim ve beceri geliştirme ürünüdür.

Literatürde, sosyal karşılaştırma ve öğrenilmiş güçlülük süreçlerini etkileyen faktörler arasında “yaş” ve “iş deneyimi” sayılmaktadır. Konunun daha geniş çerçevede ele alınması için medeni durum, öğrenim durumu ve hastanelerin statüsünün de ele alındığı bu çalışmada, literatürle de uyumlu olarak yalnızca yaş ve iş deneyiminin bu becerilerin kullanımını etkilediği yönünde bilimsel kanıtlar elde edilmiştir. Diğer faktörlerin etkisini gösterecek kanıtlar ise elde edilememiştir. “Karşılıklı etkileşim” (interaction - interaksiyon), aynı sonuca etki eden birden çok faktörün aynı zamanda birbirleriyle etkileşim içinde buldukları karmaşık ilişki yumağını işaret eden bir kavramdır. Böyle bir durumda, sonuç üzerinde hangi faktörün ne derece etkili olduğu noktası belirsiz kalmaktadır. Bu

çalışmada “yaş” ve “mesleki deneyim” arasında, karşılıklı etkileşim şeklinde bir ilişki bulunmuştur. Ancak, yaş değişkeninin tek başına veya deneyimin tek başına ne derece etkili olduğu konusu belirsiz kalmaktadır.

Hastane yöneticilerinin, doktorlara kıyasla sosyal karşılaştırma sürecinde kendilerini daha olumlu bir şekilde algıladıkları gözlenmiştir. Doktorların yöneticilere kıyasla, fakülte eğitiminden itibaren tüm mesleki yaşamları boyunca daha bağımsız ve zor şartlarda uzun saatler çalışma zorunluluğu ve özel yaşama ayırdıkları vaktin az olmasının bu noktada etkili olabileceği düşünülmektedir.

Sosyal karşılaştırmanın, öğrenilmiş güçlülük üzerinde etkili olması beklenen bir durumdur. Bu ilişki kapsamında, kişilerin çalışma ortamında zorluk ve stres yaşadıklarında daha fazla kendileriyle, diğer çalışanların durumlarını karşılaştırdıkları, konularını belirlemeye çalıştıkları ve yaşadıkları sorunları bu şekilde belirledikten sonra çözüm arayışlarına girmektedirler. Öğrenilmiş güçlülük ise, yine aynı kaygı ve istekten kaynaklanan çabaların bir şekilde işten memnuniyet ve kendini motive olmuş hissetme noktasında ortaya çıktığı görülmektedir.

İş stresi (work stress), örgütsel stres (organizational stress) ve mesleki stres (occupational stress, job stress) ile benzer anlamda kullanılmaktadır. İş stresi, çalışanların psikolojik ve fizyolojik sağlığını, verimliliğini ve etkinliğini etkileyen, personel ve örgüte çeşitli maliyetler yaratabilecek önemli bir konudur. İş stresi, çalışanların tek başlarına başa çıkabilecekleri bir süreç değildir. Çalışanlar özel yaşamlarındaki stresi iş yaşamlarına taşıyabilir, iş stresini de özel yaşamlarına taşıyabilmektedirler. İş stresi, sadece çalışanları değil hem örgütü ilgilendirmekte, hem de kişisel ve örgütsel çözümler gerektirmektedir.

Sosyal karşılaştırma ve öğrenilmiş güçlülük konularının başarılı bir şekilde, stres yönetimi konusunda örgüte ve yönetime önemli katkılar getirebileceği düşünülmektedir. Stres, günümüzün tanımlanması çok kolay olmayan karmaşık kavramlarından biri olmakla birlikte, genellikle birey ve çevresi bağlamında ele alınmaktadır. Bedensel ve ruhsal sınırların zorlanması, bireyin gerilim, baskı altında bulunması ve organizmanın çevreye uyum sağlama çabası sonucunda ortaya çıkan bir durum olarak değerlendirilmektedir.

Sosyal karşılaştırmalar bazı zamanlarda stresle baş etme mekanizmaları olarak da görülmüştür. Yapılan araştırmalarda, stresle başa çıkmanın iki ana yolu olduğu görülmüştür. Bunlardan birincisi; duyguların ve olumsuz stresin denetimi olarak açıklanan, “duygulara yönelik başa çıkma” (emotion-focused coping); ikincisi ise, olumsuz strese neden olan problemin yönetim ve kontrolü olan “probleme yönelik başa çıkma” (problem-

focused coping) yöntemidir. Karşılaşılan olayın birey tarafından değerlendiriliş tarzına uygun olarak, hangi stratejinin kullanılacağı göreceli olarak değişmektedir (Folkman, 1984: 4).

Sosyal karşılaştırmalar, problem ve duygu-odaklı stresle baş etme stratejilerinin her ikisiyle de ilişkilidir (DeVellis vd., 1990: 1-18). Olumsuz sosyal karşılaştırma “duygu-odaklı baş etmeye” temel oluştururken, stresle “aktif baş etme” durumu ise genellikle pozitif sosyal karşılaştırmanın ardından belirmektedir. Buna rağmen, Tennen ve arkadaşlarının (2000: 443-483) işaret ettiği gibi, baş etme ve sosyal karşılaştırma gibi uyum ve adaptasyona yardım eden başlıca mekanizmalar, uygulanma şekline bağlı olarak değişmektedir. Stresle baş etme, çabaya dayalı stratejik bir süreç olarak tanımlanırken; sosyal karşılaştırma ise bazen otomatik olarak gerçek bir referans noktası dahi olmadan yapılır. Bu yüzden, her türden sosyal karşılaştırmadan kaynaklanan değişik yorumlar, motivasyonlar ve değişik baş etme stratejilerinin kullanımı için temel oluşturmaktadır.

Sosyal karşılaştırma teorisi, kişisel ve örgütsel performansın iyileştirilmesine de katkıda bulunmaktadır. Kişi kendi yeterliliğini; görev performansını, diğer kişinin performansı ile olan ilişkisini saptayarak ortaya çıkarır. Diğer kişinin görev performansı, ilgili kişiyi iki açıdan ilgilendirmektedir. Bunun birincisi, kişinin kendi görev performansında ne derece başarılı olduğudur. İkincisi ise, kişinin diğer kişiye göre, görev performansında ne derece başarılı olduğudur (Wilke, 1994: 26). Bu ayrım ayrıca, “görev” ve “grup” temelli sınıflandırma olarak adlandırılmaktadır. Buna göre; kişinin kendi görev davranışı ile ilgili bilgi veya kişinin görev performansını diğer kişinin görev performansı ile olan ilişkisi hakkındaki bilgi, sosyal karşılaştırmada kullanılabilir (Thibaut, 1956: 115-129). Bu kapsamda yönetimin, çalışanlarına bu bilgileri zamanında ve doğru olarak sağlaması hayati önem taşımaktadır.

Sosyal karşılaştırma teorisi ile birlikte “kendini değerlendirme” konusu, kişisel ve örgütsel performans ile yakından ilişkilidir. Kişisel ve örgütsel performansı ortaya çıkarma sürecinde yönün; sosyallikten kaçınma veya sosyal kolaylaştırmaya mı gideceği konusunda temel belirleyici etken, sağlıklı bir şekilde karşılaştırmanın yapılmasıdır. Değerlendirme (evaluation) yapılabilmesi için öncelikle katılımcının kendi özelliklerini bilmesi ve karşılaştırma yapacağı kişi veya değer standardın net olarak bilmesi gerekmektedir. Bu standart doğrudan verilme de, bazı durumlarda kişinin geçmişteki tecrübeleriyle ortaya konabilir niteliktedir. Eğer kişi, böyle bir deneyime sahip değilse, kişi kendi özelliklerini nesnel veya öznel

(sosyal) bir kritere göre karşılaştırma yapabilir (Harkins, 1987: 184).

Sosyal karşılaştırma sürecinin, kültürden kültüre farklı işleyeceği belirgindir. Kültür, eylem planlarıyla bağlantılı yaşantı kategorilerinden oluşmaktadır. Bu kültürel yapılar, sosyal karşılaştırmayı tamamen belirlemese de etkileyebilir. Bir kültürel ögenin anlamı, onun, öğelerin benzer tipleri ile olan karşıtlık ilişkisiyle ve olması gereken durumuyla tanımlanmaktadır. Bu özellik, kültür ve sosyal karşılaştırma kavramlarının iç içe geçmişliğini vurgulamaktadır (Bock, 2001: 328). Bu kapsamda örgüt yönetimi kültürel farklılıkların farkına varmayı sağlayacak "kültürel farkındalık" (cultural awareness) sağlamayı hedeflemelidir.

Sosyal karşılaştırma ve öğrenilmiş güçlülük bağlamında literatürdeki çalışmalar genellikle öğrencilerle veya hastane hizmetlerinden yararlanan hasta, yaşlı ve engellilerle yapılmış olmakla birlikte, hastane çalışanları bazında herhangi bir bilgiye ulaşamamıştır. Sonuç olarak, sosyal karşılaştırmının ve öğrenilmiş güçlülüğün stresle başa çıkmada hastane çalışanları tarafından önemli bir araç olarak kullanılabileceği belirgindir.

KAYNAKÇA

- Akgün, S.; Ciarrochi, J. (2003). "Learned Resourcefulness Moderates the Relationship Between Academic Stress and Academic Performance", **Educational Psychology**, June 2003, C: 23, S:3, s.287-295.
- Akgün, S. (2004). "The Effects of Situation and Learned Resourcefulness on Coping Responses", **Social Behavior & Personality: An International Journal**, Vol. 32 Issue 5, s.441-448.
- Antonovsky, A. (1987). **Unravelling the Mystery of Health: How People Manage Stress and Stay Well**, San Francisco: Jossey-Bass.USA.
- Ben-Zur, H. (2005). "Optimism, Social Comparisons, and Coping with Vision Loss in Israel", **Journal of Visual Impairment & Blindness**, Mar 2005, C: 99, S: 3, s.151-164.
- Bock, Philip K. (2001). **İnsan Davranışının Kültürel Temelleri**, (Çev.: N. Serpil Altuntek), İstanbul: İmge Kitabevi, s.328.
- Brewer, M.B.; Weber, J.G. (1994). "Self-Evaluation Effects of Interpersonal Versus Intergroup Social Comparison", **Journal of Personality and Social Psychology**, C:66 S:2, s.268-275.
- Brown, R. (2000). **Group Processes: Dynamics Within and Between Groups**, Blackwell Pub., USA.
- Brown, J.D.; Novick, N.J.; Lord, K.A.; Richards, J.M. (1992). "When Gulliver Travels: Social Context, Psychological Closeness, and Self-Appraisals", **Journal of Personality and Social Psychology**, C:62, s.717-727.
- DeVellis, R. F.; Holt, K.; Renner, B. R.; Blalock, S. J.; Blanchard, L. W.; Cook, H. L.; Klotz, M. L.; Mikow, V.; Harring, K. (1990). "The Relationship of Social Comparison to Rheumatoid Arthritis Symptoms and Affect", **Basic and Applied Social Psychology**, C:11, s.1-18.
- Festinger, L. (1954). "A Theory of Social Comparison Processes", **Human Relations**, C:7, s.117-140.
- Folkman, Susan (1984). "Personal Control, Stress and Coping Processes: A Theoretical Analysis", **Journal of Personality and Social Psychology**, S:46, s.4.
- Folkman, S.; R. S. Lazarus (1985). "If It Changes It Must Be a Process: Study of Emotion and Coping During Three Stages of College Examination", **Journal of Personality and Social Psychology**, C:48, S:1.
- Folkman, S.; C. Schefer; R. S. Lazarus. "Cognitive Processes as Mediators of Stress and Coping", V. Hamilton; D. M. Warburton (eds.) **Human Stress and Cognition**, Chichester: John Wiley and Sons, 1979.
- French, David; Sutton, Stephen; Marteau, Theresa; Kinmonth, Ann Louise (2004). "The Impact of Personal and Social Comparison Information About Health Risk", **British Journal of Health Psychology**, May2004, Vol. 9 Issue 2, s.187-200.
- Harkins, Stephen G.; Szymanski, Kate. "Social Loafing and Social Facilitation" (içinde) **Group Processes and Intergroup Relations**. (eds.) Clyde Hendrick. Sage Publications, 1987, s.184.
- Hemphill, K. J.; Lehman, D. R. (1991). "Social Comparisons and their Affective Consequences: The Importance of Comparison Dimension and Individual Difference Variables", **Journal of Social and Clinical Psychology**, C:10, s.372-394.
- Hilton, D. J.; Smith, R. H.; Alicke, M. D. (1988). "Knowledge-Based Information Acquisition: Norms and the Functions of Consensus Information", **Journal of Personality and Social Psychology**, C:55, S:4, s.530-540.
- Irving, L. M. (1990). "Mirror Images: Effects of the Standard of Beauty on the Self and Body-Esteem of Women Exhibiting Varying Levels of Bulimic Symptoms", **Journal of Social and Clinical Psychology**, C:9, s.230-242.

- Katz, R.C.; Singh, N.N. (1986). "Reflections on the Ex-Smoker: Some Findings on Successful Quitters", **Journal of Behavioral Medicine**, C: 9, s.191-202.
- Kennett, J. (1994). "Employment Counselling: Going Beyond the Basics", M. Van Norman (eds.) **20th National Consultation on Career Development**, Toronto: University of Toronto Career Centre.
- Kulik, C. T.; Ambrose, M. L. (1992). "Personal and Situational Determinants of Referent Choice", **Academy of Management Review**, C:17, S:2, s.212-237.
- Lockwood, P.; Kunda, Z. (1997). "Superstars and Me: Predicting the Impact of Role Models on the Self", **Journal of Personality and Social Psychology**, C:73, S:1, s.91-103.
- Major, B.; Testa, M.; Bylsma, W.H. (1991). "Responses to Upward and Downward Social Comparisons: The Impact of Esteem-Relevance and Perceived Control", Suls and T.A. Wills (eds.), **Social Comparison: Contemporary Theory and Research**, Hillsdale, NJ: Erlbaum., s.237-260.
- Martin, M. C.; Kennedy, P. F. (1993). "Advertising and Social Comparison: Consequences for Female Preadolescents and Adolescents", **Psychology and Marketing**, C:10, s.513-530.
- Morse, S.; Gergen, K. J. (1970). "Social Comparison, Self-Consistency, and the Concept of Self", **Journal of Personality and Social Psychology**, C:16, S:1, s.148-156.
- Pelham, B.W.; Wachsmuth, J.O. (1995). "The Waxing and Waning of the Social Self: Assimilation and Contrast in Social Comparison", **Journal of Personality and Social Psychology**, C:69, s.825-838.
- Rosenbaum, M. (1980). "A Schedule for Assessing Self-Control Behaviors: Preliminary Findings", **Behavior Therapy**, C:11, s.109-121.
- Rosenbaum, M. (1983). "Learned Resourcefulness as a Behavioral Repertoire for the Self-Regulation of Internal Events: Issues and Speculations", M. Rosenbaum, C. M. Frank; Y. Jaffe (Eds.), **Perspectives on Behavior Therapy in the Eighties**, New York: Springer, s.54-73.
- Rosenbaum, M.; Ben-Ari, K. (1985). "Learned Helplessness and Learned Resourcefulness: Effects of Noncontingent Success and Failure on Individuals Differing in Self-Control Skills", **Journal of Personality and Social Psychology**, C: 48, s.198-215.
- Rosenbaum, M.; Ben-Aft Smira, K. (1986). "Cognitive and Personality Factors in the Delay of Gratification of Hemodialysis Patients", **Journal of Personality and Social Psychology**, C:51, s.357-364.
- Rosenbaum, M. (1990). "The Role of Learned Resourcefulness in the Self-Control of Health Behavior". (içinde) **Learned Resourcefulness**, Rosenbaum (eds.), New York: Springer. S:3, s.30.
- Smith, Heather (2004). "Group Membership and Everyday Social Comparison Experiences", **European Journal of Social Psychology**, May/Jun2004, Vol. 34, Issue 3, s.297-308.
- Strang, L.; Smith, M.D.; Rogers, C.M. (1978). "Social Comparison, Multiple Reference Groups, and the Self-Concepts of Academically Handicapped Children Before and After Mainstreaming", **Journal of Educational Psychology**, C:70, S:4, s.487-497.
- Şahin, Nesrin Hisli; Durak, A. (1995). "Stresle Başa Çıkma Tazları Ölçeği: Üniversite Öğrencileri için Uyarlanması", **Türk Psikoloji Dergisi**, Ankara: C:10, S:34, s.86-113.
- Tennen, H.; McKee, T. E.; Affleck, G. (2000). "Social Comparison Processes in Health and Illness" (içinde) J. Suls; L. Wheeler (eds.) **Handbook of Social Comparison: Theory and Research**, New York: Kluwer Academic, s. 443-483.
- Thibaut, J.W. ; Strickland, L.H. (1956). "Psychological Set and Social Conformity", **Journal of Personality**, 25, s.115-129.
- Van der Zee, K.; Buunk, B.; Sanderman, R.; Botke, G.; Bergh, F. V. D. (2000). "Social Comparison and Coping with Cancer Treatment", **Personality and Individual Differences**, C:28, s.17-34.
- Wheeler, L.; Miyake, K. (1992). "Social Comparison in Everyday Life", **Journal of Personality and Social Psychology**, C:62, s.760-773.
- Wilke, Henk A.M.; Meertens, Roel W. (1994). **Group Performance**. Routledge, London, s.26.
- Zanna, M.P. (1995). **Advances in Experimental Social Psychology**, New York: Academic Pres, C:25, s.45-67.
- Anonim: (Editör: Işık Savaşır, Nesrin Hisli Şahin): Bilişsel Davranışçı Terapilerde Değerlendirme Sık Kullanılan Ölçekler, Özyurt Matbacılık, Ankara 1997, s.86-113.