



Mesleki Damgalama, Öznel İyi Oluş ve Mesleki Stres Arasındaki İlişki: Otel Çalışanları Üzerine Araştırma (The Relationship Between Occupational Stigma, Subjective Well-Being and Occupational Stress: A Case Study on Hotel Employees)

Selda YORDAM DAĞISTAN^a , * Günay EROL^b , Ebru DÜŞMEZKALENDER^c 

^a Kastamonu University, Faculty of Tourism, Department Tourism Management, Kastamonu/Türkiye

^b Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Nevşehir/Türkiye

^c Eskişehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Eskişehir/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 11.09.2024

Kabul Tarihi: 21.12.2024

Anahtar Kelimeler

Mesleki damgalama

Öznel iyi oluş

Mesleki stres

Otel çalışanları

Keywords

Occupational stigma

Subjective well-being

Occupational stress

Hotel employees

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Çalışmanın amacı, mesleki damgalama, öznel iyi oluş ve mesleki stres arasındaki ilişkilerin incelenmesidir. Bu kapsamda sözü edilen değişkenler otel çalışanları üzerinde değerlendirilmiştir. Çalışmada tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırma verileri yüz yüze ve çevrimiçi olarak toplanmıştır. Veri toplama aracı olarak anket tekniğinden faydalanılmış ve 305 otel çalışanına ulaşılmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen veriler SPSS ve AMOS programında analiz edilmiştir. Yapılan analiz neticesinde mesleki damgalamanın mesleki stresi artırdığı tespit edilmiştir. Ayrıca, öznel iyi oluşun mesleki stres üzerinde anlamlı ve olumsuz etkiye sahip olduğu ortaya konmuştur. Bununla birlikte, mesleki damgalamanın öznel iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda birtakım öneriler sunulmuştur.

Abstract

The aim of the study is to examine the relationships between occupational stigma, subjective well-being and occupational stress. In this context, the mentioned variables were evaluated on hotel employees. Convenience sampling method, one of the non-random sampling methods, was used in the study. The research data were collected face-to-face and online. The survey technique was utilized as a data collection tool and 305 hotel employees were reached. The data obtained within the scope of the research were analyzed in SPSS and AMOS programs. As a result of the analysis, it was found that occupational stigma increases occupational stress. In addition, subjective well-being was found to have a significant and negative effect on occupational stress. On the other hand, it was determined that occupational stigma has no significant effect on subjective well-being. In line with the results obtained, some suggestions are presented.

* Sorumlu Yazar

E-posta: gunayerol@nevsehir.edu.tr (G. Erol)

GİRİŞ

Toplumsal yapı bazen bazı kişileri ve meslekleri ayrımcılık ve küçümsenme gibi durumlarla karşı karşıya getirebilir. Yapılan ayrımcılıkla -ki bu çoğu zaman düşünmeden yapılır- insanların yaşam standartları önemli düzeyde kötüleşir. Damgalama olarak nitelendirilen bu durum, kişinin yaşamı tehdit eden bir bireyi ya da grubu değersizleştiren itibarsızlaştırıcı toplumsal bir değerlendirmedir (Kreiner, Mihelcic & Mikolon, 2022). Damgalama mesleki manada da önemli ve üzerinde durulması gereken bir kavramdır. Mesleki damgalama; lekeli iş, kirli iş, mesleki damgalama bilinci gibi isimlerle de anılmaktadır. Damgalanmış mesleklerde çalışanların mesleki öz saygısı ve öz değerinin azalması, sosyal kimliğinin zarar görmesi de muhtemeldir (Kusluvan, Akova & Kusluvan, 2022). Bazı meslekler ve meslek çalışanları damgalamaya daha fazla maruz kalmaktadır. Örneğin otelcilik alanında çalışanlar, uzun ve düzensiz çalışma saatleri, düşük ücretler, zor çalışma koşulları gibi durumlarla karakterize edilen damgalanmış bir itibarla boğuşmaktadır. Ayrıca müşteri ile birebir iletişim halinde olan hizmet çalışanlarının, düşük eğitim niteliklerine ve becerilerine sahip olduğu düşüncesi çalışanların sosyal statülerini azaltmaktadır. Otellerde müşterinin her zaman haklı bulunup, çalışanın üstünde tutulması çalışanların sıklıkla müşteriden aşağıda görülmesine sebebiyet vermektedir. Bu durumda otel işleri yalnızca halkın gözünde damgalanmış bir meslek olarak görülmekle kalmaz, aynı zamanda uygulayıcılar tarafından da kirli olarak algılanır (Lv, Zhang, Song, Fu & Liu, 2024) ve otel çalışanları için büyük oranda damgalama hissine yol açar. Turizm çalışanları için önemli bir sorun olarak görülen damgalama konusu, son yıllarda araştırmacıların dikkatini çekmiştir. Literatürde mesleki damgalamanın restoran çalışanları (Shigihara, 2018); otel çalışanları (Lv vd., 2024; Moufakkir, 2023; Xiang, Gao, Qiao & Chen, 2022) turizm öğrencileri (Kusluvan vd., 2022; Peng, Li & Xu, 2024) tur rehberleri (Xu, Zuo, Chen, Law & Zhang, 2022) gibi farklı örneklerle açısından ele alındığı çalışmalara rastlanmaktadır.

Örgütlerde çalışanların mesleki damgalama bilinci artıkça kendilerini nasıl gördükleri ile toplumun onları nasıl gördükleri konusundaki çelişkileri artar ve bu durum mesleki özdeşleşme ve iş anlamlılığının azalmasına gibi olumsuz durumlara sebep olabilir (Shantz & Booth, 2014). Ayrıca bu duruma bağlı olarak çalışanların stres düzeyinde de ciddi artış meydana gelebilir. Turizm sektörünün emek yoğun ve müşteri memnuniyeti esaslı yapısı düşünüldüğünde çalışanların iş stresi yaşamasının kaçınılmaz olduğu bilinmektedir. Nitekim Wen, Xiang, Gao & Zhou (2022) de bu konuda benzer şekilde, otellerin çalışmak için stresli ve duygusal olarak yıpratıcı yerler olduğunu ifade etmektedirler. ABD’de Ulusal Mesleki Güvenlik ve Sağlık Enstitüsü tarafından yapılan bir araştırmaya göre garsonluk stres düzeyi en yüksek meslekler arasındadır (Ertekin, 1993: s.151). Bu kadar yoğun stres altında çalışan ve stresle baş etmek durumunda olan çalışanlar zaman zaman görevlerini tam anlamıyla yerine getirmekte zorlanabilmektedir. Bu sebeple strese neden olan faktörlerin ortaya çıkarılması ve bu konularda çözüm üretilmesi önemlidir. Lv vd., (2024) çalışmasında mesleki damgalamanın önemli bir stres faktörü olduğunu belirtmektedir. Diğer taraftan öznel iyi oluş, bir bireyin ve toplumun yaşam kalitesinin bir ölçüsüdür (Diener, Oishi & Lucas, 2003). Çalışanların iş ortamında damgalamaya maruz kalması stres düzeyini artırırken daha pozitif bir bakış açısıyla damgalamanın olmadığı örgüt ve toplum yapılarında öznel iyi oluşlarının yüksek olacağı varsayılmaktadır.

Hizmet sektöründe çalışan kişi sayısı çok olmasına rağmen, bu sektörde çalışanların toplumsal damgalamaya ilişkin tutumları hakkında ve bu konuda nasıl etkilendiğine dair çok az şey bilinmektedir (Shantz & Booth, 2014). Hizmet sektörünün bir parçası olan otel işletmelerinde de durum benzerdir ve çalışanların mesleki damgalanması sıklıkla göz ardı edilir. Oysaki otel işletmeleri çalışanlarının mesleki damgalamalarının onlarda meydana getirdiği

değişimleri olumlu ve olumsuz çerçeveden anlamak insan kaynakları uygulayıcıları için teorik bir bilgi kaynağı olacaktır. Araştırmada otel işletmelerinde mesleki damgalama, mesleki stres ve öznel iyi oluş arasındaki ilişkilerin ortaya konulması amaçlanmaktadır. Bu bağlamda mesleki damgalama, mesleki stres ve öznel iyi oluş arasındaki entegrasyonun teorik bağlamdaki karşılığı anlatılarak, mesleki damgalamanın sonuçları ampirik açıdan ortaya konulacaktır. Damgalama ve getirdiği sonuçlarla başa çıkma stratejilerinin geliştirilmesi, örgütlerde daha pozitif ve barışçıl bir çalışma ortamı oluşturulması için gereklidir. Bu bağlamda çalışmanın ortaya koyduğu sonuçlarla hem uygulayıcılara hem de araştırmacılara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Mesleki Damgalama

Damgalama araştırmaları Goffman'ın (1963) yaptığı araştırmaya dayanmaktadır. Goffman, (1963:3) çalışmasında damgalama teriminin derinden itibarsızlaştırıcı bir özelliği ifade ettiğini savunmaktadır. Ayrıca yazar damgalamayı çok yönlü ele almış; fiziksel bozukluklar, kişilik bozuklukları, ırk, etnik köken ve dine bağlı olarak insanları veya grupları aşağılamak için kullanılan sosyal etiketleme olarak tanımlamıştır (Xiang vd., 2022). Kuşlivan vd. (2022) ise damgalamayı; varlıklara yönelik etiketleme, kalıplaştırma, önyargı, değersizleştirme, ayrımcılık, statü kaybı gibi olumsuz tutum ve davranışlar olarak tanımlamaktadır. Etiketleme, klişeleştirme, ayrımcılık, statü kaybı ve ayırma unsurlarının birlikte ortaya çıktığı durumlarda da damgalama terimi kullanılmaktadır (Link & Phelan, 2001).

Bazı meslekler toplumun küçümseyeceği özelliklere sahip olabilir ve bu durum çalışanları rahatsız edebilir (Xiang vd., 2022: s.4390). Toplumlar için doktorluk, avukatlık, mühendislik gibi bazı meslekler yüksek statüye sahipken, temizlik işçiliği, fabrika işçiliği gibi bazı işler ise düşük statülü işler olarak değerlendirilir. Dolayısıyla bu işlerde çalışan kişilerin bazı durumlarda ayrımcılığa ve damgalamaya maruz kalmalarına söz konusu olabilir. Mesleki damgalama olarak bilinen bu kavram; bazı mesleklere ilişkin toplumlarda oluşan fiziksel, sosyal, ahlaki ve duygusal basmakalıp yargılara denilmektedir (Xiang vd., 2022). Başka bir tanımla ise mesleki damgalama, mesleklere ve bu mesleklerde çalışanlara uygulanan ve iliştilen damgalamayı ifade etmektedir (Kuşlivan vd., 2022). Mesleki damgalama meslek, kültür ve çalışan özellikleri gibi birçok faktörle ilişkili olup (Kreiner vd., 2006) çalışanların iş tutumu ve davranışları üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Ji, Yan & Guo,2022).

Mesleki Stres

İş, insan hayatında önemli yer tutmaktadır ve insanlar günün büyük bir bölümünü işte geçirmektedirler. İş zorluk, karmaşıklık ve iş yükü gibi öğeleri içermektedir. Bu nedenle işin kendisi streslidir. İş/mesleki stres kişinin özel hayatındaki stres faktörleriyle birleşince birey ve örgüt için daha önemli sorunlar da yaşanabilmektedir. Bu anlamda iş stresi, psikolojik, sosyolojik ve örgütsel davranış yönlerinden büyük önem taşır (Ertekin, 1993). Türk Dil Kurumu'na göre stres; ruhsal gerilim olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2024). Daha açık anlatımla ise stres; fiziksel ve sosyal çevreden gelen, doğrudan hastalığa neden olmasa da bireyin vücut direncini zayıflattığı için bedensel ya da psikolojik hastalıklara neden olan ruhsal bir gerginlik halidir (Demir, 2018).

Stres bir hastalık değildir ve bazen insan yaşamına olumlu etkisi olan bir durum olarak da yaşanabilir. Bu noktada stresi yapıcı ve yıkıcı olarak ikiye ayırmak mümkündür. Yapıcı stres, bireylerin gelişimini olumlu yönde etkileyen ve bireylere fayda sağlayan stres türüdür. Yıkıcı stres ise bireyi stres kaynakları karşısında fiziksel ya da psikolojik olarak savunmasız bırakan ya da zayıflatan stres türüdür (Demir, 2018). Ashforth& Kreiner (1999) ise stresi akut ve kronik olarak ikiye ayırmaktadır. Kronik stres, bir yöneticinin başkalarının refahından sorumlu olması gibi sürekli

var olan bir stres kaynağını ifade ederken, akut stres bir işin yaklaşan teslim tarihi gibi çalışanın kısa süreli strese sokan bir durumu ifade etmektedir. İş stresi ya da mesleki stres ise, iş ortamında çalışanların üretkenliğini, verimliliğini etkileyen ve onları zorlayan bir durumdur (Güner, Çiçek & Can, 2014). İş stresi, bireylerin işyerinde karşılaştıkları, algılayamadıkları ve yerine getirmekte zorlandığı görevlerle karşı karşıya kaldıkları ve başarının ulaşılamaz olduğu durumlarda yaşanır (Rasool, Wang, Zhang & Samma, 2020).

Öznel İyi Oluş

Öznel iyi oluş insanların hem geçmiş hem de şu an ki yaşamlarını nasıl değerlendirdiklerinin bilimsel analizini içerir. Bu değerlendirmeler insanların olaylar karşısındaki duygusal tepkilerine, ruh hallerine, yaşam memnuniyetlerine ilişkin yargılarını kapsamaktadır. Bu nedenle insanların mutluluk ve memnuniyet olarak adlandırdıkları şey olarak ifade edilir. Başka bir anlatımla ise insanların yaşamlarıyla ilgili duygusal ve bilişsel değerlendirmeleri olan öznel iyi oluş, mutluluk, huzur, tatmin ve yaşam doyumu olarak adlandırdıkları şey olarak tanımlanır (Diener vd., 2003). Öznel iyi oluşun, bireylerin yaşamına dair iyi ve kötü dengesine ilişkin kişisel değerlendirmeleri içerdiği ifade edilmektedir (İşgör, 2017). Öznel iyi oluşla ilgili araştırmalarda kavramın psikolojik iyi oluş, yaşam doyumu, iyilik hali, yaşam kalitesi, olumlu duygulanım gibi kavramlarla iç içe kullanıldığı da görülmektedir. Bu kavramlar birbiriyle oldukça ilişkilidir (Yurcu & Atay, 2015). Öznel iyi oluşta birey yaşamını bilişsel ve duyuşsal açıdan değerlendirir. Yaşam doyumu öznel iyi oluşun bilişsel boyunu oluştururken; heves, ilgi, neşe, keyif, kin, suçluluk, nefret gibi olumlu ve olumsuz duygular da duyuşsal boyutu oluşturmaktadır (Doğan & Eryılmaz, 2013).

Mesleki Damgalama, Mesleki Stres ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişki

Janiak, Freman, Maurer, Berkman, Goldberg & Bartz'ın (2018) çalışmasında mesleki damgalama düzeyi daha fazla olan çalışanların hem iş gerginliği-stresi hem de tükenmişlik düzeyini daha fazla yaşadıkları belirlenmiştir. Ayrıca çalışmada daha az iş yükünün çalışanların işlerle ilgili diğer rollere daha fazla zaman ayırabileceği ve böylece çalışanların gerginliklerinin azalabileceği vurgulanmaktadır. Bunun yanında çalışmada mesleki stres ve mesleki damgalamayı etkileyebilecek bir diğer faktörün de çalışanların başa çıkma becerisi gibi değişkenlerden kaynaklanabileceği ifade edilmektedir. Yine mesleki damgalamaya karşı çalışanların mental olarak güçlendirilmesine yönelik önleyici tedbirler iş stresini ve tükenmişliğini azaltabilir (Janiak vd., 2018). Haris, Debbink, Martin & Hassinger (2011) çalışmasında kimi zaman çalışanlar doğrudan mesleki damgalamayı tanımlayamamışlar, fakat değersizleştirme, dışlama, fiziki ve sözlü tehdit gibi belirleyici değişkenleri yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Hatta mesleki damgalama kimi zaman çalışanların mesleğinden dolayı, işle ilgili olmayan yaşam da dahi karşılıklarına çıkmakta ve bu durum sadece işte değil normal yaşamda arkadaşlık kurma, ilişkileri sürdürme ve kamusal alanda dahi strese neden olabilmektedir. Dolayısı ile çalışmada mesleki damgalama yaşayan çalışanların stresli ve genel olarak zorlu bir mücadele içinde oldukları ifade edilmektedir. Öyle ki çalışanların mesleki damgalama yaşamamak için mesleğiyle ilgili detayları söylemedikleri, bunu başına kötü bir şey gelebileceği ya da insanlar tarafından dışlanacağı baskısı ile yaptıkları tespit edilmiştir.

Mesleki stres ve tükenmişlikle ilişkili olan mesleki damgalamayı araştırdığı çalışmasında Clough, Ireland & March (2017), çalışanların iş arkadaşlarının meslekleri ile ilgili tutumlarını kendi kişisel tutumlarından daha fazla damgalayıcı olarak önemsedikleri belirlenmiştir. Bu durum başka kişilerin damgalayıcı davranışlarının, kişinin kendi öznel değerlendirmesinden daha fazla önemli olabileceğini göstermektedir. Böylece mesleki olarak daha fazla kaygı

yaşayabilme ihtimalini de artırabilmektedir. Aynı çalışmada kişinin yapısal ve diğer damgalama ile kişinin mental destek arayışı arasında pozitif korelasyon bulunmuştur. Çünkü mesleki tükenmişliğin mesleki stresin bir belirleyicisi olabileceğini vurgulamakla birlikte bu iki değişkenin mesleki damgalama ile önemli ilişkileri bulunmaktadır (Clough, Ireland & March, 2017). Mesleki stresin de mesleki damgalama üzerinde etkili bir değişken olabileceği tespit edilmiştir. Bunun yanında iş stresinin mesleki damgalama ile işin anlamlılığı ve mesleki kimlik arasındaki ilişkide önemli olduğu belirlenmiştir. Bu durumda mesleki damgalama hisseden çalışanların işi ile ilgili olumlu düşünceleri azalacağı ifade edilebilir (Song, Xie, Chen & Liu, 2024).

Otel çalışanları üzerine yaptığı araştırmada Xiang, Gao, Qiao & Chen (2022), mesleki damgalamanın otel çalışanları arasında bir stres faktörü haline geldiğini tespit etmiştir. Mesleki damgalama çalışanlar arasında stresi tetikleyerek huzursuzluk ve düşmanlık yaratmakta, kişisel ve kişilerarasındaki olumsuz duyguyu artırarak strese neden olmaktadır. Bu durum da çalışanların verimliliğine, işe bakışına, işten çıkma niyetine, kişisel gelişimine, problem çözme yeteneğine, bireysel yeteneklere olumsuz etki etmektedir. Ayrıca mesleki damgalama çalışanların bireysel olarak duygusal çöküş yaşamasına neden olarak kişisel olarak iyi hissetmemeye neden olmaktadır. Çünkü otel çalışanlarının maruz kaldığı damgalama kimi zaman kişisel içeriklere sahip olmakta ve nihayetinde bireyin duygusal-psikolojik anlamda çöküş yaşamasına neden olabilmektedir (Xiang vd., 2022).

Kimi zaman çalışanların örgüt ve yönetici desteği gibi değişkenlerle mesleki damgalamayı yenebildiklerini böylece mesleki damgalamaya karşı proaktif bir davranış sergileyerek olumlu bir yöne çevirebildikleri olabilmektedir. Ancak mesleki damgalama çalışanlarını güçlendirmeyen ve onları desteklemeyen örgütler için, önemli bir stres kaynağı ve belirleyicisi olarak, çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere sahip bir tehdit olarak ortaya çıkmakta ve çalışanların davranışları üzerinde olumsuz etki yaratmaktadır (Zhan & Zhao, 2023). Literatür bilgisi bağlamında mesleki damgalama ve mesleki stres arasında bir ilişki olabileceği varsayılmış ve aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

H1: Mesleki damgalamanın mesleki stres üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Genel olarak damgalamanın yaşam kalitesini olumsuz etkilediğine vurgu yapan Werner & Shulman (2013); öznel, aile ve halk tarafından damgalama gibi birçok damgalama çeşidine değinmektedir. Çalışmada kişinin olumsuz olarak damgalaması ile öznel iyi oluş arasında negatif bir korelasyon tespit edilmiştir. Bu durumda mesleki olmasa dahi kişi üzerindeki damgalama hissi kişinin kendisini iyi hissetmemesine sebep olmaktadır. Bir diğer çalışmada (Van Beukering vd., 2022) ise sağlıkla ilgili damgalamanın kişilerin sürdürülebilir bir istihdamı ve çalışanların iş yerinde iyi oluşunu doğrudan etkilediği ortaya çıkmıştır. Sağlığıyla ilgili sıkıntı yaşayan, fiziksel ya da zihinsel engelli bireylerin iş yerinde birçok değişkene yönelik cesaretsiz ve hassas olabileceği muhtemel görünmektedir. Bu durumda bu bireylerin damgalamayla birlikte karar verebilme, stresle ve diğer baskılarla başa çıkabilme yeteneği olumsuz etkilenebilmektedir (Van Beukering vd., 2022). Yine Fan ve Wang'ın (2024) çalışmasında da mesleki damgalamanın işe bağlılığı olumsuz etkilediği ve bu etkide bireylerin 2024 duygusal durumları ve mesleki kimliklerinin de etkili olduğu belirlenmiştir. Thai ve Trang (2024) kişinin mesleğini prestijli olarak algılamasının zihinsel sağlığına olumlu etki ettiğini belirlemiş, ancak kişisel damgalamanın zihinsel sağlık üzerinde olumsuz etki oluşturabileceğini de vurgulamışlardır.

Geçici ya da sezonluk işçiler üzerine yaptığı çalışmada Liu, Guo & Fu (2022), mesleki damgalamanın işyerindeki iyi oluş üzerinde negatif etkisi olduğunu belirlemiştir. Çalışanlar mesleki damgalama yaşadıkça iş yerindeki iyi oluş

durumu azalmaktadır. Çalışanlar işlerine yönelik olumsuz damgalamayla birlikte duygusal anlamda kötü hissedebilmekte ve aynı şekilde öz yeterlilikleri de negatif etkilenebilmektedir (Liu, Guo & Fu, 2022). Özellikle hizmet sektöründe çalışanların insan ilişkilerinden dolayı daha fazla mesleki damgalamaya maruz kaldığını ifade eden Bove & Pervan (2013), mesleki damgalamayı hizmet sektöründe çalışanların rollerinden kaynaklanan bir stres olarak ifade etmektedir. Mesleki damgalamanın, hizmet çalışanlarının aynı zamanda öznel iyi oluşunu azaltabileceği de ifade edilmektedir. Sonuç olarak mesleki damgalama yaşayan çalışanlar bu baskı ile birlikte stres ve tükenmişliğin artması sonucu öznel iyi oluşta azalma yaşayacak ve nihayetinde sadece işten ayrılmayı değil aynı zamanda hizmet sektöründen de tamamen ayrılmayı düşünebilecektir (Bove & Pervan, 2013). Aynı şekilde mesleki damgalamanın çalışanın işini de kötü bir şekilde görmesine neden olarak önemli bir stres kaynağı olabilmektedir. Ayrıca çalışanların damgalanmış bir işte çalışıyor algısına sahip olması ve stres yaşaması, çalışanların iyi oluş çıktıları üzerinde anahtar bir role sahiptir (Baran vd., 2012). Aynı şekilde Pérez-Garin, Molero ve Bos (2015), içselleştirilmiş damgalamanın çalışanların hem psikolojimi hem de öznel iyi oluşları üzerinde olumsuz etkiye sahip olduklarını belirlemişlerdir. Ayrıca bu damgalama durumu çalışanların psikolojik olarak baskı hissetmesine neden olarak genel olarak hayat tatminleri üzerinde de olumsuz etkilere sahip olabilmektedir.

Çalışma ortamında damgalama yaşayan çalışanların, iş ortamını bir tehdit unsuru olarak görmesi muhtemel olmakla birlikte bu durumun daha düşük iyi olma durumuna sebep olduğu ifade edilmektedir. Ayrıca mesleki damgalama iş yerindeki stres oluşumuna neden olan bir değişken olarak görülmekte ve özellikle olumsuz değerlendirme yapan çalışanlarda daha yüksek damgalama algısı daha fazla stresi beraberinde getirebilmektedir (Van Laar, Meeussen, Veldman, Van Grootel, Sterk & Jacobs, 2019). İş yeri zorbalığı ile travma sonrası stres arasında önemli bir ilişki olduğunu ifade eden Annor & Amponsah-Tawiah (2020), iş yeri zorbalığı gibi strese neden olan faktörlerin öznel iyi oluşa olumsuz etki ettiğini belirlemiştir. Bu durumda çalışanların öznel iyi oluşları ile birlikte işteki iyi oluşları da azalabilmektedir.

H2: Mesleki damgalamanın öznel iyi oluş üzerinde anlamlı etkisi vardır.

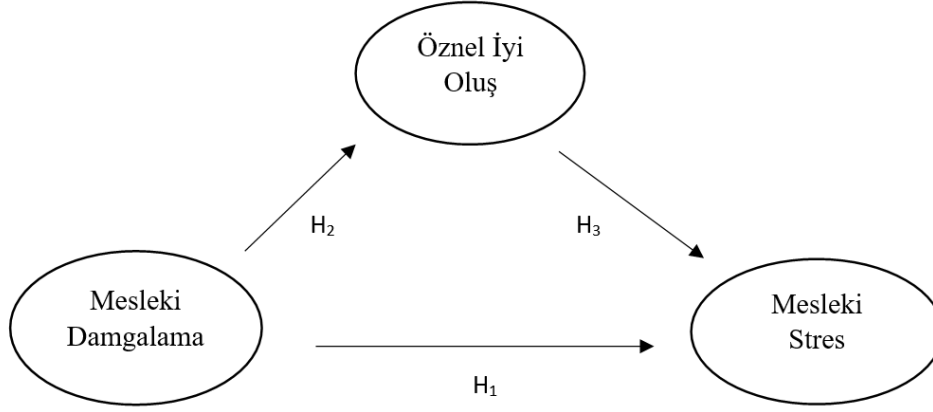
Literatürde genel olarak öznel iyi oluş ve iş stresi ilişkisini inceleyen çalışmalara bakıldığında; iş stresinin öznel iyi oluş üzerindeki etkisinin incelendiği görülmektedir. Bireylerin yaşamlarında gördüğü destek aynı zamanda bireylerin öznel iyi oluşuna olumlu etki etmekle birlikte olumsuz stres faktörleri ise tam tersi olarak etki edebilmektedir. Bu durumda bireylerin öznel iyi oluşları olumlu ve olumsuz stres faktörlerinden etkilenmektedir. Dolayısı ile bireyin üzerinden olumsuz baskı oluşturan unsurlar ve roller kişinin öznel iyi oluşu üzerinde olumsuz etkiye sebep olmaktadır (Sheck, Kinicki & Davy, 1997). Çünkü roller aynı zamanda bireyin başa çıkma durumu ve stratejisi ile ilişkili olarak stres ve öznel iyi oluş üzerinde doğrudan etki yaratan bir değişken olarak görülmektedir. Ryu, Sook & Choi'nin (2020) yaptığı çalışmada çalışanların iş stresi ile öznel iyi oluş durumları arasında bir korelasyon bulunmuştur. Buna göre bireylerin öznel iyi oluşlarının olumlu yönde olması iş stresini azaltıcı bir etki yaratabilmektedir. Aynı şekilde Zhang, Fu, Yao & Zhang (2019), çalışmasında iş stresine neden olan faktörler ve iş stresi ile öznel iyi oluş arasında anlamlı ilişki olduğunu belirlemiştir. Dolayısı ile iş stresi ve faktörleri çalışanların öznel iyi oluşları üzerinde olumsuz etki oluşturmaktadır. Xia (2023) da çalışmasında mesleki stresi ile öznel iyi oluş arasında güçlü ve negatif yönlü bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Bir diğer çalışmada Chao-Hsiang, Chung-Wei & Min-Ning (2016) algılanan iş stresinin depresyon üzerindeki etkisinde öznel iyi oluşun aracılık etkisi olduğunu

belirlemiştir. Buna göre öznel iyi oluş ile algılanan iş stresi arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Böylelikle iş şartlarının beraberinde getirdiği stres öznel iyi oluşun artması ile azaltılabilir.

H3: Öznel iyi oluşun mesleki stres üzerinde anlamlı etkisi vardır.

Yöntem

Çalışmanın amacı mesleki damgalama, öznel iyi oluş ve mesleki stres arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Bu kapsamda araştırmanın modeli Şekil 1’de gösterilmektedir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Kastamonu, Nevşehir ve Eskişehir illerindeki 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada daha fazla katılımcıya hızlı bir şekilde ulaşmak için turizm literatüründe sıklıkla kullanılan tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi (Akhtar, Karatepe, Syed & Husnain, 2022; Senbeto & Hon, 2021) kullanılmıştır. Araştırma verileri 05.05.2024-25.05.2024 tarihleri arasında yüz yüze ve çevrimiçi olarak toplanmıştır. Toplam 320 anket dağıtılmış ve bunlardan 305’i geri toplanmıştır. Eksik ve hatalı doldurulan anketler elendikten sonra 297 anket analize dâhil edilmiştir. Anket formlarının yanıtlanma oranı %92,81’dir. Altınay & Paraskevas (2008: 99) kabul edilebilir yanıtlanma oranının %15-20 olduğunu belirtmektedir. Dolayısıyla anketlerin yanıtlanma oranının yeterli olduğu görülmektedir.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket formu, mesleki damgalama, mesleki stres ve öznel iyi oluş değişkenlerine ilişkin 24 maddeden oluşmaktadır. Mesleki damgalamayı ölçmek için Shantz & Booth (2014) çalışmasından altı, mesleki stresi ölçmek için Huang, Van Der Veen & Song (2018) çalışmasından uyarlanan on üç ve öznel iyi oluş yapısını ölçmek için Diener, Emmons, Larsen & Griffin (1985) çalışmasından beş maddeden oluşan ölçeklerden yararlanılmıştır.

Ölçek ifadelerini İngilizceden Türkçeye çevirmek için geri çeviri tekniği kullanılmıştır (McGorry, 2000). İfadelerin anlaşılabilirliğini doğrulamak için alanında uzman iki akademisyen tarafından ölçek ifadeleri İngilizceden Türkçeye ve Türkçeden İngilizceye çevrilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçek ifadelerinin anlaşılır olup olmadığını tespit etmek için pilot çalışma yapılmıştır. Pilot çalışma 21 katılımcı ile gerçekleştirilmiş ve tüm ifadeler açık ve anlaşılır olduğu için ifadelerde herhangi bir değişiklik yapılmamıştır. Tüm ölçekler için beşli Likert (1="kesinlikle

katılmıyorum" ile 5="kesinlikle katılıyorum") şeklinde derecelendirilmiştir. Ayrıca anket formunda katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim düzeyine yönelik dört soru sorulmuştur. Çalışmanın uygulanabilmesi için gerekli olan etik kurul izni alınmıştır (Nveşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Araştırma ve Yayın Etik Kurulu, Karar Tarihi: 30.04.2024 tarihli, 2024.05.74 karar sayısı ile).

Veri Analizi

Veri analiz sürecinde SPSS ve AMOS programları kullanılmıştır. Araştırma modelini doğrulamak için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) uygulanmış ve χ^2/df , RMSEA, GFI, CFI, SRMR, IFI ve TLI uyum iyiliği değerleri raporlanmıştır. Akabinde, DFA analizi sonucunda ortaya çıkan yapının Cronbach's Alpha, ortalama açıklanan varyans (AVE) ve yapı güvenilirlik (CR) değerlerine yer verilmiştir. Verinin normal dağılım gösterip göstermediğini tespit etmek için basıklık ve çarpıklık değerleri raporlanmıştır. İkinci aşamada, doğrudan etki hipotezleri yapısal eşitlik modellemesi (YEM) tekniği kullanılarak test edilmiştir.

Bulgular

Katılımcıların tanımlayıcı bilgileri incelendiğinde %52,2'sinin kadın ve %47,8'inin erkek olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların çoğunluğu evlidir (%60,9). Örneklemin büyük bir bölümünün lise ve altı (%54) eğitim düzeyine sahip olduğu belirlenmiştir. Çalışanların çoğunluğu (%65,3) 18-35 yaş aralığındadır.

Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), birleşim geçerliliği (CR ve AVE) değerleri ve Cronbach Alpha değerleri Tablo 1'de gösterilmektedir. Kozak'a (2017) göre, tüm faktör yükleri 0,40'tan büyük olmalıdır. Faktör yükleri 0,40'ın altında olan (MD1, MD2, MD3, MS10, O5) maddeler analizden çıkarılmıştır. Tabloda verilen standardize edilmiş faktör yüklerinin 0,525-0,822 arasında olduğu belirlenmiştir. Elde edilen faktör yüklerinin istenilen düzeyin üstünde olduğu tespit edilmiştir.

Birleşim geçerliliğin sağlanması için AVE değerinin 0,50 ve üzerinde, CR değerinin de 0,70 ve üzerinde değere sahip olması gerekmektedir (Hair, Black, Babin ve Anderson, 2010). Mesleki damgalama (CR:0,76-AVE:0,51), mesleki stres (CR:0,92-AVE:0,50) ve öznel iyi oluş (CR:0,79-AVE:0,50) değişkenlerinin CR ve AVE değerlerinin yeterli seviyede olduğu görülmektedir.

Tablo 1. Ölçeklere İlişkin DFA Sonuçları

Değişkenler	Değişken Kodları	Standardize Edilmiş Faktör Yükleri	CR	AVE	Cronbach's Alpha
Mesleki Damgalama	MD4	0,692	0,76	0,51	0,76
	MD5	0,742			
	MD6	0,721			
Mesleki Stres	MS1	0,572	0,92	0,50	0,92
	MS2	0,661			
	MS3	0,715			
	MS4	0,787			
	MS5	0,691			
	MS6	0,751			
	MS7	0,775			
	MS8	0,775			
	MS9	0,726			
	MS11	0,589			
	MS12	0,752			
Öznel İyi Oluş	OIO1	0,525	0,79	0,50	0,78
	OIO2	0,822			
	OIO3	0,779			
	OIO4	0,657			

Çalışmada incelenen değişkenlerin güvenilirlik düzeylerini tespit etmek için Cronbach's Alpha değerleri incelenmiştir. Güvenilirlik katsayısının 0,60'ın üzerinde olması ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir (Nakip ve Yaraş, 2017, s. 204). Mesleki damgalama (α :0,76), mesleki stres (α :0,92) ve öznel iyi oluş (α :0,78) değişkenlerinin güvenilirlik katsayıları incelendiğinde 0,70'in üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Bu değerler, çalışmanın ölçeklerinin güvenilirliğini göstermektedir.

Çalışma için geliştirilen modelin örneklem verilerine ne kadar iyi uyum sağladığını tespit etmek için uyum iyiliği değerlerinin incelenmesi gerekmektedir (Karagöz, 2017). Tablo 2'de çalışmada kullanılan değişkenler için ölçüm modelinin uyum iyiliği değerleri yer almaktadır.

Tablo 2. Ölçeklere İlişkin Uyum İyiliği Değerleri

Uyum İyiliği Kriterleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Model Sonucu Elde Edilen Değer
χ^2/df	≤ 3	≤ 5	2,330
GFI	$\geq 0,90$	$\geq 0,85$	0,890
CFI	$>0,95$	$>0,90$	0,926
TLI	$>0,95$	$>0,90$	0,913
SRMR	$\leq 0,05$	$\leq 0,08$	0,063
RMSEA	$\leq 0,05$	$\leq 0,08$	0,067

Kaynak: Karagöz (2017).

DFA'dn elde edilen ölçüm modelinin uyum iyiliği indeksleri incelenmiştir. Sonuçlar, önerilen üç değişkenli yapının kabul edilebilir sonuçlar ürettiğini göstermektedir (χ^2 : 340,206, df: 146, χ^2/df :2,330, CFI: 0,926, GFI: 0,890, TLI: 0,913, RMSEA: 0,067, SRMR: 0,0638). Bulgular, modelin yeterli uyum iyiliği değerlerine sahip olduğunu göstermektedir.

Ayrışım geçerliliği Fornell ve Larcker'ın (1981)kriteri kullanılarak değerlendirilmiştir. Bu kritere göre AVE puanının karekökü diğer değişkenler arasındaki korelasyon katsayısından daha yüksek olmalıdır. Tablo 3'e bakıldığında ayrışım geçerliliğinin sağlandığı görülmektedir. Tablo 3 ayrıca korelasyon matrisini de içermektedir.

Bulgulara göre, MD ile MS arasında anlamlı pozitif ilişki vardır ($r=0,503$, $p<0,001$). MD ile OIO arasında anlamlı bir ilişki yoktur ($r=-0,056$, $p>0,05$). MS ile OIO, negatif yönde ilişkilidir ($r=-0,208$, $p<0,01$).

Tablo 3. Ayrışım Geçerliliği ve Korelasyon Katsayıları

	1	2	3
MD	[0,719]		
MS	0,503***	[0,703]	
OIO	-0,056	-0,208**	[0,705]

** $p < 0,010$; *** $p < 0,001$

Bayram'a (2016, s. 109) göre, -2 ile +2 arasındaki çarpıklık ve basıklık değerleri verilerin normal dağıldığını göstermektedir. Mesleki damgalamanın (0,356; -0,893), mesleki stresin (0,052;-0,912) ve öznel iyi oluşun (0,069;-0,709) basıklık ve çarpıklık değerleri +1 ile -1 arasında dağılım göstermektedir. Bu durum, verinin normal dağılım gösterdiğini ifade etmektedir.

Mesleki Damgalama, Mesleki Stres ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkilerin YEM İle Test Edilmesi

Araştırma modeli doğrultusunda oluşturulan hipotezlere ilişkin sonuçlar Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4. Hipotez Test Sonuçları

Hipotezler	β	Stand. β	R ²	p	Sonuçlar
H ₁ :MD→MS	0,443	0,493	0.285	***	Desteklendi
H ₂ :MD→OIO	-0,042	-0,056	0.003	0.444	Desteklenmedi
H ₃ :OIO→MS	-0,216	-0,180	0.285	0.005**	Desteklendi

*** $p<0,001$, ** $p<0,01$

Yapılan analiz sonucunda, mesleki damgalamanın (MD) mesleki stres (MS) üzerinde anlamlı pozitif etkiye sahip olduğu ($\beta=0,493$, $p<0,001$) tespit edilmiştir. Dolayısıyla H1 desteklenmiştir. Mesleki damgalamanın (MD) öznel iyi oluş (OIO) üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur ($\beta=-0,056$, $p>0,05$). Bu doğrultuda, H2 desteklenmemiştir. Öznel iyi oluşun (OIO) mesleki stres (MS) üzerinde negatif yönlü anlamlı etkisi vardır ($\beta=-0,180$, $p<0,01$) ve H3 desteklenmiştir. Analiz sonucunda elde edilen değerlere göre mesleki damgalamada yaşanacak bir birimlik değişim mesleki stres üzerinde 0,443 birimlik artışa sebep olacaktır. Öznel iyi oluşta yaşanacak bir birimlik değişim ise mesleki stresi -0,216 birim azaltacaktır.

Sonuç ve Öneriler

Çalışmada mesleki damgalamanın mesleki stres üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Buna göre çalışanların yaşadıkları mesleki damgalama algısının mesleki stresini artıracağı ifade edilebilir. Xiang, Gao, Qiao & Chen (2022) otel çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada mesleki damgalamanın stres üzerinde etkili bir faktör olduğunu tespit etmiştir. Bove & Pervan'ın (2013) ifade ettiği gibi mesleki damgalama stres kaynaklarından birisidir ve çalışanların işle ilgili ayrılma, tükenmişlik gibi olumsuz değişkenlere temel oluşturabilmektedir. Otel çalışanları üzerine yürütülen bu çalışmada da mesleki damgalama mesleki stresi artıran bir faktör olarak tespit edilmiştir. Bu durumda otel çalışanlarının mesleklerinin özelliklerinden kaynaklanan ve diğer insanlar tarafından algılanan olumsuz düşünceler, çalışanların baskı hissederek işyerinde rollerinden kaynaklanan stresini artırmaktadır.

Çalışmada öznel iyi oluşun mesleki stres üzerinde anlamlı ve negatif yönlü bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Dolayısı ile çalışanların kişisel olarak iyi oluş durumları çalışanların iş yerindeki değişkenlerden kaynaklanan stresi azaltmaktadır denilebilir. Quick ve Henderson (2016) bireylerin iyi oluşlarını artırmanın aynı zamanda mesleki stresi azaltmada önemli bir faktör olabileceğini ifade etmektedir. Meslek stres her iş ortamında görülebilen kimi zaman olumlu kimi zaman ise olumsuz sonuçlara neden olan ve olumsuz durumlarda azaltılması gereken bir faktör olmalıdır. Dolayısı ile mesleki stres çalışanların iyi oluşlarını azaltabileceği gibi örgütün iyi oluşunu da azaltabilmektedir. Mesleki stresle başa çıkmak doğrudan işle alakalı olmayabilir. Bu durumda çalışanların kişilik özellikleri dikkate alınmalı ve çalışanların iyi oluşları artırılarak mesleki stresin zararlarının en aza indirilmesi gündeme gelmelidir (Quick & Henderson, 2016). Buna göre çalışanların iyi oluş durumlarını artırmak mesleki stresle başa çıkmanın en etkili yollarından birisidir denilebilir. Çünkü Kuykendall & Tay'in (2015) ifade ettiği gibi çalışanların iyi oluş durumları psikolojik fonksiyonlarını harekete geçiren bir güç olarak görülebilmektedir. Bu güç aynı zamanda çalışanların stresle başa çıkma yollarından biri durumundadır ve örgütlerin performansı için de için hayati öneme sahiptir. Ayrıca örgüt içinde çalışanların öznel iyi oluşlarının örgütlerin hedeflerine ulaşmada önemli bir güç olduğu düşünüldüğünde, yöneticilerin de bu durumu göz ardı etmemesi gerektiği ifade edilebilir (Erceylan, Öztürk, Uludağ, Uzunbacak, Akçakanat, 2021: 428).

Bu çalışmada mesleki damgalamanın öznel iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir. Buna karşın mesleki damgalamanın her ne kadar iyi oluşa olumsuz etki ettiği vurgulansa da (Van Laar, Meeussen, Veldman, Van Grootel, Sterk & Jacobs, 2019), bu çalışmada öznel olarak iyi oluş üzerinde anlamlı bir etki oluşturmadığı görülmektedir. Konaklama sektöründe çalışanlar arasında mesleki damgalamanın yaygın olması, bu durumun mesleklerinin bir parçası olarak kabul edilip normalleşmesine yol açabilir. Bu bağlamda, damgalamanın öznel iyi oluş üzerinde anlamlı bir etkisi olmayabilir. Ayrıca, stresli veya damgalamaya eğilimli mesleklerde, bireyler genellikle olumsuz algılarla başa çıkabilmek için direnç gösterebilir. Nitekim Zhan & Zhou (2023) bireylerin geliştirdikleri bu direnç sayesinde mesleki damgalama gibi stresli deneyimleri daha olumlu bir şekilde yönetebildiklerini belirtmiştir.

Bu çalışmada genel olarak orta ve büyük ölçekli, daha çok şehir otel kapsamında faaliyet gösteren otel çalışanlarından elde edilen veriler değerlendirilmiştir. İleride yapılacak çalışmaların tek şehirde ya da tek tip turizm türünde faaliyet gösteren otel çalışanları üzerine yapılması farklı sonuçların ortaya çıkmasına ve karşılaştırmaların yapılmasına olanak sağlayabilir. Çalışan ve yönetici görüşlerinin daha derinlemesine incelenmesi için nitel yöntemle çalışmalar yapılması da araştırmacılara öneri niteliğindedir. Mesleki damgalama, meslekten ayrılma, örgütsel adalet gibi değişkenler arasındaki ilişkilerin otel çalışanların gözünden değerlendirildiği çalışmalar da yapılabilir.

Mesleki damgalama, mesleki stres gibi faktörler çalışanların iş tatminini azaltıp, performanslarını düşürebilir. Bu sebeple özellikle yöneticiler çalışanların öznel iyi oluşlarını artıracak birtakım stratejiler geliştirmelidir. Farkındalık eğitimleri ve işe bağlılığı artıracak çeşitli aktivitelerle stres azaltılıp, iş daha cazip hale getirebilir. Ayrıca örgüt içinde belirli konularda çalışanları kararlara ortak etmek ve değerli olduklarını hissettirmek de stresin ve mesleki damgalamanın azaltılması, öznel iyi oluşun artırılması anlamında önemli olabilir.

Literatürde genel olarak mesleki damgalama, mesleki stres ve öznel iyi oluş değişkenlerinin otel çalışanlarına uyguladığı çalışmaların sınırlı olduğu görülmektedir. Bu yüzden çalışmanın karşılaştırma yapma açısından kısıtlı kaldığı söylenebilir. Ancak bu durum aynı zamanda çalışmanın literatüre olan katkısı bakımından araştırmanın da

önemini ortaya koyabilmektedir. Özellikle turizm sektörüne yönelik çalışmaların azlığı nedeni ile çalışmanın sektörel anlamda uygulamaya da katkı sağlayacağı söylenebilir. Çalışmanın sonuçları her alanda genellenememesine rağmen, konaklama sektörü çalışanlarının davranışlarına yönelik önemli bulgular içermektedir. Bu açıdan konaklama işletmesi çalışanlarının davranışlarının çözümlenmesi ve yöneticilere yönelik proaktif katkılar sunmaktadır.

Beyan

Makalenin tüm yazarları makale sürecine eşit katkıda bulunmuştur. Yazarların beyan edecekleri herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır. Çalışmanın uygulanabilmesi için gerekli olan etik kurul izni alınmıştır (Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Araştırma ve Yayın Etik Kurulu, Karar Tarihi: 30.04.2024 tarihli, 2024.05.74 karar sayısı ile).

KAYNAKÇA

- Akhtar, M. W., Karatepe, O. M., Syed, F. ve Husnain, M. (2022). Leader knowledge hiding, feedback avoidance and hotel employee outcomes: A moderated mediation model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(2), 578-600.
- Altınay, L. ve Paraskevas, A. (2008). *Planning Research in Hospitality and Tourism*. Routledge.
- Annor, F. & Amponsah-Tawiah, K. (2020). Relationship between workplace bullying and employees' subjective well-being: does resilience make a difference?. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 32(3), 123-135.
- Ashforth, B. E. & Kreiner, G. E. (1999). "How can you do it?": Dirty work and the challenge of constructing a positive identity. *Academy of management Review*, 24(3), 413-434.
- Baran, B. E., Rogelberg, S. G., Lopina, E. C., Allen, J. A., Spitzmüller, C., & Bergman, M. (2012). Shouldering a silent burden: The toll of dirty tasks. *Human Relations*, 65(5), 597-626.
- Bayram, N. (2016). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş AMOS Uygulamaları*. Ezgi Kitabevi.
- Bove, L. L. & Pervan, S. (2013). Stigmatized labour: An overlooked service worker's stress. *Australasian Marketing Journal*, 21, 259-263.
- Chao-Hsiang, H., Chung-Wei, L. & Min-Ning, Y. (2016). Reduction of the depression caused by work stress for teachers: Subjective well-being as a mediator. *International Journal of Research Studies in Psychology*, 5(3), 25-35.
- Clough, B. A., Ireland, M. J. & March, S. (2017). Development of the SOSS-D: a scale to measure stigma of occupational stress and burnout in medical doctors. *Journal of Mental Health*, 28(1), 26-33.
- Demir, S. (2018). Stres ve Stres Yönetimi. E. Aydoğan (Ed.), *Örgütsel Davranış Odaklı Yönetimsel Yaklaşımlar* içinde (s.397-408). Ankara, Gazi Kitabevi.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J. & Griffin, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75. doi:10.1207/s15327752jpa4901_13

- Diener, E., Oishi, S. & Lucas, R. E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life. *Annual Review of Psychology*, 54(1), 403-425.
- Doğan, T. & Eryılmaz, A. (2013). İki boyutlu benlik saygısı ve öznel iyi oluş arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 107-117.
- Erceylan, N., Öztürk, M., Uludağ, K., Uzunbacak, H. H., & Akçakanat, T. (2021). İçsel motivasyon ve öznel iyi oluş arasındaki ilişki: İş becerikliliği ve akış deneyiminin seri aracılık rolü. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 19(40), 413-436.
- Ertekin, Y. (1993). Örgüt ve stres üzerine düşünceler. *Amme İdaresi Dergisi*, 26(1), 145-157.
- Fan, Z., ve Wang, J. (2024). The effect of occupational stigma on work engagement: A conservation of resources perspective. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 52(5), 12967E-12972E.
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Goffman, E. (1963). Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity, in Goffman, E. (Ed.), Penguin Books.
- Güner, F., Çiçek, H. & Can, A. (2014). Banka çalışanlarının mesleki stres ve tükenmişlik düzeylerinin iş doyum ve yaşam doyum düzeyleri ile ilişkisi. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(3), 59-76.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (Seventh Edition.). Pearson Prentice Hall.
- Haris, L. H., Debbink, M., Martin, L. & Hassinger, J. (2011). Dynamics of stigma in abortion work: Findings from a pilot study of the Providers Share Workshop. *Social Science & Medicine*, 73, 1062-1070.
- Huang, S. (Sam), Van Der Veen, R. & Song, Z. (2018). The impact of coping strategies on occupational stress and turnover intentions among hotel employees. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 27(8), 926-945. doi:10.1080/19368623.2018.1471434
- İşgör, İ. Y. (2017). Merhametin öznel iyi oluş üzerindeki yordayıcı etkisinin incelenmesi. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 16(2), 425-436.
- Janiak, E., Freman, S., Maurer, R., Berkman, L., Goldberg, A. B., & Bartz, D. (2018). Relationship of job role and clinic type to perceived stigma and occupational stress among abortion workers. *Contraception*, 98, 517-521.
- Ji, H., Yan, J. & Guo, W. (2022). How and when does occupational stigma promote intent to leave? The mediation effect of family implicated stigma and the moderating effect of family involvement. *Acta Psychologica Sinica*, 54(2) 182-191.
- Karagöz, Y. (2017). *SPSS ve AMOS Uygulamalı Nitel-Nicel-Karma Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve Yayın Etiği*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kozak, M. (2017). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayın Teknikleri* (3. Baskı.). Detay Yayıncılık.
- Kreiner, G. E., Ashforth, B. E. & Sluss, D. M. (2006). Identity dynamics in occupational dirty work: Integrating social identity and system justification perspectives. *Organization Science*, 17(5), 619-636.

- Kreiner, G., Mihelcic, C. A. & Mikolon, S. (2022). Stigmatized work and stigmatized workers. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 9(1), 95-120.
- Kusluvan, H., Akova, O. & Kusluvan, S. (2022). Occupational stigma and career commitment: Testing mediation and moderation effects of occupational self-esteem. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103149.
- Kuykendall, L. & Tay, L. (2015). Employee subjective well-being and physiological functioning: An integrative model. *Health Psychology Open*, January-June, 1-11.
- Link B. G. & Phelan J. C. (2001). Conceptualizing stigma. *Annual Review of Sociology*, 27, 363-85.
- Liu, B., Guo, Y. & Fu, Y. (2022). The Impact of Occupational Stigma on Gig Workers' Workplace Well-being: A Cross-sectional Study Based on the Platform-Based Food-Delivery Sector in China. *JOEM*, 64(9), 527-534.
- Lv, X., Zhang, K., Song, Q., Fu, X. & Liu, Y. (2024). How does occupational stigma and work dirtiness inhibit hotel front-line employees' proactive customer service performance and its solutions. *Tourism Management*, 104, 104932.
- McGorry, S. Y. (2000). Measurement in a cross-cultural environment: Survey translation issues. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 3(2), 74-81.
- Moufakkir, O. (2023). Occupational stigma in line-level hotel jobs in sub-Saharan Africa: A youth perspective. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 54, 246-254.
- Nakip, M. & Yaraş, E. (2017). *SPSS Uygulamalı Pazarlama Araştırma Teknikleri*. Seçkin Yayıncılık.
- Peng, F., Li, Y. & Xu, W. (2024). Internship and career adaptability: addressing occupational stigma and identity for hospitality management students. *Tourism Review*, 79(1), 9-23.
- Pérez-Garín, D., Molero, F., & Bos, A. E. R. (2015). Internalized mental illness stigma and subjective well-being: The mediating role of psychological well-being. *Psychiatry Research*, 228(3), 325–331.
- Quick, J. C., & Henderson, D. F. (2016). Occupational Stress: Preventing Suffering, Enhancing Wellbeing. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 13(459), 1-11.
- Rasool, S. F., Wang, M., Zhang, Y. & Samma, M. (2020). Sustainable work performance: the roles of workplace violence and occupational stress. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(3), 912.
- Ryu, G. W., Sook, Y., & Choi, M. (2020). Mediating role of coping style on the relationship between job stress and subjective well-being among Korean police officers. *BMC Public Health*, 20(470), 1-8.
- Senbeto, D. L. & Hon, A. H. Y. (2021). Development of employees' resilience in technologically turbulent environments: Probing the mechanisms of consonance–dissonance and crisis leadership. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, ahead-of-print(ahead-of-print). doi:10.1108/IJCHM-11-2020-1263
- Shantz, A. & Booth, J. E. (2014). Service employees and self-verification: The roles of occupational stigma consciousness and core self-evaluations. *Human Relations*, 67(12), 1439-1465.

- Sheck, C. L., Kinicki, A. J. & Davy, J. A. (1997). Testing the Mediating Processes between Work Stressors and Subjective Well-Being. *Journal of Vocational Behavior*, 50, 96-123.
- Shigihara, A. M. (2018). “(Not) forever talk”: restaurant employees managing occupational stigma consciousness. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 13(4), 384-402.
- Song, L., Xie, Z., Chen, Q. & Liu, Z. (2024). Masking and mediating effects: mediating mechanisms of occupational stigma and job meaningfulness among Chinese takeaway riders. *Kybernetes*, <https://doi.org/10.1108/K-10-2023-2074>.
- Thai, B. T. H., & Trang, N. T. N. (2024). The Mediating Role of Self-stigma of Seeking Help in the Relationship between Perceived Occupational Prestige and Mental Health: A Cross-Sectional Study on Medical Doctors. *Journal of Applied Social Science*, 18(3), 331-345.
- Türk Dil Kurumu, (2024). <https://sozluk.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 10.09.2024.
- Van Beukering, I. E., Smits, S. J. C., Janssens, K. M. E., Bogaers, R. I., Joosen, M. C. W., Bakker, M., Van Weeghel, J., & Brouwers, E. P. M. (2022). In What Ways Does Health Related Stigma Affect Sustainable Employment and Well-Being at Work? A Systematic Review. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 32, 365-379.
- Van Laar, C., Meeusssen, L., Veldman, J., Van Grootel, S., Sterk, N. & Jacobs, C. (2019). Coping With Stigma in the Workplace: Understanding the Role of Threat Regulation, Supportive Factors, and Potential Hidden Costs. *Frontiers in Psychology*, 10(1-21), <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01879>.
- Werner, S. & Shulman, C. (2013). Subjective well-being among family caregivers of individuals with developmental disabilities: The role of affiliate stigma and psychosocial moderating variables. *Research in Developmental Disabilities*, 34(11), 4103-4114.
- Wen, L. L., Xiang, K., Gao, F. & Zhou, J. (2022). Occupational stigma perception, emotional exhaustion state, and professional commitment response: understanding the mechanisms underlying hotel interns' perceptions of career prospects. *Frontiers in Psychology*, 13, 798526.
- Xia, B. (2023). Occupational Stress, Coping Style and Subjective Well-Being of Chinese College English Teachers. *International Journal of Education and Economics*, 6(2), 7-11.
- Xiang, K., Gao, F., Qiao, G. & Chen, Q. (2022). Hotel employees' occupational stigma narratives: perceived attributes, formation paths and destigmatization mechanisms. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(12), 4389-4414.
- Xiang, K., Gao, F., Qiao, G. & Chen, Q. (2022). Hotel employees' occupational stigma narratives: perceived attributes, formation paths and destigmatization mechanisms. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(12), 4389-4414.
- Xu, S., Zuo, Y., Chen, S., Law, R., & Zhang, M. (2023). Broken windows in tourism: The effect of occupational stigma perception of tour guides on interpersonal deviance toward tourists. *International Journal of Tourism Research*, 25(1), 137-149.

- Yurcu, G.,& Atay, H. (2015). Çalışanların Öznel İyi Oluşunu Etkileyen Demografik Faktörlerin İncelenmesi: Antalya İli Konaklama İşletmeleri Örneđi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(2), 17-34.
- Zhan, J. & Zhao, Y. (2023). How would you respond to stereotype pressure? The effects of perceived occupational stigma on social workers' proactive behavior in China. *Cross Cultural & Strategic Management*, 30(2), 301-323.
- Zhang, L., Fu, J., Yao, B., & Zhang, Y. (2019). Correlations among Work Stressors, Work Stress Responses, and Subjective Well-Being of Civil Servants: Empirical Evidence from China. *Iran J Public Health*, 48(6), 1059-1067.

The Relationship Between Occupational Stigma, Subjective Well-Being and Occupational Stress: A Case Study on Hotel Employees

Selda YORDAM DAĞISTAN

Kastamonu University, Faculty of Tourism, Kastamonu/Türkiye

Günay EROL

Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Faculty of Tourism, Nevşehir/Türkiye

Ebru DÜŞMEZKALENDER

Eskişehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, Eskişehir/Türkiye

Extended Summary

What people feel and think about their lives depends not only on the opinions of researchers but also on what other people think (Diener et al., 2003: p.405). Sometimes the social structure can make some people face situations such as discrimination and disdain in their jobs. We can apply various discriminations and therefore effectively reduce people's living standards. Stigma is a discrediting social evaluation that devalues an individual or group and threatens organizational life (Kreiner et al., 2022: p.95). Kuşluvan et al. (2022) explain stigma with concepts such as labeling, stereotyping, prejudice, devaluation, discrimination, and negative attitudes and behaviors. Stigma is used in cases where labeling, stereotyping, discrimination, loss of status, and separation elements occur together (Link and Phelan, 2001). Stress in organizations is important regarding psychological, sociological, and organizational behaviour aspects (Ertekin, 1993: p.149). Stress is divided into constructive and destructive. Constructive stress is a type of stress that positively affects the development of individuals and provides benefits to individuals. Destructive stress is a type of stress that leaves the individual physically or psychologically defenseless or weakens against stress sources (Demir, 2018). Subjective well-being includes the scientific analysis of how people evaluate their past and present lives. In other words, subjective well-being includes people's emotional and cognitive evaluations of their lives, as well as things like happiness, peace, satisfaction and life satisfaction (Diener et al., 2003).

Song, Xie, Chen, and Liu (2024) found that occupational stress can be an effective variable on occupational stigma. In addition, occupational stress is important in the relationship between occupational stigma and the meaningfulness of work and occupational identity. In this case, it is thought that employees who feel occupational stigma will have less positive thoughts about their work (Song, Xie, Chen, & Liu, 2024). In their study on hotel workers, Xiang, Gao, Qiao, and Chen (2022) found that occupational stigma has become a stress factor among hotel workers. Also, a negative correlation was found between the negative stigma and subjective well-being (Werner ve Shulman, 2013). Individuals' ability to make decisions and cope with stress and other pressures due to stigma can be negatively affected (Van Beukering et al., 2022). Chao-Hsiang, Chung-Wei and Min-Ning (2016) determined that subjective well-being has a mediating effect on the effect of perceived job stress on depression. According to the study, a negative relationship was found between subjective well-being and perceived work stress. The hypotheses of this study are as follows:

H1: Occupational stigma has a significant effect on occupational stress.

H2: Occupational stigma has a significant effect on subjective well-being.

H3: Subjective well-being has a significant effect on occupational stress.

The aim of the study is to examine the relationships between occupational stigma, subjective well-being and occupational stress. The universe of the research consists of employees of three-star, four-4, and 5-star hotels in Kastamonu, Nevşehir and Eskişehir provinces. The research data were collected face-to-face and online between 05.05.2024-25.05.2024. A total of 320 surveys were distributed and 305 of them were returned by the participants. After eliminating incomplete and incorrectly filled surveys, 297 surveys were included in the analysis.

In this study, survey technique was used to collect data. The survey form consists of 24 items regarding occupational stigma, occupational stress and subjective well-being. For occupational stigma, the scales from Shantz and Booth (2014), for occupational stress, the scales from Huang, Van Der Veen, and Song (2018), and for subjective well-being, the scales from Diener, Emmons, Larsen, and Griffin (1985) were used. Back-translation technique was used to translate the scale statements from English to Turkish (McGorry, 2000). In order to verify the understandability of the items, the scale items were translated from English to Turkish and from Turkish to English by two academicians who are experts on the subject. The scales were rated on a five-point Likert scale (1 = "strongly disagree" to 5 = "strongly agree").

For this study's model, and AVE values of the variables occupational stigma (CR:0.76-AVE:0.51), occupational stress (CR:0.92-AVE:0.50) and subjective well-being (CR:0.79-AVE:0.50) were at a sufficient level. The goodness of fit index of the measurement model were examined. The results show that the proposed three-variable structure produces acceptable results (χ^2 : 340.206, df: 146, χ^2 /df: 2.330, CFI: 0.926, GFI: 0.890, TLI: 0.913, RMSEA: 0.067, SRMR: 0.0638). It was determined that the Cronbach's alpha value of the variables occupational stigma (α : 0.76), occupational stress (α : 0.92), and subjective well-being (α : 0.78) was above 0.70, for the reliability. As a result of the analysis, occupational stigma (OS) has a significant positive effect on occupational stress (OS) (β =0.493, p <0.001). Occupational stigma (OS) has no significant effect on subjective well-being (SWB) (β =-0.056, p >0.05). Subjective well-being (SWB) has a significant negative effect on occupational stress (OS) (β =-0.180, p <0.01).

In this study, occupational stigma has a significant and positive effect on occupational stress. Accordingly, the perception of occupational stigma experienced by employees can increase their occupational stress. In addition, subjective well-being has a significant and negative effect on occupational stress in this study. Therefore, it can be said that the personal well-being of employees reduces the stress caused by variables in the workplace. Quick and Henderson (2016) state that increasing the well-being of individuals can also be an important factor in reducing occupational stress. Occupational stress can reduce the well-being of employees as well as the well-being of the organization. In this case, the personality traits of employees should be taken into account and the harms of occupational stress should be minimized by increasing the well-being of employees (Quick & Henderson, 2016). In this study, occupational stigma has no significant effect on subjective well-being. On the other hand, although it is emphasized that occupational stigma has a negative effect on well-being (Van Laar, Meeussen, Veldman, Van Grootel, Sterk, & Jacobs, 2019), it does not have a significant effect on subjective well-being in this study.

Ek 1. Etik Kurul İzni



T.C.
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Bilimsel Araştırmalar ve Yayın Etik Kurulu

TOPLANTI SAYISI
05

KARAR SAYISI
2024.05.74

TOPLANTI TARİHİ
30.04.2024

Üniversitemiz Turizm Fakültesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. Günay EROL'un "Mesleki Damgalama, Mesleki Stres ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkide Algılanan İstihdam Edilebilirliğin Düzenleyici Etkisi" isimli bilimsel araştırma projesi hakkında alınan 25.03.2024 tarih ve 2400026072 sayılı yazının görüşülmesi.

2024.05.74 Üniversitemiz Turizm Fakültesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. Günay EROL'un "Mesleki Damgalama, Mesleki Stres ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkide Algılanan İstihdam Edilebilirliğin Düzenleyici Etkisi" isimli bilimsel araştırma projesi hakkında alınan 25.03.2024 tarih ve 2400026072 sayılı başvuru dosyası görüşüldü.

Turizm Fakültesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. Günay EROL tarafından hazırlanan "**Mesleki Damgalama, Mesleki Stres ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkide Algılanan İstihdam Edilebilirliğin Düzenleyici Etkisi**" isimli bilimsel araştırma projesi ve ilgili belgeler araştırmanın gerekçe, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş olup, projenin gerçekleştirilmesinde etik sakınca bulunmadığına kurulumuz üyeleri tarafından oy birliği ile karar verilmiştir.

Prof. Dr. Mutluhan AKIN
Kurul Başkanı

Prof. Dr. Fatih ÖZDEMİR
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Merter Rahmi
TELKENAROĞLU
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Lütfi BUYRUK
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Ensar ÇETİN
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Zübeyde
KUMBIÇAK
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Sezer SORGUN
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Muhammet Şevki
AYDIN
Kurul Üyesi

Prof. Dr. Suzan ÇOBAN
Kurul Üyesi

Belge Doğrulama Kodu: HM4C4FF

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Takip Adresi:
<https://ubys.nevsehir.edu.tr/ERMS/Record/ConfirmationPage/Index>

Adres: 2000 Evler Mah. Zübeyde Hanım Cad. 50300 / Nevşehir

Telefon No:

e-Posta:

Keş Adresi: nevsehiruniversitesi@hs01.kep.tr

Faks No:

İnternet Adresi:

Bilgi için :

Telefon No:

Şahin Kurşuncu

Sekreteryaya

