



**KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE TÜKENMİŞLİK VE
İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİLER:TRA2
BÖLGESİNDEKİ OTEL İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARI
ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

Gülşen BAYAT

Doktora Tezi

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı

Doç.Dr. Gökalep Nuri SELÇUK

2017

Her Hakkı Saklıdır

T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI

Gülşen BAYAT

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE TÜKENMİŞLİK VE İŞ DOYUMU
ARASINDAKİ İLİŞKİLER: TRA2 BÖLGESİNDEKİ OTEL
İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

DOKTORA TEZİ

TEZ YÖNETİCİSİ
Doç. Dr. Gökarp Nuri SELÇUK

ERZURUM-2017



T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TEZ BEYAN FORMU



21/06/2017

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

BİLDİRİM

Atatürk Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının ilgili maddelerine göre hazırlamış olduğum” Otel Çalışanlarının Kişilik Özellikleri İle İş Doyumu Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler: Tra2 Bölgesindeki Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Uygulama” adlı tezin/~~raporum~~ tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin/~~raporumun~~ kâğıt ve elektronik kopyalarının Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Uygulama Esaslarının ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

☐ Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

☐ Tezim/Raporum sadece Atatürk Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.

☒ Tezimin/~~Raporumun~~ 3 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/~~raporumun~~ tamamı her yerden erişime açılabilir.

21/06/2017

Gülşen BAYAT



**T.C.
ATATÜRK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**



TEZ KABUL TUTANAĞI

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Doç. Dr. Gökarp Nuri SELÇUK danışmanlığında, Gülşen Bayat tarafından hazırlanan bu çalışma 21/06/2017 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Selim BAŞAR

İmza:

Jüri Üyesi : Prof. Dr. Hüseyin Ali KUTLU

İmza:

Jüri Üyesi : Doç. Dr. Ötüken SENER

İmza:

Jüri Üyesi : Doç. Dr. Gökarp Nuri SELÇUK

İmza:

Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Nilgün BİLİCİ

İmza:

Yukarıdaki imzalar adı geçen öğretim üyelerine aittir. 21 / 06 / 2017

Prof. Dr. Mehmet TÖRENEK
Enstitü Müdürü

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	V
ABSTRACT	VI
KISALTMALAR DİZİNİ	VII
ŞEKİLLER DİZİNİ	VIII
TABLolar DİZİNİ	IX
ÖNSÖZ.....	XI
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK VE KİŞİLİK KURAMLARI

1.1. KİŞİLİK KAVRAMI ve TARİHÇESİ.....	4
1.2. KİŞİLİĞİN ŞEKİLLENDİRİLMESİYLE İLGİLİ KAVRAMLAR.....	9
1.2.1. Karakter.....	9
1.2.2 Mizaç (Huy)	10
1.2.3 Benlik	11
1.3 KİŞİLİK GELİŞİMİNE ETKİ EDEN ÖNEMLİ FAKTÖRLER.....	11
1.3.1 Ailesel Faktörler.....	12
1.3.2 Coğrafi ve Fiziki faktörler.....	12
1.3.3 Biyolojik ve Kalıtsal Faktörler.....	13
1.3.4 Psikolojik Faktörler	13
1.3.5 Sosyal ve Kültürel faktörler	13
1.3.5 Diğer Faktörler	14
1.4. KİŞİLİK KURAMLARI	14
1.4.1. Psikodinamik Kuramlar	15
1.4.3 Araştırma Odaklı Ayırıcı Özellikler Kuramı	21
1.4.4.Benlik Kuramları.....	25
1.4.5 Davranış Psikolojisi Kuramları	27
1.4.6 Beş Faktör Kişilik Modeli ve Boyutları	28
1.4.6.1.Dışadönüklük	30
1.4.6.2 Duygusal Dengesizlik/Nevrotiklik.....	31
1.4.6.3 Uyumluluk	32

1.4.6.4 Sorumluluk /Özdisiplin	33
1.4.6.5 Açıklık (Deneyime Açıklık, Gelişime Açıklık)	33
1.5. KİŞİLİK İLE İLGİLİ YAPILMIŞ ÇALIŞMALAR.....	35
1.5.1. Yurtdışında Yapılmış Kişilikle İlgili Çalışmalar	35
1.5.2 Yurt İçinde Yapılmış Kişilikle İlgili Çalışmalar	38

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI İLE İLGİLİ

KAVRAMSAL ÇERCEVE

2.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI.....	41
2.2. MASLACH'IN ÜÇ BOYUTLU TÜKENMİŞLİK MODELİ	43
2.2.1. Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)	43
2.2.2.Duyarsızlaşma (Depersonalization)	43
2.3.3. Kişisel Başarının Azalması (Feeling of Reduced Personal Accomplishment)	44
2.3.TÜKENMİŞLİĞİN NEDENLERİ	44
2.3.1 Tükenmişlik Neden Teorileri	44
2.3.1.1.Kaynakların Korunması Teorisi	44
2.3.1.2. Talep Kaynak Modeli.....	45
2.3.1.3. İş Yüğü talep Modeli.....	45
2.3.2. Tükenmişliğe Neden Olan Bireysel Faktörler	46
2.3.2.1. Yaş demografik faktörü	46
2.3.2.2. Cinsiyet Demografik Faktörü.....	46
2.3.2.3. Medeni Durum Demografik Faktörü	47
2.3.2.4. Kişilik Özellikler Faktörü	47
2.3.2.5. İşe Aşırı İlgi (işkoliklik) Faktörü	49
2.3.2.6. Eğitim Seviyesi Faktörü	49
2.3.3.Tükenmişliğe Neden Olan Örgütsel (Çevresel) Faktörler	50
2.3.3.1. Aşırı İş Yüğü Faktörü	51
2.3.3.2. Ödüllendirme Faktörü	51
2.3.3.3. Kontrol Faktörü	52
2.3.3.4. Aidiyet Faktörü	52

2.3.3.5. Adalet Faktörü.....	53
2.3.3.6. Rol Belirsizliği Faktörü.....	55
2.3.3.7. Rol Çatışması Faktörü.....	55
2.4.TÜKENMİŞLİĞİN EVRELERİ	56
2.5. TÜKENMİŞLİĞİN BELİRTİLERİ.....	57
2.6. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI	58
2.7. TÜKENMİŞLİKLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ	60
2.7.1.Bireysel Mücadele Yöntemleri	60
2.7.2 Örgütsel Mücadele Yöntemleri	61
2.8. KİŞİLİK VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNİ İNCELEYEN	
ÇALIŞMALAR	62

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ DOYUMU KAVRAMI İLE İLGİLİ

KAVRAMSAL ÇERCEVE

3.1. İŞ DOYUMU KAVRAMI VE ÖNEMİ.....	65
3.2. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL	
FAKTÖRLER	69
3.2.1.Bireysel Faktörler.....	69
3.2.2. Örgütsel Faktörler	73
3.3. MOTİVASYON KAPSAM VE SÜREÇ TEORİLERİ.....	78
3.3.1 Motivasyon kapsam Teorileri	78
3.3.1.1.Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı	79
3.3.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Teoremi	80
3.3.1.3.Başarma İhtiyacı Teorisi	81
3.3.1.4.ERG Yaklaşımı	81
3.3.2. Motivasyon Süreç Teorileri	81
3.3.2.1.Davranış Şartlandırması	82
3.3.2.2.Beklenti Teorileri	82
3.3.2.3.Eşitlik Toerisi	84
3.3.2.4.Amaç Teorisi.....	84

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM
KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE TÜKENMİŞLİK VE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ
İLİŞKİLER: TRA2 BÖLGESİNDEKİ OTEL İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARI
ÜZERİNE BİR UYGULAMA

4.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	89
4.1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	89
4.1.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	91
4.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	93
4.1.4. Araştırmanın Varsayımları.....	98
4.1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları	98
4.1.6. Veri Toplama Araçlarının Hazırlanması.....	99
4.1.7. Doğrulayıcı Faktör Analizleri	102
4.1.7.1. Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri Ölçeği (FFPI).....	103
4.1.7.2. Minnesota İş Doyumu Ölçeği (MJS)	107
4.1.5.4. Maslach'ın Tükenmişlik Ölçeği (MBI).....	110
4.1.8. Verilerin Analizi ile Bulgular ve Hipotezlerin Test Edilmesi.....	114
4.1.8.1. Ölçeklerin Betimsel İstatistikleri	115
4.1.8.2. Kişilik Özelliklerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Aralarındaki	
İlişkilere Yönelik Sonuçlar	116
4.1.8.3. Katılımcıların Demografik özelliklerine Göre Dağılımı ve Anova ile T	
Testi Sonuçları	118
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	139
KAYNAKÇA	148
EKLER.....	170
EK 1. ANKET FORMU (DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER FORMU).....	170
EK 2. ANKET FORMU (BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖLÇEĞİ)	171
EK 3. ANKET FORMU (MİNNESOTA İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ)	172
EK 4 ANKET FORMU (MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ)	173
ÖZGEÇMİŞ.....	174

ÖZET**DOKTORA TEZİ****KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE TÜKENMİŞLİK VE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ
İLİŞKİLER: TRA2 BÖLGESİNDEKİ OTEL İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARI
ÜZERİNE BİR UYGULAMA****Gülşen BAYAT****Tez Danışmanı: Doç. Dr. Gökalep Nuri SELÇUK****2017, 174 sayfa****Jüri: Doç. Dr. Gökalep Nuri SELÇUK (Danışman)****Prof. Dr. Hüseyin Ali KUTLU****Prof. Dr. Selim BAŞAR****Doç. Dr. Ötüken SENER****Yrd. Doç. Dr. Nilgün BİLİCİ**

Bu araştırmada, işletmeler tarafından pek önemsenmeyen kişilik kavramının öneminin anlaşılması hedeflenmiş, çalışanların kişilik özelliğine uygun ve doğru işte çalıştırılmasının ön plana çıkarılması ile birlikte, çalışanların kişilik yapıları ile iş doyum ve tükenmişlik çeşitli yönleriyle incelenmiştir. TRA2 bölgesinde yer alan konaklama işletmeleri çalışanlarının kişilik yapılarını belirlemek ve kişilik ile iş doyum ve tükenmişlik arasında ilişki olup olmadığını tespit etmeye yönelik bu araştırma dört bölümden oluşmaktadır.

Araştırmanın ilk bölümünde kişilik kavramına, ikinci bölümünde tükenmişlik, üçüncü bölümünde iş doyum kavramına ilişkin açıklamalar üzerinde durularak ayrıntılı incelenmiştir. Araştırmanın son bölümünde ise kişilik ile iş doyum ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla, geçerliliği ve güvenilirliği araştırmacı tarafından test edilen “Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği”, “İş Doyumu Ölçeği” ve “Tükenmişlik Ölçeği” nin uygulanması ile elde edilen araştırmanın bulguları yer almaktadır.

Araştırma sonucunda konaklama işletmelerinde çalışanların beş faktörlü kişilik özelliği ölçeğindeki gelişime açıklık boyutunun iş doyum üzerinde pozitif ve anlamlı, nevroitiklik boyutunun iş doyum üzerinde negatif ve anlamlı etkileri vardır. Beş faktörlü kişilik özellikler ölçeğindeki gelişime açıklık ve uyumluluk boyutunun tükenmişlik üzerinde negatif ve anlamlı etkileri vardır. TRA2 otel çalışanlarının baskın kişilik tipinin uyumluluk boyutu olduğu ve genel iş doyum ile içsel ve dışsal doyum boyutlarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ve kişisel başarıda azalma alt boyutlarının orta düzeyde, duyarsızlaşma alt boyutunun düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kişilik, Tükenmişlik, İş Doyumu, Konaklama İşletmeleri

ABSTRACT

Ph. D. DISSERTATION

**THE RELATIONSHIPS BETWEEN CHARACTERISTICS, JOB
SATISFACTION AND BURNOUT: AN APPLICATION ON HOTEL
MANAGEMENT EMPLOYEES IN THE TRA2 REGION**

Gülşen BAYAT

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Gökulp Nuri SELÇUK

2017, 190 pages

Jury: Assoc. Prof. Dr. Gökulp Nuri SELÇUK (Advisor)

Prof. Dr. Hüseyin Ali KUTLU

Prof. Dr. Selim BAŞAR

Assoc. Prof. Dr. Ötüken SENER

Assist. Prof. Dr. Nilgün BİLİCİ

In this study, it is aimed to understand the importance of personality concept which is generally disregarded by the organizations and in that way the employees' personality, job satisfaction, burnout and relations of these concepts have been examined from different aspects by featuring the importance of harmony between the personality of the employee and the job. This research which is oriented to determine the characteristics of employees of hotel business in TRA2 region and the relationship between personality, job satisfaction and burnout consists of four parts.

In the first part of the research; personality concept, in the second part the burnout concept and in the third the job satisfaction concept have been handled in detail. The last part of the study consists of findings gathered from "Five Factor Personality Scale", "Job Satisfaction Scale" and "Burnout Scale" tests whose credibility and validity have been tested by the researcher in order to scrutinize the relationship between personality, job satisfaction and burnout.

The results of the research indicate that the openness of improvement dimension of five factor personality scale has positive effect and neuroticism dimension of five factor personality scale has negative and significant effect on job satisfaction. In addition, openness of improvement and agreeableness dimensions have negative and significant effect on burnout. It has been found out that agreeableness dimension is the dominant personality type of TRA2 hotel employees and general job satisfaction with internal and external satisfaction dimensions are high, emotional exhaustion from burnout dimensions and decrease in personal achievement are moderate and the depersonalization sub-dimension is low.

Key Words: Personality, Burnout, Job Satisfaction, Hotel Business

KISALTMALAR DİZİNİ

AGFI	: Adjusted Goodness Of Fit Index (Düzeltilmiş İyiUyum İndeksi)
CFI	: Comparative Fit Index (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi);
Df	: Degree of Freedom (Serbestlik Derecesi)
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
FFPI:	: Beş Faktör Kişilik Ölçeği
GFI	: Goodness Of Fit Index (İyiUyum İndeksi);
IFI	: Incremental Fit Index (Artırmalı Uyum İndeksi);
MBI	: Maslach'ın Tükenmişlik Ölçeği
MJS	: Minnesota İş Doyumu Ölçeği
NFI	: Normed Fit Index (Normlaştırılmış Uyum İndeksi)
RMSEA	: Root Mean Square Error of Approximation (Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü)
TDK	: Türk Dil Kurumu
TRA2	: Kuzey Doğu Anadolu Bölgesi Ağrı Alt Bölgesi
χ^2	: Chi-Square (Ki-Kare)
YEM	: Yapısal Eşitlik Modeli

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1. Cattell'in Kişilik Özellikleri	24
Şekil 3.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	79
Şekil 3.2. Sonuçsal Şartlanma.....	82
Şekil 3.3. Vroom Motivasyon Modeli	83
Şekil 4.1. Araştırma Modeli.....	91
Şekil 4.2. FFPI Ölçeği İlk DFA Diyagramı	104
Şekil 4.3. FFPI Ölçeği Son DFA Diyagramı	106
Şekil 4.4. MJS Ölçeği İlk DFA Diyagramı.....	108
Şekil 4.5. MJS Ölçeği Son DFA Diyagramı	109
Şekil 4.6. MBI Ölçeği İlk DFA Diyagramı	111
Şekil 4.7. MBI Ölçeği Son DFA Diyagramı.....	113
Şekil 4.8. Yol Analizi Sonuçları	117

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1.1. Beş Faktörlü Kişilik Ölçüm Aracının Boyutları	29
Tablo 1.2. Beş Büyük Kişilik Özellikleri Modelinin ÖD'yi Etkileme Derecesi.....	34
Tablo 4.1. TRA- Kuzey Doğu Anadolu İstatistiki Bölge Sınıflandırması	94
Tablo 4.2. TRA Bölgesi Anket Uygulanan Kars Konaklama İşletmesine Yönelik Bilgiler.....	95
Tablo 4.3. TRA2 Bölgesi Anket Uygulanan Ağrı Konaklama İşletmesine Yönelik Bilgiler.....	96
Tablo 4.4. TRA2 Bölgesi Anket Uygulanan Iğdır, Ardahan Konaklama İşletmelerine Yönelik Bilgiler.....	97
Tablo 4.5. FFPI İçin Kurulan Modelin Uyum İndeksleri.....	103
Tablo 4.6. FFPI Ölçeği DFA ve Güvenirlik Analizi Sonuçları.....	105
Tablo 4.7. MJS İçin Kurulan Modelin Uyum İndeksleri	107
Tablo 4.8. MSJ Ölçeği DFA ve Güvenirlik Analizi Sonuçları.....	108
Tablo 4.9. MBI İçin Kurulan Modelin Uyum İndeksleri	110
Tablo 4.10. MBI Ölçeği DFA ve Güvenirlik Analizi Sonuçları	112
Tablo 4.11. Ölçeklerin Betimsel İstatistikleri	115
Tablo 4.12. Yol Analizi Sonuçları.....	116
Tablo 4.13. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı	118
Tablo 4.14. Ölçek Puanlarının Cinsiyete Göre T Testi Sonuçları.....	119
Tablo 4.15. Ölçek Puanlarının Medeni Duruma Göre T Testi Sonuçları.....	120
Tablo 4.16. Ölçek Puanlarının Yaş Gruplarına Göre ANOVA Testi Sonuçları	121
Tablo 4.17. Ölçek Puanlarının Öğrenim Durumuna Göre ANOVA Testi Sonuçları...	123
Tablo 4.18. Ölçek Puanlarının Turizm İle İlgili Eğitim Alma Durumuna Göre T Testi Sonuçları.....	125
Tablo 4.19. Ölçek Puanlarının Departmana Göre ANOVA Testi Sonuçları	126
Tablo 4.20. Ölçek Puanlarının Aylık Gelir Durumuna Göre ANOVA Testi Sonuçları	127
Tablo 4.21. Ölçek Puanlarının Turizm Sektöründe Çalışma Süresine Göre ANOVA Testi Sonuçları.....	129
Tablo 4.22. Ölçek Puanlarının Toplam Çalışma Süresine Göre ANOVA Testi Sonuçları.....	131

Tablo 4.23. Ölçek Puanlarının Mesleği Tavsiye Etme Durumuna Göre T Testi

Sonuçları.....134



ÖNSÖZ

Akademik hayatımın önemli bir aşamasında bilgi birikimi, fikirleriyle, hoşgörü ve sabrıyla her daim desteğini gördüğüm, bana rehberlik eden tez danışmanın Doç.Dr. Gökalp Nuri SELÇUK hocama en içten sevgi, saygı ve teşekkürlerimi sunuyorum.

Tez izleme ve tez savunma komitelerinde bulunan yapıcı eleştiri ve yönlendirmeleriyle her zaman desteklerini hissettiğim ve güven veren davranışları ile gelişimime katkı sağlayan Prof.Dr. Selim BAŞAR, Prof.Dr. Hüseyin Ali KUTLU, Doç.Dr. Ötügen SENGİR ve Yrd. Doç.Dr. Nilgün BİLİCİ hocalarıma en içten sevgi, saygı ve teşekkürlerimi sunuyorum. Doktora tezi başlangıcından beri her kafama takılan soruya yorulmadan cevap veren, tezimi okuyup yorumlarını katan çok değerli hocam Prof.Dr. Cevdet AVCIKURT hocama sonsuz sevgi ve saygılarımı sunuyorum. Benim bu noktada olmamda büyük emeği olan, örnek aldığım değerli abim Prof.Dr. Engin KILIÇ'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Neşesi, güler yüzü, yardımseverliği ile tez yazım ve analiz aşamasında beni her daim motive eden, destek veren sevgili mesai arkadaşım Öğr. Gör. Nilgün DEMİREL'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Hayatım boyunca hep desteklerini hissettiğim canım babam Bahri BİÇER ve canım anmem Yayla BİÇER'e, beni her konuda motive eden, çok yorulduğumda ve bunaldığımda bana güç veren, yardım eden sevgili eşim Yücel BAYAT'a ve değerli zamanlarını çaldığım hayatımın anlamı olan canım oğlum Ali Mert BAYAT'a ve canım kızlarım Ezgi ve Öykü BAYAT'a sonsuz teşekkürler sunarım. Varlığınız için binlerce kez şükürler olsun.

Ayrıca araştırmaya katılarak önemli katkı sağlayan Kars, Iğdır, Ağrı, Ardahan'daki otel işletmeleri çalışanlarına ve anketlerin uygulanmasında yardımcı olan otel yöneticilerine de teşekkürlerimi sunarım. Özür dileyerek burada isimlerini belirtmediğim, iş arkadaşlarıma, hocalarıma ve tüm dostlarıma teşekkürlerimi sunuyorum.

GİRİŞ

İnsan davranışlarının altında yatan nedenleri araştıran bilimsel araştırmaların temeli, antik çağlara dayandırılacak kadar eskidir. Bugünün psikologlarının araştırdığı kimi konular, eskiden beri bazı filozoflar arasında tartışılmaktaydı. Psikolojinin felsefeden ayrılarak ayrı bir disiplin haline gelmesi, 1879 yılında Wilhelm Wundt'un ilk psikoloji laboratuvarını kurması kabul edilmektedir (Francher,1990, Akt. İnanç. B, Yerlikaya. E, 2016:1).

Kişilik kavramının bilimsel gelişimi 1930'lu yıllarda kişilik psikolojisinin bilimsel bir disiplin olması ile başlamıştır (Yelboğa, 2006:138). Kişilik psikolojisi, insanın tabiatını ve birbirlerinden farklı ve benzer tarafları ile ilgilenen bir bilim dalıdır. Kişilik psikologları insanlar arasında çok az farklılıklar olduğunu kabul eder ve bu farklılıkları araştırırlar. Onlar, neden bazı insanların kolay arkadaşlık kurup, bazılarının kuramadıklarını, neden bazılarının içedönük bazılarının dışadönük olduğunu, neden bazılarının nevrotik bazılarının ise nevrotik olmadıklarını veya bazılarının kolay tükenemediğini bazılarının ise daha mücadeleci olduğunu merak eder ve araştırırlar (Hogan, 2009:15).

Kişilik, psikolojinin önemli bir çalışma konusudur. Kişiliğin konusu, insanların duygu, düşünce ve sergiledikleri davranışlardır. İnsan davranışlarını araştıran kişilik çalışanlarının temel sorusu, davranışlarımızı içinde bulunduğumuz durum mu etkiler, yoksa kişilik yapısı mı? Bu sorunun günümüzde karşılığını bulduğu ortak kanı, her ikisinin de davranışlarımızı etkilediğidir (Berger, 2006, Akt. İnanç. B, Yerlikaya. E, 2016:1

İnsanın örgüt içerisinde en önemli varlık olduğu anlaşıldıktan sonra, onu anlamaya çalışma çabaları da artmaya başlamıştır. Otel işletmelerinde hizmetin özelliğinden dolayı işler çok fazla otomasyona tabi tutulamamakta çoğu iş, işgörenler tarafından yapılmaktadır. Soyut hizmet veren otel işletmelerinde, çalışanların hizmet verme sürecinde çok önemli bir rolleri vardır. Çünkü üretim ve tüketim müşterilerin katkısıyla aynı anda gerçekleşmektedir. Hizmeti sunan çalışanın tutum ve davranışı ve kişiliği ile somutlaşan hizmet, çalışanla özleşerek ve işletmenin temsilcisi haline gelerek, işletmenin imajının oluşmasında oldukça etkilidir. Yoğun şekilde işgören çalıştıran otel

işletmeleri çalışanlarının kişilik özellikleri işteki başarıyı önemli derecede etkilemektedir. Son dönemlerde örgütlerde işe en uygun ve doğru kişinin seçimi ve kişilik özelliklerinin, kişinin işteki başarı ve performansına etkisini ortaya koymak için çeşitli araştırmalar yapılmıştır. Holland (1976)'a göre bireylerin iş seçiminde ve işe uyumunda kişilik yapılarının etkisi yüksektir. Tüketici gereksinimlerini karşılamak için hizmet etme şevki duyan ve istekli bireylerin kişilik özellikleri ile iş birbiriyle uyumlu olursa, kişilerin iş doyumları yüksek, işe ve iş kurallarına uyumları kolaylaşır (Robbins, Judge, 2015:151-152).

İşletmelerin verimlilikleri açısından önemli olan iş doyumu kavramı ise, genel olarak bireylerin işlerinden hoşlanma durumlarının bir göstergesidir. Organizasyon ve birey arasındaki uyum ve dengenin, işletme politikaları, çalışma koşulları ve terfi imkânları gibi konularla desteklendiği ve birey ile organizasyon arasında yazılı olmayan, bireyin olumlu davranış ve tutumları ile ortaya çıkan psikolojik bir sözleşmedir (Price ve Müller, 1981:545). Bireyin işinden elde ettiği faydanın, umduğu ve beklediği fayda ile karşılaştırılması neticesinde bireyin ortaya koyduğu tutum ve davranıştır (Cranny, Smith ve Stone, 1992:308). Eğer hak edilen değer elde edilmiş ise iş doyumu ortaya çıkar ve beklenti karşılandıkça da devam eder (Gordon, 1999:67). İşgörenin işinde yaşadığı duygusal tecrübeler bireyin işinden doyum elde etmesinde önemli bir faktördür (Smith ve Wakely, 1972:181).

Günümüz koşullarında kolaylıkla gözlemleyebildiğimiz tükenmişlik kavramının sosyal bir problem olarak ilk ortaya çıkışı 1970'ler olmuştur. Freudenberger ve Maslach tükenmişlik kavramını ilk olarak ifade eden araştırmacılarıdır (Maslach, Leiter ve Jackson, 2012). Herbert Freudenberger 1974 'de tükenmişliği, enerji, güç ve kaynakların aşırı talebinden dolayı oluşan yıpranma diye tanımlamıştır. Yaşamın belli bir noktasında, çalışanların çoğunluğu tükenmişlik sendromuna yakalanabilirler. Bu olay birdenbire değil, zamanla yavaş yavaş gelişerek, bazı faktörlerin tetiklemesi ile kişinin ruhsal dengesinin bozularak, bireyin aile, iş ve sosyal çevresini etkileyen psikolojik bir olaydır (Mestçioğlu.Ö, www.psikonet.com/tukenmislik-sendromu-203.html, 16.08.2016).

İlgili yazında özellikle müşteriyle yüzyüze iletişimin fazla olduğu hizmet işletmelerinde hizmet veren çalışanların, müşteri istek ve ihtiyaçlarının karşılanması için sergiledikleri tutum ve davranışlar çalışanın kişiliğinden etkilenir. Kişilik özelliğine

uygun olmayan pozisyonda çalışan bireylerin tutum ve davranışları, müşterilere sunulan hizmetin kalitesinde bir takım sıkıntılar yaşatacak ve bunlar müşterilere yansiyacaktır. Çalışanın tutum ve davranışı müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesiyle doğrudan ilişkilidir. Bu nedenle müşteriye hizmet veren otel çalışanın yaptığı işin, kişiliğine uygun olması büyük önem arz etmektedir. Bu çalışmada kişilik ile iş doyumu ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler incelenmiş, hizmet işletmeleri için kişiliğin önemi ile ilgili bilgiler verilmiş ve elde edilen bulgulara yönelik bazı öneriler sunulmuştur.

Kişilik ile tükenmişlik, iş doyumu ve etkileri ile ilgili kapsamlı çalışmaların azlığı bu araştırmanın yapılması için başlangıç noktası olmuştur. Araştırma TRA2 bölgesi konaklama işletmesi çalışanları ile sınırlandırılmıştır. Araştırmada anket yöntemi uygulanarak, turizm sektöründe otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin kişilik, tükenmişlik ve iş doyumu ile ilgili düşünceleri tespit edilmiş ve aralarındaki ilişki incelenmiştir.

Çalışma teori ve uygulama bölümlerinden oluşmaktadır. Teorik bilgiler kişilik, tükenmişlik ve iş doyumu ile ilgili yazın incelenerek elde edilmiştir. Araştırmanın ilk bölümünde, kişilik kavramı ve tarihçesi, kişiliğin şekillendirilmesi ile ilgili kavramlar, kişilik gelişimine etki eden önemli faktörler, kişilik kuramları, beş faktör kişilik modeli, boyutları ve kişilik ile ilgili yapılmış çalışmalar verilmiştir.

Araştırmanın ikinci bölümünde, tükenmişlik kavramı, Maslach'ın üç boyutlu tükenmişlik modeli, tükenmişliğin nedenleri, tükenmişliğin evreleri, tükenmişliğin belirtileri, tükenmişliğin sonuçları, tükenmişlik ile mücadele yöntemleri ve kişilik ile tükenmişlik ilişkisini inceleyen çalışmalara yer verilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde iş doyumu kavramı ve önemi, iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler, motivasyon kapsam ve süreç teorileri, kişilik özellikleri ve iş doyumu arasındaki ilişkilerle ilgili yapılmış çalışmalara yer verilmiştir. Araştırmanın dördüncü bölümünde ise, oluşturulan hipotezlere yönelik uygulanan analiz sonuçları değerlendirilmiş ve bu doğrultuda önerilerde bulunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK KAVRAMI ve KİŞİLİK KURAMLARI

“İnsanın en ayırt edici özelliği onun bireyselliğidir. Onun gibi bir kişi dünyaya asla gelmemiştir ve bir daha da gelmeyecektir”

GORDON ALLPORT

1.1.KİŞİLİK KAVRAMI ve TARİHÇESİ

İnsanın örgüt içerisindeki önemini anlaşılması, onu anlamak için yapılan çalışmaları artırmıştır. Otel işletmelerinde hizmetin özelliğinden dolayı çoğu iş, işgörenler tarafından yapılmaktadır. Otel işletmelerindeki çalışanların hizmet verme sürecinde çok önemli bir rolleri vardır. Üretim ve tüketimin aynı anda gerçekleştiği bu işletmelerdeki müşterilerin memnuniyeti, hizmeti sunan çalışanın tutum ve davranışından etkilenir. Ayrıca, bireyin kişiliği ile somutlaşan hizmet, çalışanla özleşerek ve işletmenin temsilcisi haline gelerek, işletmenin imajının oluşmasında oldukça etkilidir. Son dönemlerde örgütlerde işe en uygun ve doğru kişinin seçimi, ayrıca kişilik özelliklerinin, kişinin işteki başarı ve performansına etkisini ortaya koymak için çeşitli araştırmalar yapılmıştır.

George (1992), “The Role of Personality In Organizational Life” adlı çalışmasında, bireyin işe uyumu sürecinde kişiliğin önemi üzerinde durmuştur. Holland (1976)’a göre bireylerin iş seçiminde ve işe uyumunda kişilik yapılarının etkisi yüksektir. Tüketici gereksinimlerini karşılamak için hizmet etme şevki duyan ve istekli bireylerin kişilik özellikleri ile iş birbiriyle uyumlu olursa, kişilerin iş doyumları yüksek, işe ve iş kurallarına uyumları kolaylaşır (Robbins, Judge, 2015:151-152). Kuşluyan ve Eren (2011)’nin ifadesi ise, kalıtsal etkiler ile doğuştan gelen ve sonradan öğrenilen deneyimlerin sonucu oluşan kişilik özelliklerinden, iyi hizmet vermeye yatkın, müşterilerle iyi iletişim kuran, onlara hizmet vermekten zevk alan kişilerin seçimi, işletmelerin kaliteli hizmet sunmasında oldukça etkilidir (Kuşluyan ve Eren 2011:1). Bazı çalışanların başka çalışanlara göre hizmet vermeye daha yatkın ve daha istekli olmasının nedeni kişilik özellikleridir (O’Connor ve Shewchuk 1995).

Hizmet vermeye daha yatkın, daha istekli bireyleri seçmek, işletmelerin varlıklarını devam ettirmeleri ve başarılarını sürdürebilmeleri için önemlidir. Çünkü hizmetin yerine getirilmesi, müşteri- personel ilişkisinin etkileşimi ve yoğunluğuna bağlıdır. Daha nazik, yardımsever, ilgili, dışadönük çalışanlar hizmet eğitime ve hizmet vermeye daha istekli, işteki görevlerini yerine getirmede daha az denetime gerek duyarak, işletme performansına bu kişilik özelliğine sahip olmayanlara göre daha fazla katkı sağlayabileceklerdir (Cran 1994, Akt., Kuşluvan ve Eren, 2011:2). Yapılan çalışmalarda pek çok yazar, çalışanların kişilik özelliğinin hizmeti etkilediği konusunda, ortak görüşe sahiptir.

Kişilik kelimesinin birçok dilde farklı karşılıkları vardır. Örneğin Fransızca karşılığı “personalite”, Almanca karşılığı “personlichkeit”, İngilizce karşılığı “personality”, Latince karşılığı ise “*persona*” dır (Gümüş, 2009:41). Latince karşılığı olan “*persona*” kelimesi, Klasik Roma Tiyatrosunda sahne ile seyirciler arasındaki uzaklıktan dolayı, oyuncuların yüz mimiklerini seyirciye daha iyi yansıtmak için hazırlanmış maskelerdi (Luthans, 1995:114). Antik çağ döneminde aktörlerin yüzlerine taktıkları “*persona*” adı verdikleri maske anlamına gelen kelimeyi literatürde ilk olarak Jung kullanmıştır. Jung’a göre bu ifade, maskeyi takan kişinin dış dünya ile ilişkilerinde uyum ve dengeyi sağlayıcıdır. Koruyucu bir yüz olan “*persona*” toplumun beklentilerine göre kişinin takındığı ve dış çevre ile ilişkilerini gerçekleştirmek için kullandığı bir araçtır. Rivayete göre “*persona*” maskeleri Klasik Roma Tiyatrosunda kişilerarası farklılıkları anlatmak için kullanılmıştır (Jung, 1992).

Kişilik kavramının bilimsel gelişimi 1930’lu yıllarda kişilik psikolojisinin bilimsel bir disiplin olması ile başlamıştır (Yelboğa, 2006:138). Kişilik psikolojisinin konusu, insanın tabiatı ve insanların birbirlerinden farklı ve benzer yanlarıdır. Bunlara ilaveten insanlar arasında çok az farklılıklar ile ilgili araştırmalar yapar. Onlar, neden bazı insanların kolay arkadaşlık kurup, bazılarının kuramadıklarını, neden bazılarının içedönük bazılarının ise dışadönük olduğunu, neden bazılarının nevroitik bazılarının ise nevroitik olmadıklarını veya bazılarının kolay tükenbildiğini, bazılarının ise daha mücadeleci olduğunu merak eder ve araştırırlar (Hogan, 2009:15).

Kişilik kavramının tanımı ele alındığı zaman, literatürdeki farklı bilim dallarında, farklı bilim adamları tarafından çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Doğuştan gelen

kalıtsal özellikler ve çevresel faktörlerin etkisiyle ve kişilik konusunun doğası gereği kuramcılar tarafından ortak bir kişilik tanımı yapılamamıştır. Fakat buna rağmen kişiliğin bireyin davranışlarına özgünlük katan ve bazı kalıcı özelliklerinden oluşan bir kavram olduğu söylenebilir. Kişilik özellikleri bazı gruplar için ortak veya özgün olabilir; ancak her birey için farklı yapısı vardır. Özetle kişinin başkalarına benzer özellikleri olsa da, kendisine has özel bir yapısı vardır (Feist ve Feist, 2006).

Kişiliğin, 78 yıl önce Allport tarafından yapılan ve en sık kullanılan tanımı, “Bireyin kendisini tanıyarak, çevresine karşı uyumunu belirleyen psiko-fiziksel bileşkelerin dinamik olarak düzenlendiği bir sistemdir”(Allport, 1937:48). Kişilik kavramı, bireyin yaşama biçimi şeklinde tanımlanabilir (Dubrin, 1994:56). Kişilik bir insanın ana rahmine düşmesinden itibaren başlayıp, ölünceye kadar devam eden, o insanla ilgili her şeydir. Herhangi birine kişiliksiz ifadesi kullanılamaz. Çünkü kişinin hoşumuza gitmeyen veya olumsuz görülen davranışları da kişiliğin bir parçasıdır (Eroğlu, 1998:139).

Bireylerin olaylara karşı tutum ve davranışları farklıdır. Her bireyin biyolojik yapısı aynıdır, fakat duyguları düşünceleri birbirlerine benzemez ve olaylar karşısındaki davranışlarında farklılıklar vardır. Bu farklılıklar bireyin kişilik yapısından kaynaklanır (Özkalp, 2001). Kişilik, belli bir zaman dilimi içerisindeki davranış türü değil, dünün izleri, bugünün uygulamaları ve geleceğin eğilimi ile oluşur (Hellriegel ve diğ., 1992’den akt.Erdoğan, 1994:237). Kişiyi diğerlerinden ayırt eden, kendi düşüncesini, davranışlarını ve duygularını belirten tüm özelliklerine kişilik denir (Schermerhorn, 1997:47). Kişilik, kişinin kendine ait farklı durumlarda ve zamanla kalıcı hale gelen duygu, davranış ve düşünce örüntüsüdür (Morris, 2002:452).

Kişilik, bireyin sahip olduğu fizyolojik, zihinsel ve ruhsal özelliklerinin başkasına göre toplumdaki sahip olduğu rol ve özelliklerdir (Eren, 2001:83). Kişinin bilinçli ya da bilinçsizce ortaya çıkardığı düşünce ve davranış kalıplarının yaşam içerisinde huy haline gelmiş şekline kişilik denir. Cüceloğlu (2003: 404-405) ise kişiliği “bireyin iç ve dış çevresi ile kurduğu, kendisini diğer bireylerden ayırt edici, tutarlı ve yapılanmış ilişki biçimi” olarak tanımlamaktadır.

Eren (2006)'e göre kişiliğin başlıca özellikleri şöyledir:

- Her insanın kişisel özelliğini diğerlerinden ayıran bir takım farklılıklar mevcuttur. Yeryüzünde kişilik kavramı sayılamayacak kadar çok farklı tipi içermektedir.
- Kişilik, bireylerin eğilimlerini çevreye uydurmaktadır. Yani, kişilik, aynı bireyde, farklı çevresel koşullar altında, farklı tutum ve davranışların ortaya çıkmasına neden olan bir sosyal uyum kavramı olarak karşımıza çıkmaktadır. Her kişiliğin doğuştan kazanılmış bir tek karakteri vardır. Karakter, kişiliğin vazgeçilmez bir unsurudur.
- Kişilik, kazanılan bu eğilimlerin düzenlenmesidir. Böylece eğilimlerin oluşturduğu bir yapıdan sözedilebilir.
- Bireyin çevresiyle kurduğu etkileşimle kişiliği şekillenmektedir. Bireyin kişiliğinin oluşmasında kişiye en yakın çevre olan aile, okul ve arkadaş çevresi etkili olmaktadır (Dündar, 2009).
- İnsan davranışlarının bütün yönlerini içeren, doğuştan getirdiği ve sonradan edindiği inanç, karakter, duygu, tutum vb. özellikler bütününe kişilik denir (Senemoğlu, 2004:72).
- Robbins ve Judge (2012)'e göre kişilik, bireylerin başka bireylere tepki vermek ya da onlarla iletişime geçmek için kullandıkları yolların bütünüdür.
- Robbins, Decenzo ve Couter (2013) ise kişiliği, bir bireyin olaylara nasıl tepki verdiği ve diğer bireylerle etkileşimini etkileyen zihinsel, duygusal ve davranışsal ifadelerin tamamıdır şeklinde tanımlar.
- Goldberk (1993) kişiliği, bireyin çevresiyle kurduğu ilişkilerin etkileşiminden oluşan değişmez özellikler diye ifade eder.
- Feshback (1991)'in kişilik tanımı ise, sosyal ve kültürel çevrenin etkisi ile oluşan özellikler toplamıdır (Kulaksızoğlu, 1999:58).
- Wortman (1988) ve Wallerstein (1981) ise kişinin bedensel, ruhsal, ahlaksal farklılıklarının kişinin yaşam şekline ve davranışına yansımaları olarak tanımlamıştır (Özdevecioğlu, 2002:116). Cloninger (1993) kişiliği, değişen çevreye uyumu sağlayan psikobiyolojik sistemlerdir diye ifade eder.

- Cooper (2012), kişiliği tanımlamada güçlükler olduğunu kabul eder. Onlar şu şekildedir.
 - Allport ve Odbert (1936) kişiliği tanımlayan 4500 kelime bulmuştur. Onlara göre bu kelimeleri kullanarak kişiliği tanımlamak oldukça zordur.
 - Her bir araştırmacı farklı tanımları kullanırsa örneğin, bir araştırmacı birine çekingen, diğeri utangaç diyorsa aynı kişilik tipidir demek zordur. Çünkü birçok sıfatın farklı anlamları olduğu için sözcüğün anlamına bakarak ifade edilemez.
 - Oluşturulan kişilik ölçeklerinin kişiliğin bazı boyutlarını ölçmede zorlandıkları ve kişiliğin ölçülemeyen boyutlarının olduğu kabul edilir.
 - Farklı kişilik tanımlarının olduğu; fakat bu tanımlamalarda kişilik özelliklerini ortaya çıkaran nedenlerin belirlenememesidir.

Psikoloji alanında en çok çalışılan konu olan kişilik, bireylerin ayırt edici özellikleri üzerinde durması sebebiyle, kişilik kavramını açıklayabilmek için pek çok kuram geliştirilmiştir. Bu kuramlar Psikanalitik, Sosyal Öğrenme, Özellikler ve Benlik yaklaşımlarıdır (Keskin ve Yapıcı 2008:21). Sosyal Öğrenme kuramcıları kişiliği öğrenmelerin şekillendirdiğini ve öğrenmenin kişilik üzerindeki etkisine vurgu yapmışlardır. Benlik yaklaşımıcıları ise ihtiyaçlar ve çevresel şartların kişiliği şekillendirdiğini ifade etmişlerdir. Psikanalitik Yaklaşımıcılar da kişiliğin bireyin içgüdüsel hareketlerinden oluştuğunu ve kişiliği belirleyen etmenin içgüdü olduğunu savunurlar. 1960’da Mischel, Marlowe ve Gergen kişilik özellikleri ve ahlaki değerler arasında tutarlılığın az ve değişken olduğunu ortaya çıkardıkları zaman “ Kişilik özellikleri-Davranış (varsayılan ve gözlenen) Modeli” yerini “Kişilik Özellikleri-Davranış- Ortamsal Etkiler Modeline” bırakmıştır (Hazar, 2006:126).

- Özkalp ve Kırel (2010)’e göre biyolojik özellikler bakımından aynı olan insanların olaylara karşı tutum ve davranışları farklıdır. Her insanın duygu ve düşünce yapısı ve çevresindeki olaylara karşı tutumu farklıdır. Bu bireysel farklılıklar kişiliği şekillendiren temel faktörlerdir. Özkalp ve Kırel (2010) bireyin ön plana çıkan özellikleri değişmez ve tutarlı ise bu özelliklere bireyin kişiliği denir. Burada temel üç özellik, değişmezlik, tutarlılık, benzersizliktir.

- Hriyappa (2009)'nın kişilik ile ilgili yapmış olduğu bazı tanımlar aşağıdaki gibidir.
 - Kişilik, bireylerin birbirleriyle etkileşim ve tepkilerinin tümüne denir.
 - Bireylerin davranışlarını etkileyen tutarlı özelliklerin toplamıdır.
 - Bireyin çevresine vermiş olduğu tepkilerin ifade şeklidir.
 - Bireysel farklılıklardan oluşan kişilik, tutarlı ve kalıcıdır.
 - Bir bireyi diğer bireylerden ayıran düşünüş, davranış, tutum biçimidir.
- Passer ve Smith (2003) Kişiliği, bireylerin kimliklerini oluşturmalarını ve diğerlerinden farklılaşmasını sağlayan davranışsal özelliklerdir şeklinde tanımlamışlardır.
- Nelson ve Quick (2000:73)'e göre kişilik bireylerin doğumla birlikte getirdikleri özellikler ile sonradan toplumdan elde ettiklerinin karışımıdır şeklinde ifade etmişlerdir.
- Çetin ve Basım (2013:98) kişiliğin temel özelliklerini aşağıdaki gibi özetlemişlerdir.
 - Kişiliğin bir bünyesi vardır.
 - Statik olmayan kişilik aktiftir ve aynı zamanda süreçleri vardır.
 - Fiziksel bedenle ilişkisi olan kişilik psikolojik bir kavramdır.
 - Bireyin dış dünya ile ilişki kurma biçimidir.
 - Davranış, duygu ve düşünce ile ortaya çıkan bir olgudur.

Günlük konuşmalarda kişilik “mizaç”, “huy” ve “karakter” gibi kavramlarla aynı anlamda kullanılmaktadır (Güney, 2009:186). Fakat birbirinden farklı yanları olan bu kavramlara aşağıda kısaca değinilmiştir.

1.2. KİŞİLİĞİN ŞEKİLLENDİRİLMESİYLE İLGİLİ KAVRAMLAR

Kişilik kavramıyla karıştırılan, bazen kişiliğin yerine kullanılan, mizaç, karakter ve benlik gibi kavramlar kişiliğin etrafında kişiliğin şekillenmesine katkı sağlarlar.

1.2.1. Karakter

Karakter kelimesi günümüzde oldukça sık kullanılan bir kelimedir. Kökeni Fransızca'ya dayanan kelime “bir şeyi benzerlerinden ayırmaya yarayan temel hususiyet, seciye” olarak tanımlanır (TDK, 1981:81). Felsefe de anlamı “bireyin kendi

kendisine egemen olmasını, kendi kendisiyle uyum içinde bulunmasını, düşünüş ve hareketlerinde tutarlı, sağlam kalabilmesini sağlayan özellikler bütünü” şeklinde ifade edilir (TDK, 1988:792). Kişilikle en çok karıştırılan kavram karakterdir. Psikanalistlere göre karakter çocukluğun ilk beş yılında, içinde yaşadığı aile ve çevresel etkilerle gelişir. İnsanda doğuştan var olan organik yapı, eğitim ve çevresel etkilerin katkısı ile değişir. Toplumun değer yargıları ile gelişen ve sosyal ortamda öğrenilen karakter, sosyo-ekonomik yapıdan etkilenecek biçimlenir (Mehmetoğlu, 2004:48). Psikologlara göre çok yönlü özellikleri olan kişiliğin, ahlak ile ilişkili yönü karakterdir (Binbaşoğlu, 1983:21). Karakter kavramı bireyin içinde bulunduğu çevrenin ahlaki kuralları ve toplumun değerleri ile oldukça ilgilidir (Zel, 2001:27). Karakter bireyin doğruluk, dürüstlük ve ahlak ve istikrar gibi yönlerinin olduğunu gösteren ve yaygın kullanılan bir terimdir (Magnavita, 2016:16).

1.2.2. Mizaç (Huy)

Psikolojide, kalıtımla belirlenen duygusal yapıya mizaç (huy) denir. Bu nedenle mizaç doğuştan gelir, karakter ise sonradan oluşur (Zangwill, 1990:135-141). Bireyin içyapısıyla ilgili, kişinin uzun süreli ve kalıcı özelliklerini içeren belirgin duygusal yönleridir. Örneğin, kişinin güler yüzlü ve asık suratlı olması gibi. Mizaç yabancı literatürde “nature” olarak kullanılmaktadır. Karakter kelimesi ise “nurture” kelimesi olarak kullanılır. “Nature” kelimesi kişinin doğumdan itibaren kalıtsal özellikleri barındıran tabiat, huy ve mizaç olarak ifade edilmektedir. “Nurture” kelimesi ise kişinin doğumdan itibaren edindiği deneyim ve tecrübeler anlamında kullanılır (Alkahtani, vd., 2011:74).

Hipokrates/Galen bireysel farklılıklardan kaynaklanan dört farklı mizaç türü tanımlamıştır. Bunlar, neşeli, kızgın, soğukkanlı, melankolik mizaçtır. *Neşeli mizaç*, coşku dolu, hayata iyimser bakan, genel olarak fiziksel ve ruh sağlıkları yerinde kişilerdir. *Kızgın mizaç*, sinirli, gergin ve düşüncesiz hareketler sergileyen mizaç türüdür. *Soğukkanlı mizaç*, rahat, sakin, temkinli hareket eden mizaç türüdür. *Melankolik mizaç*, karamsar üzgün, depresif kişisel özelliklere sahip bireylere verilen addır (Chamorro, Premuzic, 2008).

Davranış tarzlarının doğuştan geldiği ve devam eden genel davranışların kararlı bir şekilde kişilerin yaşamları boyunca kişilik özelliklerinin gelişimine katkı sağlayan genel

davranış tarzlarına mizaç denir. Araştırmacılar tarafından sayısız kişilik özelliğinden söz edilmesine karşın, mizaçla ilgili sınırlı sayıda özellik vardır. Geniş kişilik özelliklerini yansıtan mizaç araştırmacıları, kişinin hangi tepkiyi gösterdiğine değil de, tepkiyi nasıl gösterdikleri ile ilgilienirler. Örneğin toplum önünde sık sık konuşma yapan birinin, yaptığı konuşma sayısına değil de konuşmayı nasıl (vurgulu mu, sakın mı, hızlı mı, yavaş mı, tutuk mu) yaptığıyla ilgilienerek kişinin mizacı hakkında bilgi edinmeye çalışırlar. Mizaçtaki bireysel farklılıklar bireyin ilk yıllarında gözlenir ve bu genellikle yaşamı boyunca devam eder (Burger, 2016:349-354).

1.2.3 Benlik

Benlik acı ve tatlı yaşanan deneyimler sonucunda öğrenilen ve sürekli gelişmeye devam eden, kişilik tanımıyla karıştırılabilen bir kavramdır. Benlik insanın kim olduğu ve olacağı ile ilgili örgütlü ve tutarlı inancı ile beraber kendisine biçtiği değeri ifade eder (Başaran, 2008:58). Kişiyi özgü, insanın iç varlığını oluşturan özel yanlarına benlik denir (Güney, 2006:210).

1.3 KİŞİLİK GELİŞİMİNE ETKİ EDEN ÖNEMLİ FAKTÖRLER

Kişilik oluşumuna etki eden faktörler altı grupta değerlendirilebilir (Zel, 1999; Luthans,1995; Hazar, 2006; Çetin Beceren, 2007). Kişiliğin oluşmasına etki eden faktörler içsel faktörler ve dışsal faktörler olarak ayrılmıştır. İçsel faktörler genetik faktörler olarak ifade edilebilir. Dışsal faktörler ise aile, coğrafi ve fiziksel, kültür, sosyal yapı ve diğer faktörler olarak ifade edilebilir. Mizaç, zekâ ve karakter bunlarla beraber kişiliğin oluşumunu etkilemektedir. Kişiliğin oluşumunu biyolojik faktörlerin mi yoksa çevresel faktörlerin mi etkilediği konusu yüzyıllardır tartışılmaktadır. Genel anlamda her ikisinin de etkili olduğu kabul edilmektedir (Luthans, 2005:200). Bireylerin fiziksel, zihinsel, duygusal özellikleri üzerinde kalıtımın payı fazladır. Sosyal yapı içerisinde yaşayan birey çevrenin etkisi ile sonradan öğrendikleri davranışlar (örf, adet, anane, inanç, fikir, düşünce, vb.) üzerinde kalıtımın payı daha azdır (Zel, 1999:5). Psikolojik özelliklerin temelinde biyolojik ve kalıtımsal özelliklerin rolü önemli derecededir. Kişiden kişiye değişebilen farklı fiziksel özelliklere (uzun-kısa, zayıf-şişman, güzel-çirkin, saç, göz, ten rengi vb.) çevrenin verdiği tepkiler farklılıklar gösterir. Bu farklı tepkiler kişilik özellikleri üzerinde oldukça belirleyicidir (Köknel, 1986:82-83).

Kişiliği etkileyen faktörler nelerdir? Sorusuna verilen cevap, her bir kurama göre değiştiği için kişilikle ilgilenen bilim adamları, bireyin biyofizyolojik yapısı, üye olduğu grup ve sosyal statünün kişiliğin oluşumunda önemli bir etken olduğunu kabul ederler (Erdoğan, 2007).

Bireylerin kişilik yapısını etkileyen pek çok faktör vardır. Genel olarak kişilik yapısına etki eden tüm bu faktörler altı başlık altında aşağıda tartışılacaktır.

- ✓ Ailesel Faktörler
- ✓ Coğrafi ve Fiziki Faktörler
- ✓ Biyolojik ve Kalıtsal Faktörler
- ✓ Psikolojik Faktörler
- ✓ Sosyal ve Kültürel Faktörler
- ✓ Diğer Faktörler

1.3.1 Ailesel Faktörler

Aile içerisinde doğup, büyüyen çocuğun aile fertleri ile ilişkileri kişiliğinin oluşmasında oldukça etkilidir. Anne ve babanın çocuğun kişiliğinin oluşmasında azımsanamaz etkisini Baldwin ve Kalhom yaptıkları çalışmalarda ortaya koymaya çalışmışlardır. Bu çalışmalarda zamanla çocuğun anne ve babasının davranış kalıplarını benimsediği görülmektedir. Aile ortamında yetişen çocuk, anne ve babasının kişilik özelliğini, davranışlarını bilerek veya bilmeyerek taklit ederek öğrenirler. (Erdoğan, 1997). Yapılan araştırmalar, çocuk psikolojisinden anlayan, sabırlı, anlayışlı, şefkatli ve demokrat ailelerde yetişen çocukların daha sağlam ve dayanıklı bir kişilik yapısına sahip oldukları, tam tersi ailelerde yetişen çocukların ise daha zayıf kişilik yapısına sahip olduklarını ortaya koymuştur (Silah, 2000:237).

1.3.2 Coğrafi ve Fiziki faktörler

Bireylerin yaşamlarını sürdürdükleri yerin iklim ve doğasının, kişilik üzerinde etkili olduğu kabul edilmektedir. Daha sıcakkanlı ve yumuşak kişiliğe sahip kişiler sıcak iklimde, sert mizaçlı kişilerin ise soğuk iklimde yaşadıkları kabul edilmektedir.(Zel, 2006; Robbins, 2001). Bireyin yaşadığı (doğup- büyüdüğü) coğrafi çevrenin bireyin kişiliğinin şekillenmesinde etkisinden söz etmek olasıdır. Coğrafi çevrenin iklimi, fiziki şartları ve tabiatının bireyin kişilik özellikleri üzerinde belirgin olan etkileri vardır. Bu

etkiler doğrudan ve dolaylı etkiler şeklindedir. Doğrudan etkiler kişinin mizacını karakterini etkileyen etkiler, dolaylı olarak ifade edilen etkiler ise diğer etkiler olarak ifade edilebilecek toplumun kültürü ve antropolojik yapısı üzerinde coğrafyanın etkisi şeklinde ifade edilebilir. Kıyı, kara veya dağlık bölgelerde yaşayan insanların birbirinden farklı özellikleri vardır. Soğuk iklimde yaşayan insanlar daha sert ve donuk bir mizaç özelliği taşıırken, aksine sıcak iklimde yaşayan insanların yumuşak ve duygusal tutumlarının olduğu ifade edilebilir (Zel, 2001:25).

1.3.3 Biyolojik ve Kalıtsal Faktörler

Kişinin fiziksel özellikleri (saç, göz, ve ten rengi, vb.,) gibi özellikler kalıttan gelen özelliklerdir. Kişiliğin oluşmasında etkisinin olduğu söylenebilir (Ökalp, vb., 2003:243). Bireylerin kişilik oluşumu anne karnında başladığı kabul edilmektedir. İnsan kalıttan getirdiği özellikleri ve çevreden kazandıkları ile kişiliğini şekillendirmektedir (Binbaşı oğlu, 1983:35). Son yirmi yılda genetik bilimi ile ilgili araştırmalarda, bireylerin davranış farklılıklarının genetik (kalıtım) yoluyla geçtiğini ortaya koymaya çalışılmıştır (Plomin ve Nelselroade, 1990:191-192).

1.3.4 Psikolojik Faktörler

Bireylerin büyüme, gelişme, ilerleme güçlenme isteği, olgunlaşma ve farklılaşma isteği, bağımsız olarak yaşayabilme, güven oluşturabilme ve başarıma isteği, beğenilme ve takdir görme isteği, mutlu olabilme, ilgi görebilme ve sosyalleşme isteği diye sıralayabileceğimiz kişisel gelişimi etkileyen psikolojik etkenlerden söz edilebilir (Vural, 2007:49).

1.3.5 Sosyal ve Kültürel faktörler

Bireyler doğup büyüdüğü toplumun kültürel özelliklerini seçme şansları olmadan benimserler. Bulundukları sosyal ortamın etkisiyle şartlanan birey, diğer bireylerle de etkileşim halinde, toplumun kültürel özelliklerini öğrenerek şekillenir ve davranışları da bu yönde olur (Güney, 2000:259-260). Kültürel yapı içerisinde bulunan bireyin ilgisi öğrenme yoluyla değişir ve kişisel özelliklerini etkiler. Yine kültürel yapının etkisiyle bireyin dili kullanma şekli, yemek yeme şekli, giyinme şekli değişikliğe uğrar (Erdoğan, 1997). Gelişmiş batılı ülkelerin kişilik psikologları kişiliği tanımlamak için kullandıkları varsayımların farklı kültürlerde yaşayan insanlar için her zaman kullanılmadığını görmüşlerdir. Kişiliğin gelişiminde sadece yaşadığı toplumdaki kültürel farklılıklar

değil, kişiliğin o kültürde oluştuğunu fark etmişlerdir (Burger, 2016:32). Toplum içerisinde yer alan insanlar, eğitim ve ekonomik durumlarına göre sosyal sınıflara ayrılmışlardır. Farklı sosyal sınıflarda olan bireyden beklentiler de farklılaşır. Bu farklı beklentiler bireylerin kişilik yapılarını etkiler (Kulaksızoğlu, 1998).

1.3.5 Diğer Faktörler

Kişiliğin oluşumu ve gelişimi sürecini, kitle iletişim araçları, bireyin etkileşim içerisinde olduğu gruplar, teknolojik gelişmeler, bireyin maruz kaldığı ağır psikolojik travmalar, kitaplar ve dergiler, yaygın internet kullanımı gibi olayların kişilik üzerine etkisi olabileceğini söylenebilir (Değirmenci, 2008:36-37). Radyo, televizyon, kitap, gazete gibi kitle iletişim araçları, çocukların büyümesinde ve gençlerin davranışlarının şekillenmesinde önemli etkileri vardır (Erdoğan, 1994:243).

“Bize insan davranışından daha tanıdık ve daha önemli gelen bir şey yoktur. Buna karşın, insan davranışının en iyi anladığımız şeylerden biri olduğunu söyleyemeyiz”

B.F.SKINNER

1.4. KİŞİLİK KURAMLARI

Araştırmacı tarafından oluşturulan bilimsel kuram, birbirleriyle ilişkili kavram ve varsayımdan oluşan ve araştırmacı tarafından denenebilir hipotezler geliştirilen bir kavramdır. Her şeyden önce kuram bir tahmindir. Kesin olmayan ve karmaşık kavramları açıklayabilmek için gerçeği araştırır. Kuramcı, geçmişteki çalışmaları temel alarak, oluşturduğu kuramın mantıksal olarak tutarlı olabilmesi için karşılıklı ilişki içerisinde olması gerekir. Kişiliğin karmaşık yapısı ve henüz tanımı konusunda bile anlaşmazlıkların olduğu araştırmacılar tarafından kabul edilmektedir (İnanç ve Yerlikaya, 2016:4-5). Tüm bunlar kişilik ile ilgili yapılan çalışmaların farklı kişilik tanımı, savı ve görüşü ile kişiliği tanımlayarak, açıklamaya çalışmalarına nedendir (Başaran,1991:64). Kişilik kavramını, psikoloji biliminin ilk ortaya çıkışına kadar dayandıran Epstein ve O’ Brein (1985)’e göre, kişilik ile ilgili bilgi ve bulgulardan elde edilen yorumlar, kuramlar zamanla bireylerin davranışlarını etkileyen özellikler ile orantılı olarak değişim göstermiştir (Raja, 2004:1).

Kuramcılarının her biri farklı teorilerle kişiliği açıklamaya çalışmışlardır. Bu teorilerin ortak birleştiği noktaların olmasına rağmen, ayrıldıkları noktalar da vardır. Burger (2006), çok fazla kişilik kuramının olmasını bir metaforla ifade etmektedir. Hiç fil görmeyen bir görme engelli grubun, filin dokundukları bölgesine göre fili tarif etmelerine benzetmektedir. Bacağı tutan görme engelli kişi uzun ve yuvarlak, kulağı tutan ince ve düz, hortumu tutan ise uzun ve ince olarak fili anlatmaya çalışır. Yani filin farklı noktalarına dokunan her bir kişi fili farklı şekillerde ifade etmeye çalışır. Burada anlatılmak istenen her bir kişinin filin sadece bir bölgesini bildiği bunun dışındaki özelliklerini bilmedikleridir. Her bir kişinin yaptığı tarif doğru olmasına rağmen eksiktir. Her bir kişilik kuramı da kişiliğin önemli boyutunu inceler (Yanbastı, 1990:18). Bu bağlamda aşağıda kişilik ile ilgili günümüze kadar etkisi devam eden kuramlar açıklanmaya çalışılacaktır.

1.4.1. Psikodinamik Kuramlar

Sigmund Freud (1856-1939)

Kişiliği, bilinç, bilinç ötesi ve bilinçaltı diye üç ayrı kategoriye ayıran Sigmund Freud (1856-1939)'un bu ayrımı topografik kuram olarak bilinir. Bilinç, farkında olduğumuz davranışlarımızı kapsar. Yeni düşünceler kafamıza girdikçe bir önceki bilinç düzeyindeki bilgiler bilincimizden kaybolur. Diğer bilgiler Freud'un bilinç ötesi diye tabir ettiği bölümde depolanır. Kişiliğin ve insan davranışlarının anlaşılması konusunda bilinç dışı kavramını açıklayışı ve insanı asıl yöneten güçlerin farkında olmadığı güçler olduğu ile ilgili bilinen ilk kişilik kuramcısıdır (Burger, 2006:72-77). Freud, pek çok kişinin düşündüğünün aksine farkında olduğumuz düşüncelerimiz (bilinç)'in çoğunluğunun bilinçaltında olduğunu ve kolaylıkla ulaşılamayacağını düşünür. Ayrıca, bilinçaltı bilgiyi, bilinç düzeyine getirmek, olağan dışı durumlar hariç çok zordur. Günlük davranışlarımızın çoğunluğu bilinçaltında yatan malzemeleri kullanır (Burger a.g.e, s:77).

Psikanalitik kişilik kuramının kurucusu Freud'a göre, insanın kişilik yapısını oluşturan üç temel yapısal unsur id, ego ve süper ego'dur. Freud tarafından "gerçek ruhsal varlık" diye adlandırılan id, kişiliğinin çekirdeğini oluşturur. Burada kişinin baskılanmamış istek ve arzuları ile beraber oldukça ilkel ve kaba haliyle biyolojik özelliklerinin oluşturduğu doğası vardır (Eren, 2004). Düşüncenin etkili olmadığı zevk

ilkesine göre çalışan id, tüm isteklerinin yerine getirilmesini ister(Atkinson ve diğerleri, s.460). İnsanlarda doğuştan var olan cinsiyet, üreme, saldırganlık gibi içgüdüden gelen temel biyolojik dürtülerdir (Altınköprü. T, 2003:107). Freud, id'in istek ve eğilimlerini birincil süreçler diye adlandırmıştır. Düşünce ve davranışlar üzerinde id sürekli etkili olsaydı insanların hayvanlardan farkı kalmazdı (Cüceloğlu, a.g.e., s.408). Ego ise id'in uygun olmayan isteklerini gerekirse erteleyerek, kişinin mantıklı ve akılcı kararlar almasını sağlayan önemli bir karar organı gibi çalışır (Cüceloğlu, a.g.e. s.408). Organizmanın ihtiyaçlarını dengede tutmaya çalışan ego, id'in haz ilkesi ile mücadele eder (Hall ve Lindzey,1978:37). İnsanı toplumun gelenek ve yasalarına uydurmaya çalışan “ego”(benlik) “id” (alt benlik) ile sürekli mücadele ederek, insan faaliyetlerinin toplumca kabul edilebilir olmasını sağlar (Eren, a.g.e., 2004:86). Çocukluk döneminde gelişen ve toplumsal yasakları içeren süper ego, denetim görevini yaparak egonun hangi isteklerini bilinç düzeyine çıkarması, hangilerini bilinçaltında bırakması gerektiğini belirler (Kağıtçıbaşı, 2006:328). Freud'a göre anne ve baba sevgi veya ceza ile otoriteyi sağlar. Onlar tarafından oluşturulan bu otoritenin zamanla çocuk tarafından benimsenmesi süper egodur. Zamanla anne ve babanın denetiminin yerini alır. Onların gözetlemesi gibi çocuğu gözetim ve denetim altında tutar (Freud, 2008:88-89). Anne ve babanın ödül ve cezalandırma tutumuna karşı gelişen tepki süper egodur (Atkinson ve diğerleri, a.g.e., s.461).

Ego, zaman zaman çeşitli tehlikelere maruz kalmaktadır. İd ile süperego arasında dengeleyicilik görevi gören ego, idin içgüdüsel ve zorlayıcı istekleri, süperegonun cezalandırmaları ile egoda oluşan kaygı düzeyi ve arada kalmışlıktan kurtuluş arayışı bireyi, savunma mekanizmalarını kullanmaya iter (Savunma mekanizmaları, 2014). Bireylerin başvurdukları savunma mekanizmaları şu şekildedir:

Bastırma: Benliği zorlayan, tehdit eden ve kaygı uyandıran durumları bilinçaltına itme ve bilinç düzeyine ulaşmasına izin vermeme durumudur (Burger, 2016:82). Örnek olarak, dış doktorundan korkan birinin, dış randevusunu unutması (Morgan, 2011:229).

Yansıtma: Bireyin kabullenemediği olumsuz düşünce, duygu ve davranışları diğer birey veya nesnelere yöneltme durumudur (İnanç& Yerlikaya, 2016:26). Örneğin penaltıyı göle çeviremeyen futbolcunun, topun havasının inik olup olmadığını kontrol etmesi.

Yön Değiştirme: Bireyin yaşadığı olumsuz durumları veya kaygıları, kendini rahatlatmak için; başka birey veya nesneye yöneltmesidir (Köknel, 1982:172). Örneğin, iş ortamında müdürüne kızan birinin, öfkesini eşine yansıtması.

Mantığa Bürüme: Mantıklı olmayan bazı düşünce, duygu ve eylemlerin, kabul edilebilir bir duruma getirilmesine denir (İlal, 2001:62). Etrafındaki insanlarla anlaşamayan birinin dışlanması durumunda, “ben yalnızlığı severim” demesi (Eroğlu, 2000:61).

İnkâr: Gerçeğin kabul edilmeyerek, onun reddedilmesi durumudur (Gerrif & Zimbardo, 2013:418). Örneğin eşinden sürekli dayak yiyen bir kadının bu durumu kabullenmeyip, böyle bir şey yaşanmamış gibi davranmasıdır.

Karşıt Tepki Geliştirme: Bireylerin gerçek duygu ve düşüncelerini saklayarak, tam tersi gibi davranma çabalarına denir. Örneğin; Çocuğunu gerçekte sevmeyen bir annenin onun üstüne titremesi, ona aşırı ilgi göstermesi (Atkinson vd., 1995:588).

Özdeşleşme: Gelişme çağındaki bireylerin, toplumda yer edinebilmek için; çevresindeki kişilerden bazılarını rol model seçip, onlar gibi davranmasına denir (Köknel, 1982: 170). 15 yaşında bir gencin, kendisini iyi futbol oynayan biri ile özdeşleştirilmesi Örnek verilebilir.

Freud, kişiliği duygusal açıdan inceleyerek, en büyük eksikliğin sevgi olduğunu ifade etmektedir. Freud’a göre “ her ruhsal olay ve davranışın belli bir nedeni vardır”. Bunlar bebeklik, çocukluk dönemlerine dayanmaktadır. İnsan davranışlarını belirleyen en önemli etken bilinçaltı güdüleridir. Özetlemek gerekirse Freud, kişiliğin gelişiminde biyolojik faktörlerin toplumsal faktörlerden daha çok etkili olduğunu vurgulamaktadır. Bu bakımdan insan davranışlarını belirleyen daha çok soyut faktörler (id, ego, süper-ego, bilinçaltı süreçler) üzerinde durduğu için ve bireyler arası ilişkilere önem vermediği için eleştirilmiştir (Demirbilek, 2010:25-30).

Freud’un İşsel kuram olarak ifade ettiği, cinsel içgüdü ile ilişkili gördüğü psişik enerjiye libido (işsel enerji) ve gelişimini ele alan bu kuram beş dönemden oluşmaktadır. Bu kuram, insanın psikoseksüel gelişimini de ele almıştır.

a-Oral Dönem (0-1,5 yaş): Bu dönemde bebek ağız bölgesini çok kullanarak çevreyi tanımaya çalışır. Bu süreç yaklaşık 12-18 aylarına denk gelir. Bu dönemde bebekler

kendisine bakan kişiye karşı aşırı bir bağımlılık hissederler. Bu dönemde aşırı haz yaşayan veya eksiklik yaşayan birey, yetişkinlikte oral edilgen kişiliğe sahip olur. Bu kişilik özelliğinin temel özellikleri bağımlılıkta aşırılık, saf, iyimser ve diğer insanlardan bir destek beklentisi şeklindedir. Bu dönemde yaşanan takılma ise kişinin kavgacı, kötümser, kırıcı, sömürücü, aşağılayıcılık gibi özelliklere sahip olmasına neden olur (Ewen, 2003). Yine bu dönemde oluşabilecek bazı saplantılar ileri yaşlarda pasiflik veya açgözlülük olarak ortaya çıkar (Gençtan, 2004:32-42).

b-Anal Dönem (1,5-3 yaş): Bebeğin tuvalet eğitiminin üzerinde hassasiyetle durulması gereken bir dönemdir. Bu dönemde oluşabilecek saplantılar ileriki yaşlarda kendini inatçılık, cimrilik, başkalarına acı çektirmek, eşcinsellik gibi bozukluklar ortaya çıkarır (Gençtan, 2004:32-42). Bu dönendeki tuvalet eğitiminde anne ve babanın aşırı baskıcı tutumu çocuğu olumsuz etkiler. Bu baskıcı tutuma çocuk tuvaletini tutarak tepki verebilir bu da çocuğun ileriki yaşlarda inatçı, aşırı düzenli, aşırı titiz ve cimri gibi özelliklere sahip olmasına neden olabilir. Çocuğun bu baskıcı ve engelleyici tutuma karşı göstereceği ikinci tepki ise anal salıcılıktır. Bu tepki ise ileride bireylerin dağınıklık, düzensizlik, savurganlık, yıkıcılık gibi kişilik özelliklere sahip olmasına neden olur (Ewen, 2003).

c-Fallik Dönem (3-6 yaş): Çocuk bu dönemde cinsiyetinin farkına varmaya başlar. Bedensel özelliklerini tanımaya başlayan çocuk, kendi bedeninin dışında da bir nesnede tatmin arar. Bu dönemin sağlıklı atlatılması çocuğun cinsiyetini kabullenmesine yardımcı olacaktır. Bu dönemdeki kız çocuklarının babaya, erkek çocukların ise anneye düşkündür (Gençtan, 2004:32-42).

d-Latent (Gizil) Dönem (6-12 yaş): Çocuk sosyal yaşamda enerji harcamaya başlar. Hemcinsleri ile oyun oynamak hoşlarına gider ve benimsedikleri rolleri sosyal yaşamda pekiştirmek isterler. Ayrıca bu dönemde ebeveyn yasaklamaları ve çocuğun gelişmekte olan süperegosu ile cinsel arzular bastırılır ve fallik dönem sonlandırılmış olur. Bu dönemde çocuklar karşı cinslerine karşı ilgisizdir. Genellikle hemcinsleriyle oynamayı tercih ederler (Gençtan, 2004:32-42).

e-Genital Dönem (12-14 yaş): Bu dönemde çocuk sosyal yaşamda, aile dışında karşı cinsleri ile arkadaşlık kurarak anne ve babaya olan bağlılığını azaltmaya çalışır. Bu

dönemi sorunsuz atlatabilen çocuklar, anne ve babanın otoritesinden sıyrılarak tutarlı ve sağlıklı bir kimlik kazanırlar (Gençtan, 2004:32-42).

Carl Gustav Jung (1875-1961)

Kişiliğin birbiriyle bağlantılı birçok sistemden oluştuğunu düşünen Carl Gustav Jung (1875-1961), bunları bilinç, ego, kişisel bilinçaltı ve ortak bilinçaltı şeklinde sınıflandırmıştır (Erol, 2013:23). Jung bilinçaltı üzerinde daha yoğun çalışmıştır. Kalıtsal deneyimler kolektif bilinçaltı (collective unconscious) diye yeni bir kavram literatüre eklemiştir. Kolektif bilinçaltı, bireyin daha önceki nesillerinin deneyimlerinin şimdiki davranışlarımızı yönlendirmesinin kişilik üzerindeki önemini vurgulamıştır (Schultz ve Schultz, 2007:644-645). Jung da Freud gibi insanları yönlendirmede içgüdülerin çok önemli olduğunu düşünmektedir. Jung Freud'un cinsellik üzerine yoğun vurgusuna net bir şekilde karşı durmuştur (İnanç ve Yerlikaya, 2011:34). Ayrıca Jung kişinin davranışlarını kalıtımın dışında, amaçları ve ideallerinin şekillendirdiğini düşünmektedir (Zel, 2006:31). Carl Jung, içedönük kişilik ve dışadönük kişilik kavramlarını ilk ortaya atan kişidir. İçedönük kişiler düşünce ve duygularını dış dünya ile paylaşmayıp kendi içlerinde saklarlar. Dışadönük kişiler ise, duygularını başkaları ile paylaşmayı severler (Can, 2007:114). Jung, kişilik sorunları oluşmaması için içedönüklük ve dışadönüklük arasındaki dengeyi sağlayarak bireylerin etkin bir yaşam sürebileceklerini ifade eder (Cüceloğlu, 2010:415).

Alfred Adler (1870-1937)

Alfred Adler, kişiliği bireyin topluma ve diğer insanlara karşı oluşturduğu tutumu olarak ifade etmiştir. Kişilik, toplum ve çevre içerisinde olan bireylerin edindikleri özellikleridir (Adler, 2004:133). İnsan toplumsal bir varlık olarak, yaşamı süresince üstünlük kurmak ve gücünü gösterme çabası içerisinde (Dede, 2009:45). Kuramına bireysel psikoloji adını veren Adler, Freud'dan farklı olarak insanı, yaratıcı ve kendi kişiliğini kendisinin oluşturduğu bir varlık olarak niteler (Köknel, 1993). Bireysel psikolojinin temel amacı, bireyin topluma uyumunu gerçekleştirebilmedir. Bireysellik kesinlikle sosyalliğe önem verilmediği anlamına gelmemelidir. Çünkü her bir birey özeldir ve toplum bu özel bireylerin bir araya gelmesi ile oluşur. Adler insanların olumlu sosyal dürtülerle motive olabildiklerini ve toplumun menfaati için kendi

çıkarlarından vazgeçebileceklerini ifade eder. Adler kişilik kavramını bir bütün olarak gördüğü için varsayımlar öne sürmemiştir.

Adler de Freud gibi kişiliğin temel olarak ilk beş yılda şekillendiğini savunur. Adler aşağılık veya üstünlük duygularının oluşmasında çocukluk döneminin çok önemli olduğunu düşünür ve insanın yaptığı herşeyde aşağılık duygusundan kurtulmak için mücadele ettiğini düşünür. Adler, çocuklukta yaşanan ve aşağılık kompleksine neden olan üç faktörden bahsetmiştir. Bunlar bedensel bir özür, fazla şımartılma ve ilgisizliktir. Yine Adler kişilik gelişiminde doğum sırasının da etkili olduğu görüşüne de odaklanmıştır. Bir diğer kardeşten büyük veya küçük olmak, diğer kardeşlerinin gelişimine paralel olarak, anne ve babanın takındığı tavırlara maruz kalan diğer çocuk bunlardan etkilenir (İnanç, Yerlikaya, 2016:40-59).

Eric Berne (1910-1970)

Eric Berne ise kişiliğin oluşumunda duygusallığın etkili olduğunu düşünür. Bu düşüncesini destekleyen üç temel kavram üzerinde durmuştur (Berne, 1992). Bunlar “Çocukluk”, “Ebeveynlik” ve “Olgunluktur”. Çocukluk döneminde kişi istek ve arzularını dilediğince tatmin etmek için istediği gibi davranır. Bern, her bireyin birtakım çocuksu davranışlar sergileyebileceğini, fakat bunun sürekli hale gelmesinin kişiyi olumsuz davranışlara yönlendirebileceğini ama aynı zamanda Çocukluk yönünün, hayata bir çekicilik ve zevk kattığını da ifade etmiştir (Silah, 2000:270). “ Ebeveyn” yönü ise kişilerin anne ve babaları veya onların yerine koydukları kişilerdir. Kişi anne ve babasının benlik yapısını kendi zihninde canlandırıp ona yeni anlamlar yükleyerek kendi benliğinde bir ebeveynlik şekillendirir. Ebeveynlik çocuk kişiliğinde yaş ilerledikçe artar. Yaşamak için gerekli olan ve herkeste bulunan kişiliğin olgunluk yönü gerçekleri görebilmeyi ve aklın daha etkili kullanımını sağlar (Can, 2007).

Karen Horney (1885-1952)

İlk kadın Psikolog olan Karen Horney, libido ve içgüdü kavramlarının aksine, çevresel etkilerin kişilik gelişimini etkilediğini düşünür. Kişi sıkıntıya düştüğünde sevgi ve teslimiyet savunma mekanizması ile insanlara olumlu ve yapıcı bir şekilde, kudret ve güç mekanizmasıyla da olumsuz ve düşmanca davranır. Sevgiye muhtaç olan insan eğer kendini güvende hissederse, sevgi ihtiyacını arkadaşları ile saygı çerçevesinde karşılar. Güvensiz hisseden kişi ise hep ön planda olmayı ister.

Horney'e göre nevrotik kişiler esnek olmayan, davranışlarında çelişkili kendilerine güvenmeyen, terkedilme korkusu yaşayan ve kendisini tehlike içerisinde hisseden kişilerdir (Eren, 1984). Horney, Freud'un ego olarak nitelendirdiği kişilik kavramının yalnızca nevrotik kişiler için geçerli olduğunu savunur (Gençtan, 1990:171). Toplumdaki cinsellik algısının, kadınları da erkekler kadar etkilediğini, erkek ve kadının kültürdeki yerinin kadın psikolojisini etkisi altına aldığını savunmuştur (Yanbastı, 1996:103).

Harry Stack Sullivan (1892-1949)

Harry Stack Sullivan, Kişiliğin gelişimi için, kişinin başka insanlarla iletişime geçmesi ve etkileşimde bulunması gerektiğini savunur. Sullivan'ın geliştirdiği kuramın ismi "Kişiler Arası İlişki Kuramı"dır. Çocuk yaşama gözlerini açtığı aile ortamında anne babasıyla daha sonraki yıllarda başka kişiler ve karşı cinsten insanlarla ilişki kurar. Kurulan bu ilişkiler sırasında güven veya güvensizlik duygusu gelişir. Bu kurama göre işgörenlerin kişiliğinin önemli bir kısmı örgütler içerisinde oluşur (Başaran, 2000). Sullivan'a göre kişi kaygı sonucu benlik sistemini oluşturur (Korkman, 2003:16). Kişi için en önemli ihtiyacın güven duygusu olduğunu ve bu duyguyla endişeden arınmayı ister (Kulaksızoğlu, 1999:25). Sullivan aynı zamanda kişinin söyledikleri kadar içinden geçenlerin de önemli olduğunu vurgulayarak, Psikolojik tedavilerde kişinin davranışlarının değerlendirilmesi gerektiği görüşünü savunur (Yanbastı, 1990:136).

1.4.3 Araştırma Odaklı Ayırıcı Özellikler Kuramı

Gordon Willard Allport (1897-1967)

Özellikler (Treyt) kuramı, bireyi kişilik özelliğini gösterme derecesine göre sınıflandıran yaklaşımdır. Bu kuram bireyin temel özellikleri olan (uysallık-saldırganlık, çekingenlik, sakinlik-hareketlilik vb.) özellikleri üzerine yoğunlaşmıştır. Bu kuram, kişiyi başkalarından ayıran özellikler ile kişinin davranışlarını açıklamaya çalışır (Camgöz, 2009).

İnsanların ortak özelliklerinin dışında kişiye özgü özelliklerinin olabileceğini kabul eden Allport, kişilik özelliklerini Ana (kardinal), merkezi, ikincil olarak sınıflandırmıştır (Özbatağ, 1983). Bireyin hayatında egemen olan özellikler Ana (kardinal), sakin, utangaçlık gibi davranışsal özellikler merkezi, bunların dışındaki özellikler de ikincil özelliklerdir (Yanaştık, 1990).

Allport literatürdeki çeşitli kişilik tanımlarını derleyerek, kendisi de bir tanım önermesinde bulunmuştur. Allport psikanalitik kuramcılara karşı çıksa da hemfikir olduğu bazı özellikleri vardır. Örneğin insanın doğuştan getirdiği içgüdüsel dürtüler açlık, susuzluk, cinsellik ve uyku gibi dürtüler hissedildikleri an doyuruluncaya kadar devam ederler. Allport'un işlevsel otonomi kavramı en çok tartışılan bir kavram olarak, geçmişin kişiliği etkilemediği ve kişiliğin geçmişten bağımsız olduğu anlamına gelir. Kişiliğin yapısında en önemli temel birimin, kişinin bireysel yatkınlıkları olduğunu ifade eder (Burger, 2016).

Hans Eysenck (1916-1997)

Eysenck de Cattell gibi psikoloji biliminin amacının kişiliği yordamak olduğunu düşünür. Ayrıca, kişiliğin incelenmesinde biyolojik temelleri ortaya koymadan, tek başına faktör analizi yönteminin kullanılmasının yeterli olmayacağını ifade eder. Eysenck'e göre genetik faktörü kişilik tiplerinin belirlenmesinde büyük ölçüde etken olsa da, davranışın biçimlenmesinde kalıtım ve çevre faktörünün de etkili olduğunu ifade eder (İnanç, Yerlikaya, 2016:270-275). Eysenck, yürütülen kişilik çalışmalarında çok değişken kullanılması gerektiğini savunur. Örneğin nevrozla beraber nevroz olmayanlarda çalışılmalıdır. Ayrıca deneysel olmayan araştırmalara şüpheci yaklaşan Eysenck ilaveten kişilik araştırmalarında bireye odaklanmak yerine bireyin içinde yer aldığı grubun genel yasalarının araştırılması gerektiğini savunuyordu (Magnavita, 2016:255-257).

Eysenck içedönük ve dışadönük olarak ifade ettiği kişilik özelliklerinin nedenini biyolojik etkenlerden kaynaklandığını ifade eder. Eysenck dışadönük ve duygusal açıdan kararlı kişilerin özelliklerini sosyal, canlı, aktif, atılgan, haz arayan, değişken, baskın, atak, kaygısız şeklinde sıfatlarla ifade etmiştir. İçedönük ve duygusal açıdan kararlı kişileri ise lider, umursamaz, canlı, uysal, konuşkan, cana yakın, sosyal şeklinde sıfatlarla tanımlamıştır. İçedönük Nevrotikleri ise, değişken, kaygılı, katı, kötümser, sosyal olmayan, ketum, ağırbaşlı şeklinde ifade etmişlerdir. Yine dışadönük duygusal açıdan kararlı olmayan şeklinde ifade ettiği ve nevrozlu kişilerin özelliklerini ise alıngan, huzursuz, saldırgan, değişken, dürtüsel, iyimser, aktif şeklinde ifade etmiştir.

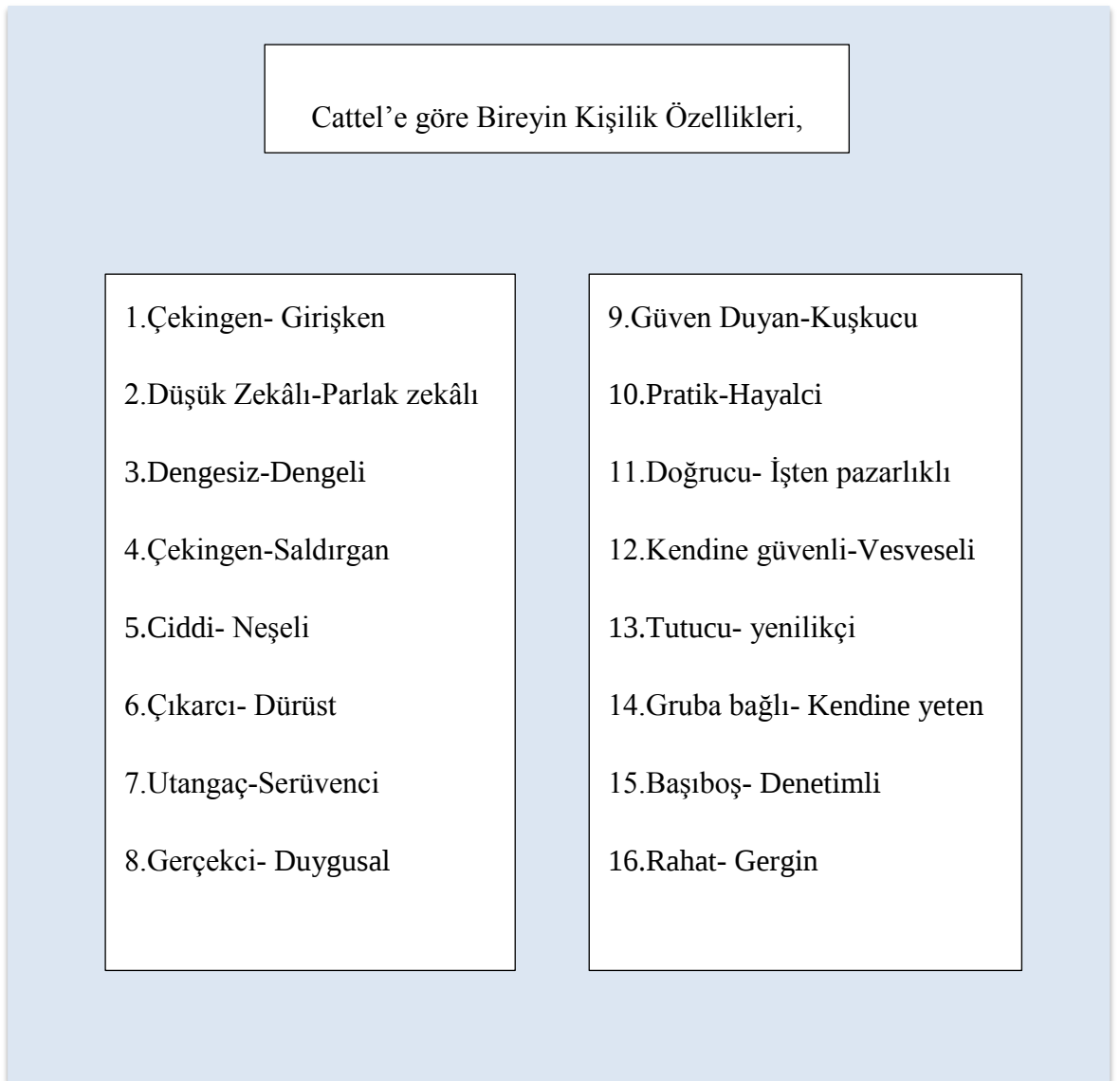
Eysenck'in içedönükler ve dışadönüklerle ilgili laboratuvar çalışmalarında dışadönüklerin içedönüklere göre ağrıya daha dayanıklı olduklarına tespit etmişlerdir.

Ayrıca heyecan faktörünü dışadönüklerin olumlu yönde kullanarak performanslarını artırdıklarını fakat içedönüklerin ise tam tersine olumlu kullanamadıklarını ve performans düşüklüğü yaşadıklarını tespit etmişlerdir. Dışadönüklerin daha sosyal meslekleri tercih ettikleri, içedönüklerin ise daha kuramsal ve bilimsel meslekleri tercih ettikleri yapılan araştırmalarla tespit edilmiştir. (Eysenck, 1975, Hjelle ve Ziegler, 1992, Akt., İnanç, Yerlikaya, 2016:276-281). Hans Eysenck'in biyolojik yaklaşımı, Allport'un kişilik tanımına benzerdir. Eysenck kişiliği “ Kişilik insanın gerçek veya gizil davranış yapılarının tümünü kapsar ve bunlar hem kalıtım hem de çevre faktörlerinden kaynaklanıp karşılıklı etkileşim sonucu şekillenir” şeklinde ifade etmiştir (Yanbastı, a.g.e.,s.235). Kişilikle ilgili farklılıkları belirtmek için içedönük-dışadönük ve dengeli-dengesiz kavramlarını belirleyen Eysenck sonradan bunlara psikolojik olarak normal olan ve psikolojik olarak normal olmayan kavramlarını eklemiştir (Baysal, Tekarslan, 2004:126). İçedönükler, iç dünyaları ile daha çok ilgilenen, dışadönükler ise dış dünyada olanlarla daha çok ilgilenen kişilerdir. Oturmuşlar çevrelerine daha kolay uyum sağlayan, Uçarılar ise uyum sağlayamayan kişilerdir (Yanbastı, a.g.e, 1990).

Raymond Cattell (1905-1998)

Kalıtım ve çevrenin kişiliğinin gelişimi üzerinde etkisini araştırmak için istatistiksel analiz geliştiren Cattell, bunun için çeşitli analizler yapmıştır. Ayrıca, Cattell bu analizler ile kişilik özelliklerinin ne kadarının kalıtım yoluyla oluştuğu, ne kadarının ise çevrenin etkisiyle oluştuğunu belirlemeye çalışmıştır. Bu amacı gerçekleştirmek için kendisine bir deney grubu oluşturmuştur. Bu deney grubu içerisinde aynı ailede yetişen eş yumurta ikizleri, aynı ailede yetişen ikiz olmayan kardeşler, birbirinden uzakta yetişen ikizler ve ikiz olmayan kardeşler arasındaki benzerlikler yardımıyla ve kendi yöntemiyle yapmış olduğu analizler sonucu genetik ve çevresel özelliklerin farklı kişilik özelliklerine göre farklı düzeylerde olduğunu tespit etmiştir. Yapmış olduğu ölçümlerde zekâ ve atılganlığın %70'ini genetik faktörlere bağlı olduğunu tespit eden Cattell, konu kurallara bağlılık ve duygusal kararlılık gibi özellikler olduğunda bu durumun yarı yarıya azaldığını tespit etmiştir. Cattell genel olarak kişisel özelliklerin gelişiminde çevrenin etkisini üçte iki olarak, kalıtımın etkisini ise üçte bir olarak belirlemişse de durumsal faktörlerin varlığını da göz ardı etmeyerek, var olduğunu kabul etmiştir (İnanç, Yerlikaya, 2016:268). Cattell, tümdengelimce akıl yürütme yerine ampirik araştırmalar yaparak tümevarımının daha akılcı olduğunu kabul ederek, buna yönelik

çalışmalar yapmıştır. Cattell, Allport'un ayırıcı özellikler kuramında kişiliğin temelini ayırıcı özelliklerinin oluşturduğunu ve kişinin davranışlarını etkilediğini kabul eder (İnanç, Yerlikaya, 2016:263). Cattell'in Ayırıcı Özellikler Kuramı, yalın ve genel diye iki farklı yönden incelenir. Yalın özellik kuramında kişinin sınırlı sayıda özelliği belirlenir ve ona sınıflandırma yapılır. Genel özellik kuramı fazla sayıda özelliği ölçer burada kişilik tiplerini belirlemek için istatistiksel analizlere ihtiyaç vardır. Şekil1.1'de Cattell'in oluşturduğu 16 temel kişilik özelliği, özellikler yaklaşımına yeni bir boyut kazandırmıştır ([http:// notoku.com/Kişilik kuramları](http://notoku.com/Kişilik_kuramları), saat:17:43, 05.04.2016).



Şekil 1.1. Cattell'in Kişilik Özellikleri

--

Kaynak:(Cattell, R. 1965, Akt., İnanç, Yerlikaya, 2016:267)

Seldom

Seldom, İnsanın beden yapısının kişilik tipini etkilediğini ve bununla ilgili üç farklı kişilik tiplmesi belirlemiştir. Bunlar, Mezoform kişilik tipi, Ektomorf kişilik tipi, Endomorf kişilik tipidir.

Mezoform Kişilik Tipi: kasları gelişmiş, güçlü kuvvetli bedene sahip, ağır bedensel işlere ilgisi olan tipe denir.

Ektomorf Kişilik Tipi: Uzun ince görünümlü sakın utangaç kişilik tipe denir.

Endomorf Kişilik Tipi: Kısa ve dolgun beden yapısı olan, neşeli, hayat dolu, arkadaşlarını çok seven tipe denir.

Uzun yıllar kişiliğin beden yapısına göre değerlendirilmesi görüşü hâkim olmuş ve bununla ilgili yeni yöntemler ve ölçümler geliştirilmiştir. Fakat son dönemlerde yapılan çalışmalar ile kişiliğin beden yapısı ile ilişkisinin çok kuvvetli olmadığı ortaya konulmuştur (Köknel, 2005, s.87-88).

Kretschmer

Kretschmer, insanları kafa, yüz ve beden yapılarına göre üçe ayırmıştır. Orta boydan biraz uzun, kuru ciltli, göğüs kafesleri yassı olan tiplere *arsenik tip* denir. Bu tip kişiler serinkanlı ve mutaassıp kişilerdir. Kemikleri kalın ve iyi gelişmiş, kuvvetli yapıya sahip, omuzları geniş tiplere *atletik tip* denir. Bu tip kişiler, hoş sohbetli, topluluk içinde olmayı, çevresindeki insanların dertlerini ve sevinçlerini paylaşmayı severler. Kasları yumuşak, kilo alma potansiyeline sahip, orta boylu, kafatasları omuzlarına gömülü tiplere *piknik tip* denir. Bu tipteki kişilerin genel özellikleri dışadönük, pratik zekâlı, açık kalpli ve insancıl kişilerdir. Bu tiplerden herhangi birinin özelliklerini taşımayan tiplere ise *displastik tip* denir (Baymur, 2006:277).

1.4.4.Benlik Kuramları

Carl Rogers(1902-1987)

Carl Rogers, her insanın doğasında mutluluğu arama ve gelişerek iyiye doğru gitme arzusunun olduğunu düşünen iyimser psikologlardan biridir. Rogers'ın “ Kendini Gerçekleştirme” diye adlandırdığı teoremi, insanın doğuştan gelen hep iyiyi,

güzeli arama ve gelişmeyi isteme çabasının var olduğunu, eğer varlık kendisini geliştirememişse, bunun nedeni kişinin kendisi değildir.

Çocukluk döneminden itibaren başlayan (annenin sevgisi, şefkati) gibi kabul görmelerden etkilenen birey olumlu değerler aramaya başlar. Bebeklikten itibaren gelişmeye başlayan bu değerler bu dönemde sevgi, şefkat ve bakım görmeyen birinde kendini küçük görme ve yalnız hissetme şeklinde görülür. Birey, anne –baba, öğretmen, arkadaş veya diğer insanlara değerli olduğunu gösterdiği zaman ona değer verilmektedir. Anne ve babanın sözünün dinlenmesi, ödevlerin yapılması, uslu çocuk olduğumuzda bize değer veriliyorsa toplumun baskısından söz edilebilir. Oysa insan nedensiz saygıya layık olmalıdır (Yavuzer, 2012; Cüceloğlu, 2015). Bizim kendimizi nasıl gördüğümüzü özetleyen benlik bilinci kişinin kendisi ile ilgili düşünceler, algılar ve kanaatleri içerir (Ünlü, 2001). Bireyin benimsediği davranış bireyin benlik kavramıyla örtüşen şekil ve yollardır (Erkal, 2007, s.251-252).

Rogers'ın benlik kuramının özellikleri aşağıdaki gibidir:

- Her birey kendisinin merkezinde olduğu sürekli değişen özel bir dünyada yaşar.
- Birey bu özel dünyada yaşadıkları ve algıladıkları kadar tepki verir.

Abraham H. Maslow(1908-1970)

Benlik bilincinde önemli bir yeri olan Abraham H. Maslow'un bu kuramında güdüler basamaklı bir yapı içerisinde yer alır. Alt basamaktaki ihtiyaçlar giderilirse, üstteki basamağa yönelim gerçekleşir. Maslow'a göre kendini gerçekleştirmiş bir bireyin sahip olduğu özellikler aşağıdaki gibidir.

- Gerçeği her yönüyle doğru algılar.
- Gerçeği, kendini ve diğer insanları oldukları gibi kabullenir.
- Yaşamı anlamak ve tam anlamıyla yaşamak ve yaşamın keyfini çıkarmak ister.
- Yaratıcı bir kişiliğe sahiptir.
- Yaşama iyimser bakar ve insana değer verir.
- Yaşama bağlı ve ona karşı heyecan doludurlar. Yaşama bir çocuğun gözüyle bakar ve hisseder.
- Sorumluluklarının farkında ve ihtiyaç halinde çok çalışır.

- Dürüst ve çalışkan
- Sürekli araştırma ve kendini geliştirme peşindedir

Maslow’a göre “*kendini gerçekleştirme*” bir kişinin yeteneklerinin farkında olup, onu tam ve zamanında isteyerek, neşe içinde kullanmadır. Bunu gerçekleştirebilen gerçekçi, çalışkan, korkuları ve ümidi fazla olmayan, savunma mekanizmalarını az kullanan ve cesaret sahibi kişilerdir (Aytaç, 2004:260).

Maslow araştırmalarında örgütlerde başkalarının emir-komuta zincirinde çalışmayı kabullenen insanları kullanmıştır. Bu çalışmalar sonucunda biyolojik, sosyal ve psikolojik varlık olan bireyin, bazı ihtiyaçlarını tatmin etme isteğinin onları bu davranışlara yönelttiği sonucuna varmıştır (Bölükbaşı ve Çakmur Yıldıztan, 2009:350). Maslow’un ihtiyaçlar hiyerarşisinde birinci basamak *fizyolojik gereksinimler* (yeme, içme, uyku, vb.), ikinci basamak *güvenlik gereksinimi* (can güvenliği, korunma), üçüncüsü *sosyal gereksinimler* (bir gruba üye olma, sevgi dostluk), dördüncüsü ise *saygınlık gereksinimi* (tanınma, saygınlık kazanma), en son basamak ise *kendini gerçekleştirme gereksinimi* (sahip olduğu tüm yetenek ve becerisini açığa çıkarma) dir (Maslow, 1970:15-22).

1.4.5 Davranış Psikolojisi Kuramları

Albert Bandura (1925-)

Davranış psikolojisi kuramının öncüleri Bandura, Skinner ve Julian Rotter’dir. Albert Bandura kuramı, sosyal-bilişsel kuram olarak nitelendirilir. İnsanın kendi yaşındaki ve aynı cinsiyetteki kişileri model alarak öğrendiğini savunan bu kuram, ayrıca kişilerin statü ve prestiji yüksek modellerden etkilenme eğiliminde olduğunu savunur (Schultz, 2002). Bandura kişiliğin başkalarını taklit ederek ve gözlemleyerek oluştuğunu ifade eder (Cüceloğlu, 1997). Ayrıca, çevresel koşulların kişiliği şekillendirme de önemli bir etken olduğunu ve kişiyi etkileyen çevrenin de kişinin davranışlarından etkilenerek şekillendiğini ifade eder. Bu durumda bir davranış anlamak için kişilik özellikleri yanında durumun özelliklerini de anlamaya çalışmak ve durumun özelliklerinin kişiliği nasıl etkilediğini anlamak gerekir (Atkinson ve diğerleri, 1998).

Burrhus Frederick Skinner (1904-1990)

Kişiliği çevresel koşulların şekillendirdiği düşüncesinde olan Burrhus Frederick Skinner'ın kuramına *radikal davranışçılık kuramı* denir (Evans, 1999). Kuramında koşullanma kavramına yoğunlaşan Skinner'a göre öğrenmeyi gerçekleştirmek için uyarının bilinmesi gerekir. Fakat uyarıların bulmanın çok kolay olmadığını, herhangi bir nesnenin uyarı olarak farklı davranışlara sebebiyet verebileceği ifade eder. Skinner (1981)'a göre kişiler öğrenmeyi başka kişileri gözlemleyerek gerçekleştirirler. Kişilik oluşumuna, başka insanların etkisinin olduğu kabul edilir. Skinner'ın kuramına güdüleme kuramı da denilmektedir (Debel ve Harles, 1982:68).

Julian Rotter (1916-)

Julian Rotter, insan davranışlarının kaynağının hayvanlardan çok farklı olduğunu, insanların tepkisini belirleyen *beklenti* ve *değerler* gibi kavramların olduğunu kabul eder (Burger, 2006:524-525). Julian Rotter'in beklenti-değer kuramına göre, kişi herhangi bir beklentisi varsa davranış ortaya koyar. Eğer herhangi bir sonuç beklentisi içerisinde değilse, davranış ortaya koymaz (Cüceloğlu, 1997).

1.4.6 Beş Faktör Kişilik Modeli ve Boyutları

Beş faktör kişilik modelinin köklerini bulmak için 1920'lerde yapılan çalışmalara bakmak gerekir. Allport ve Odbert (1936), İngilizce sözlük üzerine yapmış oldukları çalışmada, bireylerin kişilik özelliklerini tanımlamak için 18.000 kelimeye ulaşmışlardır. Ulaşılan bu kelimeler o gün için bireylerarası farklılıkları ortaya koyabilecek kadar yeterli bir çalışma değildi (Shaye, 2009:12). 1960'lı yıllar kişiliğin beş boyut şeklinde açıklanmaya çalışıldığı yıllar, 1980 ve 1990'lı yıllar ise bu çalışmalar hız kazanmıştır (Bolat, 2008:91). Özellikler yaklaşımı kuramcılarında Costa ve McCrae (1985), kalabalık insan grupları üzerinde ölçüm ve puanlama yaparak, *faktör* adını verdikleri ve değişkenlerden oluşan yapı belirlemişlerdir. Kuramın öncülerinden olan Goldberg, sözlükteki sıfatları kullanarak ortaya koyduğu çalışmada kişilik özelliklerini açıklayan beş güçlü faktörün olduğunu belirtmiştir. Tupes ve Christal ise çalışmalarında Goldberg'i destekleyen bulgular ortaya koyarak, tekrar beş faktörü ortaya koymuşlardır. Norman'da yapmış olduğu çeşitli analizler sonucunda beş faktörün en iyi sonucu verdiğini belirtmiştir (Goldberg,1993:31). Bu beş faktör ölçeği, son 20 yılda

oldukça çalışılmış ve döneme damgasını vurmuştur. Kùltürlerarası çalışmalarla desteklenmiş ve gündelik dilde kullanılan sıfatlarla faktör analizi geliştirilmiştir (Solmuş, 2006). Paunonen ve arkadaşları (1992) dört farklı ÷lkede (kanada, Finlandiya, polonya ve Almanya) uyguladıkları çalışmada İngiltere’de olduğu gibi bu modeli destekleyen bulgular elde etmişlerdir (Somer ve diğ., 2004:7). Birçok araştırmacı kişiliğin beş temel özelliği olduğunu belirtmiştir. Bu beş temel özelliğin dayandığı dört önemli nokta aşağıdaki gibidir:

- Boylamsal ve gözlemciler arasında yapılan çalışmalar bu beş faktörü işaret etmektedir. Bu faktörler davranış kalıplarını ortaya koymada oldukça etkili ve güçlüdür.
- Faktörleri oluşturan özellikler uygulandığı toplumun dilinde, kişilik yapısında mevcuttur.
- Bu beş faktör, farklı dil, ırk, cinsiyet, yaşı temsil edebilmekte ve farklı toplum ve kùltürlerde karşılığını bulabilmektedir.
- Kalıtsallık kanıtı tartışılmaktadır (Costa ve McCrae, 1992:653, Demirkıran, 2006:59).

G.Allport ve H.S.Odbert (1936), sözlükteki sıfatlardan oluşan 18.000 kelimeyi 4500 kelimeye indirgemıştır. R.Cattell (1940) bu listeyi önce 171 kelimeye, sonra 35 kelimeye indirgemıştır. Beş faktör kişilik ölçüm aracının (OCEAN) boyutları aşağıda ifade edildiği gibidir.

- ✓ Dışadönüklük-İçedönüklük (Extraversion),
- ✓ Sorumluluk/Disiplinlik- Amaçsızlık (Conscientiousness),
- ✓ Uyumluluk/ Yumuşak Başlılık- Kendine odaklık/Düşmanlık (Agreeableness),
- ✓ Duygusal Denge – Nevrotiklik (Neuroticism),
- ✓ Deneyime/Gelişime Açıklık-Deneyime Kapalılık (Openness)’tır (Costa, McCrae, Dye,1991).

Tablo 1.1’de Beş faktörlü kişilik aracının boyutlarının puanının yüksekliğine veya düşüklüğüne göre sıfatlar ile ifade edilmiş hali vardır.

Tablo 1.1. Beş Faktörlü Kişilik Ölçüm Aracının Boyutları

FAKTÖR	PUANI YÜKSEK TANIMLAMA	PUANI DÜŞÜK TANIMLAMA
DIŞADÖNÜKLÜK	Neşeli, Sempatik, Konuşkan, Girişken	Çekingen, duygusuz, yalnızlığı seven, ketum
DUYGUSAL DENGESİZLİK NEVROTİKLİK	Endişeli, gergin, güvensiz, üzgün	Sakin, kendine güvenen, duygusal olmayan
UYUMLULUK	Yumuşak huylu, yüreği yufka, güven veren	Alıngan, kuşkucu, güven vermeyen
SORUMLULUK/ ÖZDİSİPLİN	Titiz, tedbirli, hırslı, çalışkan, bilinçli	Düşüncesiz, dikkatsiz, özentisiz, amaçsız
AÇIKLIK	Yaratıcı, hayal gücü yüksek, özgün, açık	Yaratıcı olmayan, düşünmeyen, tutucu

Kaynak: Cloninger, 2004:242

Beş faktör kişilik özellikleri modelinde, yer alan her alt boyut iki zıt kutupludur. Her bir alt boyutun alt kategorileri vardır. Örneğin, *dışadönük-içedönük, sorumluluk-amaçsızlık, duygusal denge- nevrotiklik, deneyime açıklık- deneyime kapalılık* Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi düşük puan alanlar ve yüksek puan alanlar şeklinde sınıflandırılmış ve her bir kategori farklı sıfatlarla ifade edilmiştir.

1.4.6.1.Dışadönüklük

Dışadönüklük sosyal, girişken konuşkan, faal gibi sözcüklerle açıklanmaya çalışılır. Kalabalık ve büyük gruplar içerisinde olmaktan hoşlanırlar. İçe dönükler ise kapalıdırlar ve yalnız çalışmaktan hoşlanırlar (Charles, 2001:517).

Dışadönük kişiler çevreleriyle kolaylıkla ilişki kurabilen neşeli ve sempatik kişilerdir. Barry ve Stewart (1997) dışadönüklerin sosyalleşmek için çaba gösterdiklerini ve iş ile ilgili beklentilerin üstüne çıkma eğiliminde olduklarını ifade

etmişlerdir. Çalışmaktan hoşlanan bu tipler, çevresindeki kişilerin motivasyonunu arttırmak için çabalar ve işi eğlenceli hale getirmek isterler (Mushonga ve Torrance, 2008:187). Bu tipler pozitif duyguları ön planda olan, girişken ve sosyal davranışlara isteklidirler. Aksi tipteki kişiler düşük dışadönük veya içedönükler sesiz ve kapalı tiplerdir. Bu boyutun puanı yüksek olanları, eğlenmekten hoşlanan, konuşkan, eğlenceli, komik, sevecen ve sosyal kişilerdir. İçedönükler ise çekingen, sınırlı, ketum, kendi halinde ve yalnızlığı seven tiplerdir. Yapılan çalışmalar dışadönüklerin daha çok arkadaşlarının olduğunu ortaya koymuştur (Burger, 2006; Yazgan İnanç ve Yerlikaya, 2008).

McCrae ve Costa'nın geliştirdiği kişilik envanterinde dışadönüklük, sıcakkanlı, toplumu seven, heyecan arayan ve pozitif duygular alt ölçekleriyle temsil edilmektedir. Bazı araştırmacılar ise bu boyutu yumuşak *başlılık/ uzlaşabilirdik* faktörünün merkezinde gördüklerin ifade ederler. Türk dili üzerinde Somer'in yaptığı çalışmalarda bu faktör dışadönüklük olarak ifade edilmiştir (Somer, 1998).

1.4.6.2 Duygusal Dengesizlik/Nevrotiklik

Duygusal dengesizlik kişilik boyutu, genel manada endişeli, gergin, kaygılı, güven duymada zorlanan ve korumacı bireylerin kişilik özellikleridir (McDonald, 1995:527). Bu boyut duygusal denge, duygusallık ya da nevrotiklik olarak nitelendirilmektedir.

Barrick ve Mount (1991), bu kişilik boyutunun ortak özelliklerini kaygılı, gergin, depresif, asabi, üzgün, güvensizlik duyma faktörleriyle birlikte ifade etmektedirler (Barrick ve Mount 1991:4). Pek çok araştırmacı, örgütlerde yönetim görevi üstlenen bireylerin duygusal denge boyutunda olumlu özellikler taşıması gerektiğini vurgulamışlardır (Thoms ve diğ. 1996:352). Kaygı, asabilik, kırılgan cesaret, düşünmeden hareket, alınganlık, nevrotikliğin (duygusal dengesizliğin) alt boyutudur. Duygusal dengesizliğin temelinde anksiyete, depresyon kızgınlık gibi negatif duygular ve gerçek olmayan düşünceler ve savunma mekanizmalarında yetersizlik vardır. Bu tip kişiler bazı kişilere önemsiz gibi gelen olaylara aşırı tepki verebilirler. Nevrotiklik düzeyi düşük olanlar genellikle, rahat, sakin, sabırlı, stresle baş edebilen, kolayca üzülmeyen, istikrarlı, soğukkanlı, güvenilir, özgüveni yüksektirler. Nevrotiklik düzeyi yüksek olanlar ise, sinirli, asabi, kaygılı, içine kapanık, endişeli, özgüveni düşük,

güvensiz, agresif, öfkeli, depresif, karamsar, telaşlı, konsantre olamayan ve olumsuz duygularla yüklüdürler (Toy, 2007; Mete, 2006; Çınar, 2011; Korkmaz, 2006).

1.4.6.3 Uyumluluk

Geçimlilik, Yumuşak başlılık olarak da adlandırılan bu faktörün özellikleri kibar, ince ruhlu, saygılı, güvenli, merhametli, kalbi açık gibi özellikler yer alır (Costa, McCrae ve diğ. 1991). Bu kişilik boyutunun genel özellikleri, düşünceli, arkadaş canlısı, uzlaşma taraftarı bireyleri işaret eder. Yine bu boyutun özellikleri arasında sempatik, sıcakkanlı, kibar, saygılı, önce başka insanları gözetken, alttan alma vardır (Digman, 1990:422-424). Yapılan araştırmalar kişisel ihtiyaçlar, dürtüleri ve duyguları ifade edici davranışları aşırı kontrol etme isteğinin, uyumluluk/yumuşak başlılık boyutuyla ilgili olduğunu açığa çıkarmıştır (York ve John, 1992). Bu ilişki çocukluk döneminde belirgin bir şekilde görülmektedir. Çocukluk döneminde iyi bir aile-çocuk ilişkisi beraberinde sıcak, şefkatli ve güvenli bir çocukluğu geliştirebilir. Fakat bu boyutun kavramsal bağlantısının daha ileriki yaşlarda olduğu ifade edilmektedir (Macdonald, 1995; Costa ve McCrae, 1980).

Uyum sağlayan/Yumuşak başlı kişilerin özellikleri,

- Başkalarına güvenir, dürüst ve iyi niyetli davranır.
- Samimi ve ilişkilerinde oldukça açıktır.
- Başkalarına yardım etmekten hoşlanır.
- Anlaşmazlıklarda geri çekilen taraf olarak, orta noktayı bulmaya çalışır.
- Gösterişi sevmez, alçakgönüllüdür.
- Merhametli ve yüreği yufkadır.

Uyum sağlamayı sevmeyen/uyumsuz kişilerin özellikleri,

- Kuşku duyan, güvensiz tiplerdir.
- Gerçeği olduğu gibi söylemeyip esneten tiplerdir.
- Rekabetçidirler ve saldırgan olabilirler.
- Mantıklı, objektif ve dikkatlidirler (Gülgöz, Sami, Neo Kişilik Envanteri Türkçe Uyarlaması, www.Ku.edu.tr.Erişim Tarihi:01.06.2016).

John (1990), uyumlu kişilerin alçakgönüllü ve başkalarıyla kolayca ortak nokta bulabildiklerini belirtmiştir (Church, 1993:9). Örgütlerde kişiler arası ilişkilerde,

kişilerin önyargıdan ve katı tutumdan uzak olması, kişilerin hem birbiriyle hem de yöneticilerle iletişimini kolaylaştırır. Tam tersi ilişki iletişim zorlaştıracak ve iş yeri verimini olumsuz etkileyecektir (Kaşlı, 2009:26).

McCrae ve Costa (1992), yapmış oldukları çalışmadan uyumluluk alt boyutu ile ilgili altı tane özellik belirlemişlerdir (Shaye, 2009:8).

- a. Güven veren,
- b. Dürüst,
- c. Başkalarını daha fazla düşünen,
- d. Uyumlu,
- e. Alçakgönüllü,
- f. Yumuşak huylu,

1.4.6.4 Sorumluluk /Özdisiplin

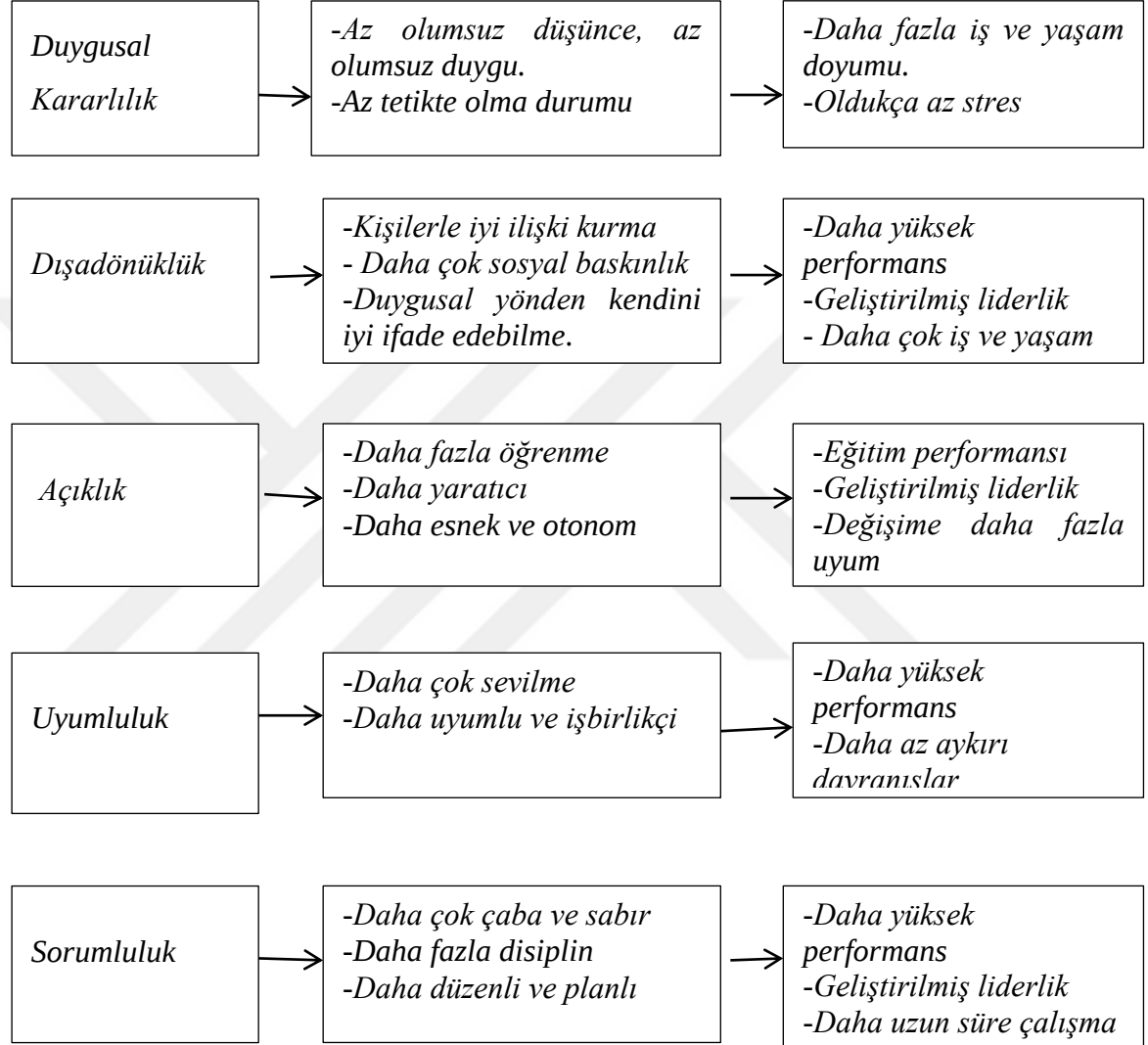
Sorumluluk faktörünü tanımlayan sözcükler düzenli, tedbirli, titiz, kendini kontrol edebilme ve bir amacı olma gibi pozitif yönü vardır. Bu faktörün negatif yönünde ise, düşüncesiz, dikkatsiz, özentisiz gibi sıfatları barındırır (Johnson ve Ostendorf, 1993). Başarıyı sağlamak için mücadele, özdisiplini, yetenek ve kararlılığı kapsayan sorumluluk bilinci yüksek bireyler, amaçlarına dönük olarak etkin ve etkilidirler. Bunlara paralel olarak bu boyutun performansla yakından ilgili olma ihtimali yüksektir (Chamorro ve Premuzic, 2005:22).

1.4.6.5 Açıklık (Deneyime Açıklık, Gelişime Açıklık)

Bu boyuta sahip olan bireyler özgün, açık, konuşkan, dışadönük, hayal gücü yüksek, yaratıcıdır (Jonh vd, 1994; Martinez ve John, 1998). Bu kişilik boyutunun aksi yönü, tutucu, düşünmeyen, hayal etmeyen ve ileri görüşe sahip olmamaktır (Hofstee vb., 1992; Saucier ve Ostendorf, 1999). Kurallar konusunda esnek olan açıklık özellikleri taşıyan kişi, geleneksellikten uzaktır. Bu özellikteki bireyler, yeni deneyimlere açık, sınavlara mizahi bakış açısına sahip, genel olarak bağımsız ve özgündür. Bu kişilik özelliğinin tersi birey, özgünlükten uzak, geleneklere bağlı, ilkelere sadık bireylerdir (Dede, 2009:61). Bu boyutun özelliklerini taşıyan kişi kültürlü, meraklı, orijinal fikirleri olan, zeki, sanata yatkın, hayal gücü kuvvetlidir (zel, 2007:501). Bu boyuttan yüksek puan alan bireyler, analitik bir düşünce yapısına sahip,

çevreye duyarlı, okumaktan hoşlanan, yeniliğe açık, yaratıcıdır. Puanı düşük olanlar ise, geleneklere bağlı, yeniliklere karşı fazla istekli olmayan, ilgi alanı kısıtlı olan bireylerdir (Somer, Korkmaz ve Tatar, 2004:61).

Tablo 1.2 Beş Büyük Kişilik Özellikleri Modelinin ÖD'yi Etkileme Derecesi



Kaynak: Robbins, Judge, 2015:139

Beş faktör kişilik özellikleri ile ilgili araştırmalar bu kişilik ölçeğinin boyutlarının ÖD (örgütsel davranış)'e etkisi, iş performansı ile ilişkili olduğunu göstermiştir. Sorumluluk boyutu olarak tabir edilen kişilik özelliğine sahip olanlar daha yüksek seviyede iş bilgisine sahiptirler. Bunun nedenini ise fazla öğrenmeye istekli olduklarına bağlayabiliriz. Özellikle özel konumlarda olan yöneticiler arasında yapılan araştırmalarda bireylerin çoğunluğunun sorumluluk boyutu özelliği taşıdıkları

görülmüştür. Örneğin, 313 CEO arasında yapılan araştırmalarda CEO'ların büyük bir çoğunluğunun sorumluluk kişilik boyutu özelliği taşıdığı doğrulanmıştır. Duygusal denge boyutunda yüksek puan alan bireylerin ise, düşük puanlılardan daha mutludurlar. Duygusal dengelilik en fazla yaşam doyumu, iş doyumu ve düşük stres seviyesi ile ilişkilendirilmiştir. Duygusal denge puanları düşük olanlar ise aşırı tedbirli, stresin etkilerine karşı psikolojik ve fiziksel olarak savunmasızlardır. Dışadönükler dışarıyla daha kolay ilişkiler kurabilen ve olumlu düşünen, daha mutlu kişilerdir. İçedönüklere göre daha çok arkadaşları ve sosyal ortamları vardır. Deneyime açıklık puanları yüksek olanlar, bilim ve sanata daha yatkındırlar. Uyumlu bireyler uyumsuz bireylere göre daha mutludurlar ve bulundukları ortamlarda daha çabuk kabul görür ve daha çok sevilirler. İş kurallarına uyma eğilimleri daha fazladır (Robbins, Judge, 2015:139-140).

1.5. KİŞİLİK İLE İLGİLİ YAPILMIŞ ÇALIŞMALAR

1.5.1. Yurtdışında Yapılmış Kişilikle İlgili Çalışmalar

Mihalcea (2014) yapmış olduğu çalışmada liderlik, kişilik, iş tatmini, iş performansı arasındaki ilişkileri incelemeye almıştır. Çalışmasını 173 orta ve üst düzey olan 1272 çalışan üzerinde gerçekleştiren Mihalcea, yaptığı analizlerin sonucunda transformasyonel ve transaksyonel liderlik ile kişilik özellikleri arasında orta düzeyde ilişkinin olduğu sonucuna varmıştır.

Minbashian, Earl ve Bright (2013), yaptıkları araştırmada iş performansı ile açık görüşlülük boyutunun ilişki durumu incelenmiştir. Bu sebeple Avustralya'da profesyonel bir hizmet şirketinde yeni işe giriş yapan 129 personel üzerinde uygulama yapılmıştır. Elde edilen araştırma sonuçlarında yeni işe başlayanların performansı ile açık görüşlülük arasında bir ilişkinin olmadığı, fakat 3 yıl sonra düşük açık görüşlülük özelliğine sahip personelin iş performansında bir düşüş gözlenmiş, açık görüşlülüğü yüksek olan personelin performansında ise artış olduğu saptanmıştır. Buradan açık görüşlülük boyutunun yenilik ve yaratıcılık gerektiren işlerde önemli olduğu saptanmıştır.

Stouten, Kuppens ve Decoster (2013) yaptıkları çalışmada, dağıtımsal adalet, kişilik özellikleri ve öfke durumu ve suçluluk duygusu arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bu çalışmanın örneklemini oluşturan iki farklı grup ve iki farklı çalışma vardır. Birinci

grupta 130 lisans öğrencisi, ikinci grupta ise 263 lisans öğrencisi vardır. Birinci çalışmanın bulgularına göre, örgütsel adalet eşit değilse, nevrotikliğin arttığı, uyumluluk özelliğinin ise azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Eğer örgütsel adalet eşit şekilde dağıtılmış ise de kişilik özelliklerinde herhangi bir değişikliğin olmadığı sonucuna varılmıştır. İkinci çalışmaya aracı değişken olarak öfke hisleri ve suçluluk duygusu dâhil edilmiştir. Yine nevrotiklikten yüksek puan alanlar ile uyumluluktan düşük puan alanların örgütsel adaletsizlik karşısında daha çok öfke gösterebildikleri tespit edilmiştir.

Panaccio ve Vandenberghe (2012) yaptıkları çalışmada, kişilik özellikleri ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide pozitif ve negatif duygu durumunun ne gibi bir aracı etkisi olduğu incelenmeye çalışılmıştır. Bu araştırmanın örneklemini, sağlık, eğitim, insan kaynakları yönetimi, mühendislik ve mimarlık alanında çalışan 220 kişidir. Araştırma sonuçlarına göre dışadönüklük ve uyumluluk alt boyutları pozitif duygu durumu aracılığı ile örgütsel bağlılığın boyutlarından duygusal devam ve normatif bağlılık ile pozitif ilişkilidir. Nevrotiklik alt boyutu ise negatif duygu durumu aracılığıyla, duygusal bağlılık üzerinde negatif, devam bağlılığı üzerinde ise pozitif bir etkisi vardır.

Buck, (2012) yapmış olduğu doktora tezi çalışmasında, bir örgütte çalışan iş gören ve şeflerin proaktif kişilik ve beş faktör kişilik özellikleri ile var olan iş güvenliği yapısı arasındaki ilişkinin var olup, olmadığı araştırılmıştır. Buck'ın çalışmasının sonucunda, örgütte var olan güvenlik iklimi ile şeflerin neşeli ve dost canlısı olmaları arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu sonucu çıkarılmıştır (Buck, 2012:137-142).

Patrick (2011) yapmış olduğu çalışmanın konusunun amacı, öğrencilerin bekledikleri notlarla hocaları değerlendirmelerinde beş büyük kişilik özelliğinin etkisini araştırmaktır. Bu bağlamda 7 genel eğitim kursundan 176 kişi ile ve bir orta batı üniversitesinde, lisans eğitimi düzeyinde 34 kişinin katılımı ile çalışma gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın bulgularına göre, beş faktör kişilik özellikleri alt boyutlarından dışadönüklük, uyumluluk, açıklık ve sorumluluk boyutlarının hocalarda sevilen özellikler olduğu, nevrotikliğin ise sevilmediği tespit edilmiştir. Öğrencinin dersten beklediği not ile dersi değerlendirmesi arasında önemli bir korelasyon tespit edilmiş, fakat hocayı değerlendirmede herhangi bir ilişki tespit edilmemiştir. Yine öğrencilerin hocayı değerlendirmesinde notların etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Ders ve hocaların değerlendirmesinde notlardan çok kişilik özelliklerinin etkili olduğu

sonucuna ulaşılmıştır. Sonuç değerlendirmesine göre, derse ve hocaya yüksek puan verenler, hocaların dışadönük, uyumlu, açık ve daha sorumlu olmasını ve daha az nevrotik olmasını istedikleri sonucuna varılmıştır.

Hsu, Wu, Yeh (2011) yaptıkları çalışmada, kişilik özelliklerinin takımlardaki girdi-çıktı modeline göre belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda 205 çalışandan oluşan 53 takım çalışmada yer almıştır. Elde edilen verilerin analizi sonucunda kişilik özelliklerinin alt boyutlarından yüksek düzeyde puan alanlar uyumlu, sorumlu, dışadönük, açık görüşlü çalışanlar ile bilgi paylaşımı arasında pozitif bir ilişki vardır. Buna rağmen nevrotiklik ile bilgi paylaşımı arasında bir ilişki olmadığı sonucu elde edilmiştir.

Katz, (2010) yapmış olduğu yüksek lisans tezi çalışmasında, iş görenlerin beş faktör kişilik yapıları ile iş tatmini seviyelerinin ilişkisini araştırmıştır. Katz'ın çalışmasının sonucunda çalışanların iş doyumı seviyeleri ile sorumluluk faktörü arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu sonucu çıkarılmıştır (Katz, 2010. 52-56).

Komarraju, Karau ve Schmeck (2009) yaptıkları çalışmayı, 308 niversite öğrencisine uygulama amaçları niversite ğrencilerinin akademik başarı ve motivasyonunda beş faktör kişilik özelliklerinin rolünü bulmaktır. Elde edilen analiz bulgularına göre, ğrenci davranışlarındaki bireysel farklılıkları, başarı ve motivasyon düzeylerini açıklamada önemli bir rolünün olduğu sonucuna varılmıştır. Yine sorumluluk sahibi öğrenciler, daha disiplinli ve organize oldukları için daha fazla motive oldukları sonucuna varılmıştır.

Kim, Shin ve Umbreit, (2007) yaptıkları çalışmada, otel çalışanlarının tükenmiş olmaları ve beş faktör kişilik özellikleri ile arasındaki ilişkinin derecesini araştırmışlardır. Bu çalışmanın sonuçlarına baktığımızda, çalışanların beş faktör kişilik özelliği alt boyutu dışadönüklük faktörü ile tükenmiş olma durumları arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunduğu, nevrotiklik alt boyutu ile tükenmiş olma durumları arasında ise pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucu çıkarılmıştır.

Rogers (2005) yapmış olduğu doktora tezinde, üniversitede akademik hayata devam eden öğrencilerin akademik performansı ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin derecesini incelemiştir. Değerlendirilen bu araştırmanın sonucuna göre, beş

faktör kişilik özellikleri ölçeğinin alt boyutları olan, açıklık, sorumluluk, uyumluluk ve duygusal denge ile öğrencilerin almış oldukları notların ortalaması arasında pozitif yönlü ve anlamlı olduğu sonucu, dışadönüklük kişilik boyutu ile başarı not ortalaması arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılamamıştır.

Judge ve Cable (1997) yaptıkları çalışma 182 kişiye uygulanmıştır. İş arayan kişiler ve örgüt kültürü ile ilgili olan çalışmada, dışadönüklük alt boyutundan yüksek puan alanların, saldırgan ve takım yönelimli örgütlere istekli oldukları, destekleyici örgütsel kültürle daha az meyilli oldukları ortaya çıkarılmıştır. Gelişime açıklık boyutundan yüksek puan alan bireylerin ise daha yenilikçi örgütlere meyilli oldukları, yumuşak başlılık boyutundan yüksek puan alan bireylerin ise destekleyici ve takım ruhu olan kültürleri tercih ettikleri sonucuna varılmıştır. Öz denetim boyutunda yüksek puan alan bireylerin ise ayrıntı yönelimli, sonuç ve ödül yönelimli kültürleri daha çok istedikleri sonucuna varılmıştır (Tufan, 2010:53).

1.5.2 Yurt İçinde Yapılmış Kişilikle İlgili Çalışmalar

Merdan (2013) yapmış olduğu çalışmada beş faktör kişilik kuramı ile iş değerleri arasındaki ilişkinin boyutunu incelemiştir. Yapılan araştırmada Kırıkkale ili banka çalışanlarının kişilik özellikleri ile iş değerleri arasındaki ilişki çeşitli analizlerle incelenmeye çalışılmıştır. Araştırma sonucunda kişilik ile iş değerleri arasında anlamlı ilişkiler saptanmış, ayrıca cinsiyetinde bazı kişilik türlerinde iş değerlerinde farklılık arz ettiği sonucuna varılmıştır.

Tekin (2012) yapmış olduğu doktora tezinin konusu yabancılaşıma ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkililerdir. Çalışma Antalya ili Kemer İlçesinde bulunan 18 otel işletmesinden 539 çalışana uygulanmıştır. Araştırma sonucunda beş faktör kişilik özellikleri ile yabancılaşıma arasında anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır. Araştırmada yabancılaşıma boyutu olarak kendine yabancılaşıma en sık rastlanan boyut, beş faktör kişilik özellikleri boyutu olarak en sık rastlanan boyut ise açıklık boyutudur. Yine demografik özellikler ile büyük beşli boyutları ve yabancılaşıma boyutları arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır.

Tekin vd. (2012) yapmış oldukları çalışmada beş faktör kişilik özellikleri ile örgütsel çatışma yönteminin birbirlerine olan etkileri incelenmiştir. Beş yıldızlı otel

işletmelerinde yapılan çalışmada katılımcıların büyük çoğunluğunun açıklık kişilik boyutu özelliklerini taşıdığı, çatışma yönetim stratejileri olarak da uyma ve kaçınma stratejilerinin tespit edilmesi pratikteki durumla uyumu önem arz etmektedir. Yine yapılan korelasyon analizleri sonucunda dışadönüklük boyutu ile kaçınma stratejisi arasında 0,01 seviyesinde, 032 gücünde pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucu elde edilmiştir. Varılan bu sonuca göre dışadönük kişilerin kaçınma yönünde bir tavır takınmaları sosyal iletişime verdikleri önemden olabileceği düşünülmektedir.

Ödemiş (2011) yapmış olduğu yüksek lisans çalışmasında beş faktör kişilik özelliklerinin üretkenlik karşıtı davranışlara etkisini araştırmıştır. Analizler sonucunda üretkenlik karşıtı davranışlar ile sorumluluk ve gelişime açıklık boyutu arasında düşük düzeyde pozitif yönlü anlamlı ilişki saptanmıştır. Üretkenlik karşıtı davranışlar ile uyumluluk boyutu arasında herhangi bir ilişki saptanmamış, fakat duygusal denge arasında düşük ve negatif yönlü ilişki saptanmıştır. Yine üretkenlik karşıtı davranışlar ile dışadönüklük arasında düşük ve negatif yönlü bir ilişki bulgulanmıştır.

Kubat ve Kuruüzüm (2010) yapmış oldukları çalışma ile üretim sektöründe çalışanların iş değerlerine vermiş oldukları önemi ve iş değerleri ile kişilik ilişkisini incelemek istemişlerdir. Yapılmış olan analizler sonucunda kişilik özelliklerinden duygusal tutarsızlık boyutunun en düşük puanlı kişilik özelliği olduğu anlaşılmıştır. Yazarların genel yorumlarına göre, çalışanların sorumluluk sahibi, gelişime açık, uyumlu oldukları ve adil olma kavramına önem verdikleri, arkadaşları ile iyi ilişkiler kurma eğiliminde oldukları ve aynı zamanda başarılarını takdir etme gibi manevi yönden doyuma, ekonomik ödüllerden daha çok önem verdikleri söylenebilir.

Kaşlı, 2009 yılındaki doktora çalışmasında, İstanbul ilinde 6 adet beş yıldızlı otelde çalışanların kişilik özellikleri ile lider-üye etkileşimi ve tükenmişlik seviyelerini belirlemeye çalışmışlardır. 302 çalışana uygulanan bu çalışmanın analizi sonucunda kişilik özellikleri ile lider-üye etkileşimi ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı ve pozitif ilişkilerin var olduğu analiz sonucunda bulgulanmıştır. Yine kişilik özellikleri ile lider-üye etkileşimi tüm alt boyutları arasında anlamlı ve pozitif ilişkinin olduğu bulgulanmıştır. Ayrıca kişilik ve tükenmişlik arasında anlamlı; fakat negatif yönlü bir ilişkinin olduğu; yine kişilik özellikleri ile kişisel başarı duygusunun eksilmesi arasında anlamlı ve pozitif ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Çeribaş (2007) yapmış olduğu çalışmada yöneticilerin kişilik özellikleri ile iş etiğı arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya çalışmıştır. Sorumluluk boyutu ile işletmelere ve topluma karşı sorumluluk, duygusal tutarlılık boyutu ile işletmelere karşı sosyal sorumluluk, deneyime açıklık ile işletmelere karşı sosyal sorumluluk ve iş ahlakı arasında negatif yönlü bir ilişkiye ulaşılmıştır.

Çemberci (2003) yapmış olduğu araştırmada eğitim yöneticilerinin liderlik davranışları ile kişilik yapıları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma sonucunda, başarı, sebat ve ideal benlik kişilik özellikleri özel okul yöneticilerinde resmi okullara göre daha yüksek bulunmuştur.



İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK KAVRAMI İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Günümüz koşullarında kolaylıkla gözlemleyebildiğimiz tükenmişlik kavramının sosyal bir problem olarak ilk ortaya çıkışı 1970’ler olmuştur. Freudenberger ve Maslach tükenmişlik kavramını ilk olarak ifade eden araştırmacılarıdır (Maslach, Leiter ve Jackson, 2012). Herbert Freudenberger 1974 ‘de tükenmişliği, enerji, güç ve kaynakların aşırı talebinden dolayı oluşan yıpranma diye tanımlamıştır. Maslach ise tükenmeyi, bireyin, işinin özgün anlamı ve amacından uzaklaşması ve hizmet veremez hale gelmesi şeklinde tanımlamıştır.

Gelişmiş ülkelerde yapılmış birçok çalışmada, tükenmişliğin küresel bir fenomen olduğu kanısı ile çalışma ortamındaki kalitenin, bireylerarası ilişkiler ve iş yüküyle alakalı olduğu ifade edilmiştir (Squires ve Diğerleri,2014:60). Tükenmişlik, kişinin işe motivasyonu ve uyumunu etkileyen çoğunlukla iş ile uyumsuzluktan ortaya çıkan vücutta kendisini psikolojik (kronik yorgunluk, özgüven eksikliği, depresyon vs.), fizyolojik (yoğun kas ağrısı, baş ağrısı, tansiyonda oynama vs.) olarak ortaya çıkan psikolojik bir yorgunluktur. Bazı meslek gruplarında çalışanlarda özellikle yüz yüze ve yakın ilişkilerin mevcut olduğu sosyal mesleklerde (hizmet sektöründe çalışanlar, hemşireler, öğretmenler vs.) çalışanlar tükenmişliğe daha duyarlıdırlar (Droongenbroeck, Spruyt and Vanroelen, 2014:99).

Tükenmişliğin birden bire olmadığı belirli bir gelişim sürecinin olduğu ve bu sürecin işleminde stresin anahtar rolünün olduğu pek çok araştırmacı tarafından ifade edilmiştir. İlaveten, artarak devam eden stres bireyi gerilime sürükleyerek, kişinin katılmasına neden olur (Doğan, 2005). Maslack ve Jackson 1981’de tükenmişliği insanda bitkinlik ve yorgunluk gibi belirtilerle fiziksel görünümünü etkileyen, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının da yaygın görüldüğü, işe ve hayata karşı isteksizliğin olduğu fiziksel ve psikolojik boyutları ile bir sendrom olarak tanımlamışlardır.

Yaşamın belli bir noktasında, çalışanların çoğunluğu tükenmişlik sendromuna yakalanabilirler. Bu olay birdenbire değil, zamanla yavaş yavaş gelişerek, bazı faktörlerin tetiklemesi ile kişinin ruhsal dengesinin bozularak, bireyin aile, iş ve sosyal

çevresini etkileyen psikolojik bir olaydır (Mestçioğlu.Ö, www.psikonet.com/tukenmislik-sendromu 203.html.16.08.2016).

- TDK (2015)'nın tükenmişlik tanımlaması, “Gücünü yitirmiş olma, çaba gösterememe durumu” şeklinde ifade edilmiştir.
- Cherniss tükenmişliği, yoğun stres yaşayan bireyin işinden soğuması şeklinde özetlemiştir.
- Edlewich (1980) ise, işyerindeki bireyin içinde bulunduğu koşulların olumsuz etkisi sonucunda, ideallerinin, amacının ve isteğin kaybolması şeklinde ifade etmiştir.
- Reynolds ve Tabacchi (1993) ise tükenmişliği, çalışma koşullarından dolayı yaşanan stresin fiziksel hastalık yapacak derecede bireyi etkilemesi şeklinde tanımlamışlardır.
- Demirtaş ve Güneş (2002)'e göre tükenmişlik, bireyin bulunduğu/çalıştığı ortamda duygusal taleplerin fazlalaşması ve uzun süre çalışmaktan dolayı oluşan fiziksel ve psikolojik yıpranma, hayal kırıklığı, çaresizlik, ümitsizlik gibi olumsuz duyguların bireyin benliğinde oluşması sonucu, işe ve iş yerine karşı olumsuz tutumların gelişmesi durumudur.

Tükenmişlik kavramı ile ilgili ilk makaleyi yapan Alman Psikiyatrist Freudenberg (1974) ve sosyal psikolog Maslach (1976)'dır. Yapılan araştırmalarda klinik ve sosyo-psikoloji bakış açısı kullanılmıştır. İlk aşama olarak kabul edilen bu çalışmalarda daha çok tükenmişliğin belirtileri ve sağlık üzerindeki etkileri ile ilgili olmuştur (Schaufeli ve Diğ, 1993). İkinci safha olarak nitelendirilen tükenmişlik araştırmaları deneysel boyutta yapılmaya başlanmıştır. Bu aşama da tükenmişlik ile ilgili kitaplar ve makaleler yazılmaya başlanmış; ayrıca ölçmek için çeşitli metodlar geliştirilmiştir. Bu metotlardan Maslach tükenmişlik envanteri günümüzde çok kullanılan bir metottur. Bu metot Maslach ve Jackson tarafından 1981'de geliştirilmiştir. Bu ölçek ilk olarak hizmet sektörü için geliştirilse de başka sektörler tarafından da kullanılmaktadır. İkinci olarak eğitim sektöründe kullanılan bu envanter bu alanda çeşitli araştırmaların yapılmasında önemli bir araç olmuştur. Stres kavramını anlayabilmek ve nedenlerini ortaya koyarak, stresi azaltmak için pek çok alanda çeşitli çalışmaların yapılması için Maslach Tükenmişlik Envanterinin üçüncü sürümü geliştirilmiştir (Maslach ve diğ, 2001:401). Maslach Tükenmişlik Envanterinde tükenmişliği, duygusal tükenme, duyarsızlaşma,

düşük kişisel başarı hissi olarak üç boyutlu bir sendrom olarak nitelendirmiştir (Maslach C, Zimbardo PG, 1982). Bu sendromu yaşayan bireyin yaşamındaki değişimlerin üç boyutlu şekilde açıklanışı aşağıdaki gibidir.

2.2. MASLACH'IN ÜÇ BOYUTLU TÜKENMİŞLİK MODELİ

Pek çok çalışmaya göre duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve eksik kişisel başarı tükenmişlik boyutları aşağıda ifade edilmiştir (Maslach ve Zimbardo,1982:3; Cordos ve Dougherty, 1993:627; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Gezer, 2008:24; Baş,2012:32).

2.2.1. Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)

Maslach bu boyutu, çalışan bireylerin kendilerini fiziksel ve duygusal olarak aşırı yorgun ve yıpranmış hissetmeleri şeklinde tanımlamıştır (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001:397-422). Bu boyut tükenmişliğin bireysel stres boyutunu belirtmekte ve kendisini çalışanlar üzerinde endişe, tükenme, sinirlilik, hayal kırıklığı ve yıpranma şeklinde gösterir (Maslach, Jackson,2001:100). Tükenmişliğin en temel belirtisi olarak kabul edilen bu boyut, birebir ilişkilerin yoğun olduğu ortamlarda daha belirgin olarak görülür. Tükenmişliğin başlangıç ve merkezi olarak kabul edilen duygusal tükenme, yoğun çalışan bireylerin duygusal olarak insanların taleplerine maruz kalması durumunda verilen tepkidir (Işıksan. V, 2004). Bu tepkiyi veren kişiler yoğun duygusal ve psikolojik talep karşısında kendisini eksik ve özverili olmayan biri olarak hisseder ve gerginlik yaşarlar (Aydın. K, 2004).

2.2.2.Duyarsızlaşma (Depersonalization)

Tükenmişliğin ikinci ayağı olarak kabul edilen bu boyut, kişinin başka insanlara karşı olumsuz ve alaycı tavırlar gösterme ve insanlara nesne gibi davranarak duyarsızlaşmasını içerir. Kendisini yetersiz gören kişi insanlarla ilişkilerinde duygusal bağ kurmaktan kaçınır. Başkalarıyla ilişkilerinin seviyesini iş yapma derecesinde tutarak (his ve duygu katmayarak) mesafe koyar (Işıksan, 2004). Maslach (1976:17) tarafından tükenmişliğin boyutlarından en problemli boyutu olarak kabul edilen bu boyut, çalışanın yaşadığı ağır psikolojik gerginlik ile mücadele etmek için başvurduğu tepkidir (Sılıg, 2003:21). İnsanları bir nesne olarak görmeyi ifade eden duyarsızlaşma boyutunda kişinin çalışma ortamında bulunan arkadaşlarına ve yöneticilerine karşı olumsuz

tutumlar sergilemesi ve göstermesi söz konusu olabilmektedir (Blix ve diğerleri, 1994). Bu boyut bir savunma mekanizması gibi görünse de kişilerarası ilişkileri bozan ve kişisel başarı hissini azaltan, işe karşı isteksizlik yaratan bir durumdur (Maslach, 1993).

2.3.3. Kişisel Başarının Azalması (Feeling of Reduced Personal Accomplishment)

Tükenmişliğin üçüncü boyutu olarak kabul edilen bu boyut, kişinin kendisini olumsuz olarak değerlendirmesi ve düşük kişisel başarı yaşaması durumudur. Tükenmişliğin diğer boyutlarında duygusal olarak tükenen ve başkalarına olumsuz düşünceler besleyen birey, bu aşamada kendini negatif olarak görmeye başlar. Bu negatif düşünce bireyde yaratıcılığın yok olması, düşük üretkenlik, bireyler arası ilişkilerde anlaşmazlık, benlik duygusunda azalma, kolay vazgeçme, moral azalması gibi belirtilere neden olur (Baysal, 1995:23). Ayrıca başkaları tarafından sevilmediğini ve beğenilmediğini düşünen birey, işine gereken ilgiyi gösteremediği için işinde ilerleyemediğini düşünür. Bu düşünce (düşük kişisel başarı düşüncesi) kişinin kendisine olan saygısını kaybetmesine ve artan stres nedeniyle depresyon belirtileri göstermesine neden olur.

Bireyde başarısızlık ve yetersizlik duygusunu yaşıtan bu his, bazı bireylerin terapist ve uzmanlara başvurmalarına, bazılarının ise işlerinin değiştirmelerine neden olur (Örmen, 1993).

Tükenmişliğin nedenlerini açıklamaya çalışan çeşitli yaklaşımlardan bazıları aşağıdaki gibidir.

2.3.TÜKENMİŞLİĞİN NEDENLERİ

2.3.1 Tükenmişlik Neden Teorileri

Tükenmişlik neden teorileri olarak adlandırılan, Kaynakların Korunması Teorisi, Talep Kaynak Modeli, İş Yükü talep Modeli aşağıdaki gibidir.

2.3.1.1.Kaynakların Korunması Teorisi

Hobfool (1989) tarafından geliştirilen bu teorinin temel yaklaşımı, kişilerin kaynaklarını korumak için hem içten hem de sonradan öğrenilen güdülerini aracılığı ile kendi kaynaklarının nitelik ve niceliklerini yaratmak, geliştirmek ve korumaktır. Hobfool bu kaynakları maddi kaynaklar, koşullar, kişisel özellikler, enerji şeklinde

sınıflandırmıştır. Maddi kaynaklar, bireye sağladığı avantajlar nedeniyle değerli olan kaynaklardır. Örneğin, bireyin yaşadığı ev, bireyin statüsü nedeniyle almış olduğu ödüller. Bireyin stres ile etkili şekilde mücadele etmesini sağlayan koşullar olarak sınıflandırdığımız kaynak, evlilik, kıdem, cinsiyet ve eğitimidir. Kişisel özellikler kavramı da bireyin strese karşı dayanaklığı üzerinde etkili olan önemli bir kaynaktır. Enerji kaynağı ise para, zaman, bilgidir. Diğer kaynakları elde etmede kullanıldığı için önem arz etmektedir (Hobfoll, 1989:338).

2.3.1.2. Talep Kaynak Modeli

Demerouti, Bakker, Nachreiner ve Schaufeli (2001) tarafından geliştirilen bu model tükenmişliği iki temel koşula bağlamıştır. Bunlar işe ilişkin talep ve işe ilişkin koşullar şeklindedir. Çalışanı ruhsal ve fiziksel olarak etkileyen örgütsel iş koşulları işe ilişkin taleptir. Kaynaklar ise; çalışanın hedeflerine ulaşmada destekçisi olan, talepleri azaltan, kişisel gelişimi destekleyen fiziksel, ruhsal, sosyal ve örgütsel iş koşullarıdır. Teori tükenmişliğin ortaya çıkma nedenini örgütsel taleplerin yüksek, işe ilişkin kaynakların düşük olması durumunda ortaya çıktığını savunur.

2.3.1.3. İş Yüğü talep Modeli

Karasek (1979) tarafından geliştirilen bu model, iş yükü ile iş kontrolü arasındaki etkileşimin işten kaynaklanan stres düzeyini belirlediğini savunur (Thomas ve Lankau, 2009:418). Sonradan sosyal destek boyutunun da eklendiği modelde iş yükü ile çalışma hızı, işin yoğunluğu ve güç sarf etme durumu ifade edilir. İş kontrolü kavramı ile de bireyin sahip olduğu bilgi beceri, yetenekleri ve bunlara hakim olma aynı zamanda kullana bilme düzeyi ifade edilir (Demiral vd., 2007:12; Akt, Bolat, 2011:88). Bu bağlamda iş görenin yaptığı iş üzerinde kontrolü sağlayabilmesi için yeterli bilgi, beceri ve örgütsel kaynaklarla donatılması gerekir. Eğer birey iş yükünü taşımada yetersiz iş kontrolüne sahipse, bireyin kaygı düzeyi artar. Tam tersi durumda ise bireyin kaygı düzeyi düşer. İş kontrolü açısından yeterli bilgi beceri, yetenekle ve örgütsel kaynaklarla donatılan bireylerin aynı zamanda kendilerine güvenmeleri ve kapasitelerine inanmaları iş kontrolü açısından önemlidir (Bolat, 2011:88).

2.3.2. Tükenmişliğe Neden Olan Bireysel Faktörler

Tükenmişliğe neden olan bireysel faktörler, demografik faktörler ve kişisel faktörler olarak iki farklı kategoride incelenmiştir. Tükenmişlik kavramının literatürde ilk yer aldığı zamanlarda kaynağının daha çok bireysel nedenlerden olduğu düşünülmüş, fakat sonraki çalışmalarda çalışma ortamı ve mesleğin (yapılan işin) ilaveten örgütsel yapının da etkisini ortaya çıkarmıştır (Maslach ve Leiter, 1997). Lau, Yuen ve Chan (2005)'de 1797 öğretmene yapmış olduğu çalışmada demografik değişkenler ile tükenmişlik ilişkisini incelemiştir. Çalışmaya göre deneyimsiz olanların deneyimlilere göre, genç çalışanların genç olmayan çalışanlara göre, bekar bireylerin evlilere göre, bayanların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır.

2.3.2.1. Yaş demografik faktörü

Bu faktörün tükenmişlik düzeyine etkisi yapılan araştırmalarda tespit edilmiştir. Gençlerin yaşlılara göre daha erken tükenme yaşayabildiği yapılan araştırmalarda ifade edilmiştir (Izgar, 2001). 30'lu veya 40'lı yaşlara göre daha genç yaşta olanlarda tükenme daha yüksektir. Genellikle tükenmişlik kariyer başlangıçlarında ortaya çıkabilmekte, etkileri ise daha sonraki dönemlere kadar olumsuz sebeplere neden olabilmektedir (Önal, 2010:40-41). Genç ve tecrübesiz çalışanlarda tükenmişlik durumunun daha fazla görülmesinin nedeni çok heyecanlı ve hevesli olmaları aynı zaman da daha fazla enerji harcamalarıdır. Gerçekleri görmede zorlanan bu çalışanlar çok kısa sürelerde çok fazla ilerleme kaydetme istekleri onların gerçeği anlamaları ile birlikte değişmekte, gerçeği kabullenmek yerine hayal kırıklığı ve tükenmişliğe kendilerini sürüklerler (Lee ve Ashfort, 1990:744).

2.3.2.2. Cinsiyet Demografik Faktörü

Bu faktörün tükenmişlik üzerine etkisi, bazı araştırmalarda ortaya konulmuşken, bazılarında ise ortaya konulamamıştır. Bu da ortada bir belirsizliğin olduğunu bize göstermiştir. Ortalama olarak bir toparlama yaparsak, bayanların tükenmişliğe biraz daha fazla yatkın olduğu söylenebilir. Bunun nedeni olarak bayanların iş dışında da sorumlulukların olması şeklinde ifade edilir (Schaufeli ve Enzmann,1998:76). Aynı mesleklerde yaşayan kadın ve erkekler tükenmişliğin boyutunu farklı oranlarda

yaşayabilmektedirler. Bu oran farklılığının nedeni kadınların tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenmeyi daha fazla yaşamalarıdır (Maslach ve Jackson, 1981; Cordes ve Dougherty, 1993).

2.3.2.3. Medeni Durum Demografik Faktörü

Tükenmişlik üzerine etkisi hakkında Maslach ve Jackson (1985) yılındaki çalışmasında, bekârların (bilhassa erkekler) tükenmişlik durumları daha yüksektir şeklinde ifade etmişlerdir (Maslach ve Jackson 1998:76). Schaufeli ve Ezzmann (1998) göre bekârların tükenmişlik durumları dullara göre daha fazladır (Schaufeli ve Ezzmann, 1998:76). Çalışanlardan evli ve çocuklu olanlar daha pozitif düşünen ve tutarlı kişilerdir. Özellikle ailelerinden destek alan kişiler, çalışma ortamında karşılaştıkları sorunlardan daha kolay baş edebilmekte ve iş arkadaşlarına daha az ihtiyaç duyabilmektedirler (Örmen, 1993,s:21).

2.3.2.4. Kişilik Özellikler Faktörü

Kişilik özelliğinin kişilik tiplerine (A tipi, B tipi, nevrotik, dışadönük, dayanıklı vb.) göre tükenmişliğe etkisi birçok araştırmacı tarafından araştırılmıştır. Duygusal kişilik özelliğine sahip kişiler, insanlara faydalı olmak için hemşirelik mesleğini seçmeleri, onların tükenmişlik yaşamalarını arttırmaktadır (Garden, 1989:229). Dayanıklı karakter özelliğine sahip(değişikliklere açık, etkili) kişilerin duygusal tükenmeleri ve duyarsızlıkları düşük, kişisel başarı hisleri yüksektir (Nowack, 1986:543). Meyer, Fredman ve Ray Rosenman, yaşam biçiminin kalp rahatsızlıklarına etkisini ortaya koymak için yapmış oldukları çalışmada insanların farklı kişilik özelliklerine sahip olduklarını ve bunları iki kişilik tipi “A tipi” ve “B tipi” şeklinde sınıflandırılmıştır. Yaptığı işi oldukça ciddiye alan, sürekli zaman baskısı hisseden, kaygı düzeyi yüksek, sürekli başkaları ve kendisiyle yarış halinde olan, insanlara karşı öfke, düşmanlık hisseden, sürekli eksiksiz kusursuz olmaya çalışan, yaratıcı olamayan, aşırı çaba ve çalışma eğilimi gösteren bireyler daha çok strese yatkın ve başkalarını sürekli eleştiren bir eğilimleri vardır. Bu eğilimlere sahip bireyler “A tipi” kişilik özelliklerine sahip kişilerdir (Altuntaş, 2003:60).

- ✓ Freudenberger (1974)’e göre A tipi kişilik, potansiyel bir tükenmişlik tipidir.

- ✓ Keser (2009:470-471)'e göre A tipi kişilik özelliğine sahip bireyler tükenmişliğe daha kolay yakalanırlar.
- ✓ Nagy ve Davis (1985:1325) tükenmişliğin A tipi kişilik ile ilgisini bulmuşlardır.
- ✓ Torun (1995:45)'a göre A tipi kişilik özelliğine sahip bireyler sosyal ilişkiler kurmada zorlandıkları için toplum içerisinde kendilerini yalnız hissederek, stres azaltmada etkili olan sosyal destekten yoksun kalarak tükenmişlik yaşarlar.

En önemli bireysel stres kaynağı kişilik özellikleridir. B tipi kişilik özelliğine sahip kişiler, heyecan ve telaşa kapılmadan, mükemmele erişme çabaları olmadan hayatlarına devam ederler. Zaman baskısı hissetmeyen bu kişilik özelliğindeki kişiler sakin, yumuşak huylu ve sabırlıdırlar. Sorumluluk duyguları pek fazla olmayan, her şeyi olurlarına bırakan tiplerdir. Aynı zamanda kendisine ve ailesine zaman ayıran, hata yapmanın normal olduğunu kabul eden, esnek olabilen, çok ciddi konulara bile esprituél yaklaşabilen ve etrafını sakinleştiren, hoşgörölü tiplerdir (Şimşek, 2005:46).

- ✓ Kişilik özelliklerinin farklılıklarına bağılı olarak bireyler tükenmişlik sendromundan farklı şekillerde etkilenirler (Eren, 1979).
- ✓ Her şeyi kusursuz yapma eğiliminde olan, hayır diyemeyen, aşırı sorumluluk sahibi, bireysel olarak yakın ilişkiler kurmakta zorlanan bireyler daha kolay tükenirler. Hobfooll'un kaynakların korunması teorisine göre bireyin kişilik özellikleri ve sahip olduğı beceriler bireyin çalıştığı ortama uyum sağlamasını kolaylaştıran ve strese karşı dayanıklılığını artıran önemli bir kaynaktır (Yürür, 2011:110).

Bazı araştırmacılar kişiliğin tükenmişliğe etkisi ile ilgili çalışmalarında beş faktör kişilik özellikleri diye adlandırılan ve beş boyut (dışadönüklük/içedönüklük, uyumluluk/uyumsuzluk, sorumluluk/sorumsuzluk, açıklık/kapalılık, duygusal dengesizlik/duygusal dengelilik) şeklinde ifade edilen kişilik özellikler ölçeğini kullanmışlardır. Bu çalışmalar göstermiştir ki nevroitiklik/ duygusal dengesizlik ile içedönüklük boyutu tükenmişliğin tüm boyutlarıyla ilişkili bulunulmuştur. Genellikle içedönük ve nevroitik bireyler iş yeri stresine daha az dayanıklıdırlar çabuk pes edip, daha kolay vazgeçebilme özelliklerinden dolayı tükenmişlik yaşamaya daha yatkındırlar.

- ✓ İş yeri ortamına kolay uyum sağlayamayan, güvenmekte zorlanan bireyler daha kolay duyarsızlaşma yaşarlar (Kim, Shin ve Umbreit 2007:424).
- ✓ Tükenmişliği belirleyen en önemli kişilik özelliği boyutu duygusal dengedir (Kim, Shin, Swanger, 2009:102).

2.3.2.5. İşe Aşırı İlgi (işkoliklik) Faktörü

İşine karşı aşırı bağlı ve hassas kişilerin tükenmişlik sendromuna yakalanma riskleri sanılanın aksi bir potansiyele sahiptir. Yani hırslı ve çok çalışkan bireyler, aşırı güç harcayarak duygusal manada kendilerini tükenme pozisyonuna getirirler. Ayrıca aşırı hırslı olmak, bireyi çevreye ve insanlara karşı duyarsızlaşmaya iter (Güllüce, 2006). İşkoliklik, işe karşı aşırı düşkünlüğü ve ilgiyi ifade etmek için kullanılan bir kavramdır. İşkoliklik ile ilgili Porter (1996), yaptığı çalışmada aşırı çalışmanın, sinirlilik, yorgunluk ve uykusuzluğa hatta ciddi kalp rahatsızlıklarına kadar varan durumların yaşanabildiğini ve bu durumları yaşayan bireylerde tükenme durumunun da yaşanabileceğini ifade etmiştir.

2.3.2.6. Eğitim Seviyesi Faktörü

Maslack ve Jackson (1981)'e göre duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutlarında etkilidir. Eğitim düzeyi yüksek bireylerin yapmak istedikleri, beklentileriyle paralel bir şekilde artmaktadır. Eğitimli bireyler yüksek beklenti ve ideallerle başladıkları işlerde umduklarını bulamazlarsa, tükenmişlik yaşayabilirler. Beklentilerle gerçekler birbirine uymazsa tükenmişlik yaşanabilir (Dolu,1997:12-13).

Farklı Beklenti Düzeyi ve farklı kişilik özelliklerine sahip bireylerin ihtiyaç ve istekleri de farklılıklar göstermektedir. Kariyer beklentisi yüksek olan birey istediğini bulamazsa, yaşadığı hayal kırıklığı bireyi tükenmişliğe itebilir. Karşıdaki insanı anlayabilme onun yerine kendimizi koyma diye tanımladığımız empati kurma olayı, yaşadıkları duygu yoğunluğu duygusal tükenmeye neden olabilmektedir. Yapılan çalışmalar incelendiğinde tükenmişliğe neden olan pek çok faktörden söz edilebilir, Fakat genel olarak bireysel nedenler ile çevresel ve örgütsel nedenler olarak özetlenebilir. Tükenmişliğe neden olan çevresel ve örgütsel faktörleri bu bölümde analiz etmeye çalışılmıştır.

2.3.3. Tükenmişliğe Neden Olan Örgütsel (Çevresel) Faktörler

Geleneksel bakış açısına göre tükenmişlik ile ilgili ilk düşünce, bireysel kaynaklı olduğu ve çözümünün de bireyde olduğu yönündeydi. Fakat zamanla bireysel özellikler dışında tükenmişliği etkileyen faktörlerin olduğu yapılan çalışmalar ile anlaşılmıştır. Bu yeni bakış açısına göre bireysel özelliklerden daha çok iş ortamı ve meslekle ilgili durumların yani örgütsel boyutunun olduğu anlaşılmıştır (Maslach ve Leiter, 1997).

Maslach ve Leiter (1997:37)'in üzerinde çalıştığı ve çalışma yaşam alanı diye nitelendirdiği altı faktörden (iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler) oluşan modele göre tükenmişlik durumunun artı ve eksi uçları vardır. Bireyin işe uyumu ne kadar azsa, tükenme durumu olasılığı da o kadar fazladır (Maslach ve diğerleri, 2001:398).

Tablo 2.1. Maslach ve Leiter'in Çalışma Hayatı Alanları ve Tükenmişlik İlişkisi

ÇALIŞMA YAŞAM ALANLARI	FAKTÖRLER	İŞE UYUM	İŞE UYUMSUZLUK
	İş Yükü	İ Ş E B A Ğ L I L I K	T Ü K E N M İ Ş L İ K
	Kontrol		
	Ödüller		
	Aidiyet		
	Adalet		
	Değerler		

Kaynak: (Nart, 2015:33)

Tablo.2.1' de görüldüğü gibi çalışma yaşam alanlarını oluşturan faktörlerden herhangi birinde meydana gelebilecek bir uyumsuz durum bireyin tükenmişlik yaşamasında etkilidir. Tam tersi durumlarda ise bireyin işe uyumu kolaylaşacaktır.

2.3.3.1. Aşırı İş Yükü Faktörü

Maslach ve Leiter (1997:38-39) iş yükünü; belli bir sürede, belli bir kalite standardında yapılması gereken iş miktarı şeklinde tanımlarlar. Örgütler içerisinde iş yükü niteliksel ve niceliksel olmak üzere iki farklı şekilde ortaya çıkabilir. Niteliksel olarak ifade edilen iş yükü, bireyin iş için yeterli bilgi, beceri ve performansa sahip olmadığı durumlarda ortaya çıkar. İş yapmak için yeterli zamana sahip olmama veya işin az olması durumları da niceliksel iş yükü kapsamında değerlendirilir (Sürgevil, 2006). Örgütsel tükenmişliğe neden olan kaynaklardan en yaygın olanı iş yüküdür. Bireyin bilgi ve becerisine göre fazla olan iş yükü, birey ile iş arasında uyumsuzluk yaratır. Bireyde oluşan bu uyum sorunu zamanla bireyde tükenmişlik olarak ortaya çıkar (Maslach ve diğerleri, 2001:398).

2.3.3.2. Ödüllendirme Faktörü

Bireyin örgüte katkısını hem maddi hem de manevi olarak takdir etme olayına denir (Leiter, 2003). Bireyin işe sağladığı katkının üst yönetim tarafından iyi bir ödüllendirme sistemi kurularak fark edilmesi ve yapılan iş ile bireyin değerli olduğunu gösteren etkili bir yöntemdir. Birey çalıştığı yerden aldığı ödülle kendisinin ve yaptığı işin önemini daha fazla anlayacaktır (Eren ve Kaya, 2000). Ödüller sayesinde örgüt içerisinde kendisini anlamlı ve önemli hisseden bireyin işe uyumu ve motivasyonu sağlanır. Bireyin beklentisine uygun ödüllendirmenin olmadığı örgütlerde, birey ile iş arasında uyumsuzluk ortaya çıkmaktadır (Maslach ve Leiter, 1997:13). Ödüllendirmenin yetersiz olduğu durumlarda birey kendisini işe yaramaz ve önemsiz hissetme uyumsuzluğu, tükenmişliğin kişisel başarıda düşme alt boyutuyla ilişkilidir (Maslach ve diğerleri, 2001:414).

Ödüllendirmenin önemini vurgulamak amacıyla yapılan bazı çalışmalar; Örneğin 502 doktor üzerinde gerçekleştirilen çalışmada, çaba ve ödül arasındaki dengesizliğin tükenmişliğe neden olduğu Hammig, Brauchi ve Bauer (2012:1424) tarafından bulgulanmıştır. Ayrıca Budak ve Sürgevil (2005:103) tarafından akademisyenlere

yapılan çalışmada, ödüllendirme algısı arttıkça kişisel başarı düzeyinde de artış olduğu bulgulanmıştır.

2.3.3.3. Kontrol Faktörü

Bireyin işine karşı sorumluluklarını yerine getirebilme, işi ile ilgili seçimleri yapabilme, kararlar alabilme ve sorunları çözebilme olanaklarının olması Maslach ve diğerleri (2001) tarafından kontrol olarak tanımlanır. Eğer birey işi ile ilgili kontrolü (sorumluluk alma, seçim yapma, karar verebilme ve sorun çözebilme) sağlayabiliyorsa işi ile bütünleşir ve işine uyum sağlar. İş ile kontrolü sağlayamayan bireylerde işe yabancılaşma, motivasyon, performans düşüşleri yaşanabilmekte hatta bireylerin tükenmelerine bile neden olabilmektedir (Maslach ve diğerleri, 2001:399-414).

2.3.3.4. Aidiyet Faktörü

Sözlük anlamı, bir şeye ait olma, bir şeyle ilişkili şeklinde ifade edilen bu kavram, bireylerin sosyal bir varlık olma, bir topluluğa veya bir gruba ait olma ihtiyacından ortaya çıkar. Leiter (2003:10)'a göre bireyler sosyal ilişkiler kurabildikleri ve olumlu ilişkiler içerisinde oldukları gruplar içerisine girmek isterler. Aidiyet duygusu bireyin iş ortamında işini benimsemesi ve örgütsel gruba uyum sağlamasında ve bütünleşmesinde oldukça önemli bir kavramdır. Aidiyetlik duygusu kazanan birey, diğer bireylerle olumlu ve birbirlerini destekleyici ilişkiler kurarak, çalışma ortamlarında birlik ve beraberliğin oluşmasına katkı sağlarlar (Maslach ve diğerleri, 2001:415). Bireyin işine karşı aidiyet duygusunda uyumsuzluk oluşması durumu, bireyin grupla olumlu ilişkiler kuramadığı ve gruba uyum sağlayamadığı anlamına gelir. Bu uyumsuzluğun sürekli hale gelmesi durumu, bireyin işten ve ortamından kendisini soyutlayarak işine yabancılaşması ve diğer çalışanlarla çatışmalar yaşaması anlamına gelir (Leiter, 2003:10). Günümüzde çoğu işletme bireylerin aidiyetlik duygusunu geliştirici önlemler uygulamaya koyarak, bireylerin işe uyumu kolaylaştırılmaya çalışılır. İş gücü devir hızının yüksek olması işletmelere yüksek maliyetlere ve kaliteli iş üretmede olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Literatürde bununla ilgili yapılan çalışmalar da aidiyetlik duygusunun önemini ortaya çıkarmıştır.

Aidiyetlik duygusu tükenmişliği olumsuz yönde etkiler. Aidiyetlik duygusu arttıkça tükenmişlik azalır; bu duyguda azalma varsa tükenmişlik artar (Maslach ve diğerleri,

2001). Aidiyetlik duygusunun yüksek olması, tükenmişliği azaltır (Halbesleben ve Buckley, 2004).

2.3.3.5. Adalet Faktörü

Adalet kavramı, haklı ve doğruluğu ifade etme, hak ve hukuka uygunluk, herkese kendi hakkına düşeni verme şeklinde tanımlanır (<http://www.tdk.gov.tr>, 22.12.2016). Örgütler, toplum içerisinde ekonomik ve sosyal boyutları olan yapılardır. Örgüt içerisinde bireylerin algıladığı adalet ve adaletsizliğin sonuçları örgütü ve doğrudan bireyleri ilgilendirmektedir (Gürbüz, 2007:78). Bundan dolayı, adalet kavramı örgütlerin sürekli gündeminde olan bir kavramdır. Greenberg (1990) ilk örgütsel adalet kavramını kullanan kişidir. Örgütlerde verilen görev ve ödüllerin, kaynaklarının dağıtımında ve gösterilen davranışların adil olup olmama konusundaki inançları ve tutumları bireylerin işlerine karşı olumlu veya olumsuz tutum geliştirmelerinde etkilidir (Akt. Meydan, 2012:200). Örgütsel adalet, kurumlarda var olan ödül ve cezaların ne şekilde yönetileceğine ilişkin esasları içerir. İnsanların kendilerine adil davranılmadığına dair inanç ve algıları adaletsizlik olarak ifade edilir. Örgütlerde adalet algısından uzaklaşma, çalışanların etkinliğini ve verimliliğini azaltır (Kaya, 2000). Örgütlerde işgörenlerin motivasyonları ve moralleri yüksek çalışmaları, kuruma ait olma duygularında güçlenme ve yöneticilere karşı güven duygularının oluşmasını sağlayan örgüt içi adalet olgusudur (Eren, 2010:55). Örgütsel adalet ile ilgili yapılmış çalışmalar incelendiğinde J.Stacy Adams'ın eşitlik teorisi göze çarpmaktadır.

J.Stacy Adams'ın eşitlik teorisine dayandırılan Örgütsel adaletle ilgili çalışmalar, adaletin önemini vurgular nitelikte çalışmalardır. Adams'ın eşitlik teorisinin temel dayanak noktası insanların kendilerine adil davranılma isteğidir. Kişinin işte başarısı ve iş doyumu elde etmesinin derecesi algıladığı eşitlik ve eşitsizlikle ilgilidir (Koçel, 2010:636). Bireylerin örgüte sağladıkları katkılar ne kadarsa örgütten beklentileri de o oranda olur. Ayrıca insanlar kendilerini başka örgütlerdeki insanlarla sürekli karşılaştırma eğilimi içerisindeyler. Bu karşılaştırma ile kendilerinin örgütten kazanımlarının başkalarına göre eşitliğini merak ederler. Bu karşılaştırma neticesinde eşitsizlik olduğu kanısına varılırsa bireylerin performanslarında düşüş, iş doyumsuzluğu, örgüte bağlılıklarında azalma olur (Eker, 2006:4). Adaletsizlik algısı bireysel stres oluşturarak, bireylerin tükenmelerine neden olabilecek bir kavramdır.

Örgütsel adalet genel olarak üç boyut şeklinde ele alınmıştır. Bunlar *dağıtım adaleti* (*distributive justice*), *süreç adaleti* (*proce justice*) ve *etkileşimsel adalet* (*interactional justice*)'tir.

a- Dağıtım Adaleti: Greenberg (1990), çalışanın işe sağladığı katkı derecesine göre verilen ödül, yetki, sorumlulukların, başka örgütlerde kendi pozisyonlarında çalışan bireylerle karşılaştırmaları sonucunda bireyde oluşan adalet algısıdır şeklinde tanımlar. Cohen (1987) ise dağıtım adaleti, örgüt içerisinde görevlerin, ödüllerin, terfilerin, ücretlerin, fırsatlar ve cezaların kişiler arasındaki paylaşımını konu alır. Bireyler toplumsal bir varlık olarak genellikle kendilerini başka insanlarla karşılaştırma yaparlar. Bu karşılaştırma bireyin çevresindeki herşeye karşı algısını etkiler. Dağıtımsal adalette bu karşılaştırmalar neticesinde bireylerde oluşan adalet algısıyla ilgilenir (Polat, 2007:15).

Kazanç ve ödüllerin dağıtımında dikkate alınması gereken üç temel kural vardır. Bunları hakkaniyet, eşitlik ve ihtiyaçlar şeklinde sıralayabiliriz. *Hakkaniyet* kavramı, bireylerin örgüte sağladıkları katkının düzeyine göre ödül ve kazanım elde etmesi şeklinde ifade edilir. Eşitlik kavramı ise, genel bir kaniya varmaktan kaçınarak kişilere eşit şanslar verilmesi olarak ifade edilir. İhtiyaç kavramı ise hangi bireyin neye ihtiyacı olduğunu iyi araştırıp, ona göre bir dağıtımın yapılması, örneğin maddi durumu kötü olan öğrencilere burs verilmesini sayabiliriz (Greenberg, 1990; Cropanzano vd, 2007). Örgütsel adalet kavramının diğer bir boyutu olarak sıralayabileceğimiz Süreç boyutu ise,

b- Süreç Adaleti, genellikle karar sürecinin adil olup olmamasıyla ilgilenir. Alınan kararların karar aşamasına gelmeden önceki aşamasının hakkaniyet kuralları çerçevesinde oluşturulduğu algısının işgörenler tarafından da kabul görmesi durumu süreç adaleti kavramını açıklar niteliktedir. Çalışanlar tarafından yapılan ödüllendirmelerin hakkaniyetli ve şeffaf olduğu kabul görürse, diğer çalışanların buna herhangi bir tepki vermeyeceklerini ve bireylerin sakin kalacaklardır (Baldwin, (2006:2). Leventhal (1976:22), süreç adaletine ilişkin altı kural belirlemiştir. Bunlar, tutarlılık, doğruluk, tarafsızlık, düzeltilebilme, temsil edilebilirlik, ahlak ve etik ilkelere uygunluktur.

c- Etkileşimsel Adalet, örgüt içerisindeki uygulamaların insani yönü ile ilgilenir. Adaletin gösterilme sürecinde alıcılara karşı nezaket, dürüstlük ve saygı gibi kavramları ele alır (Cohen, Charash ve Spector, 2001:281). Greenberg (1993) bu süreci kişiler arası adalet ve bilgisel adalet olarak ikiye ayırmıştır. Kişilerarası adalet, grup içerisindeki farklı kimlikten kişilere adaletli davranma olarak nitelendirilebilir. Bilgisel adalet ise alınan kararların tüm örgüt üyeleri ile paylaşılmasını konu alır.

2.3.3.6. Rol Belirsizliği Faktörü

İş görenin rolünü yerine getirebilmesi için gerekli olan bilgiden yoksun bırakılması durumudur (Hartline ve Ferrell, 1996:58). Farklı bir ifadeyle çalışanın görev, yetki ve sorumluluklarının net olarak belirlenmemiş olması ve çalışanın yaptığı işin iş yeri için önemini tam kavrayamamış olması şeklinde ifade edilir (Baltaş ve Batlaş, 2008:89).

2.3.3.7. Rol Çatışması Faktörü

Bireyin yapmayı düşündüğü iş ile diğerleri diye ifade edebileceğimiz iş yeri çalışanları ve yöneticilerinin bireyden yapmasını beklediklerinin uyuşmaması, çatışması şeklinde ifade edildiği gibi, aynı zamanda bireyin üstlendiği birçok görevin (vazife, iş, rol vb.) üstesinden gelememe durumu şeklinde de ifade edilir. Rol çatışması, bireyde bazı olumsuz duygular, gerilimler hatta fiziksel sağlık problemlerine yol açabilecek kadar önemlidir (Solmuş, 2004:40). Çalışanların farklı kaynaklardan gelen, zaman zaman birbirleriyle çelişebilen beklentilerle karşılaşmaları onların duygusal tükenme yaşamalarına katkı sağlayabilir (Cordes ve Daugherty, 1993). Farklı meslek gruplarında mesleğin doğası gereği, çalışanların iş ve iş dışındaki yaşamları yeniden incelenip, iş ile ilgili rol çatışmasının değişebileceği gözlenmiştir (Bacharach, Bamberger, Conley, 1991:40).

Tüm yukarıda yazılanların dışında, çalışanların yöneticiler ve iş arkadaşları ile ilişkileri, İş ortamındaki fiziksel koşulların yetersiz olması, İş ile ilgili bireyin üstesinde gelemeyeceği kadar fazla sorumluluk verilmesi, idarecilerin idare etmede yetersiz olmaları veya tecrübesiz olmaları, çalışanların birbirlerine karşı olumsuz düşünceler içerisinde olmaları ve birbirlerine yeterince destek olmamaları, ayrıca iş ortamında iş ile ilgili yeterli eğitimlerin olmaması veya işin zor ve karmaşık olması gibi durumlar

bireyleri mutsuz eder ve bu durumun devam etmesi hali tükenmişlik sendromu yaşamaya kadar bireyi götürebilir. Bunlara ilaveten örgüt yapısı, meslek tipi (bazı meslek grupları bireyleri aşırı yıpratmaktadır), kararlara katılımı yetersizlik, düşük ücret, yeterince takdir edilmeme, zayıf ve yetersiz sosyal ilişkiler, ilerleme fırsatında yetersizlik gibi durumları sayabiliriz (Sürgevil,2006; Güneş, Bayraktaroğlu ve Kutanis, 2009; Meydan, Basım ve Çetin,2011; Şıklar ve Tunalı, 2012).

Kültürel nedenler olarak adlandırabileceğimiz politik, ekonomik ve sosyal nedenler özellikle de hükümetlerin uyguladıkları politikalar tükenmişlik sendromu etki nedenleri arasındadır. Değerler açısından uyumsuzluk diye ifade edilen durum tükenmişliğin üç boyutuyla da ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Leiter, 2003).

2.4.TÜKENMİŞLİĞİN EVRELERİ

Tükenme kavramı sonuç olan noktadır. Fakat bu sonuca varıncaya kadar bireylerin yaşadığı durumlar dört aşamada açıklanmaya çalışılmıştır. Bu aşamalar, Şevk ve Coşku Evresi, Durağanlaşma, Engellenme evresi ve Umursamazlık evresi şeklinde sıralayabiliriz (Fawzy FI, Fawzy NV, Pasnau, 1991:119; Düzyürek. S, Ünlüoğlu. G, 1992:108-112; Işıkhana. V, 2004).

Şevk ve Coşku Evresi

Mesleğinin başlangıcında olan birey, yüksek bir enerji ile ve büyük umutla mesleğine başlar. Her türlü olumsuzluğa ve zorluğa katlanabilecek güçtedir. Mesleğine o kadar bağlıdır ki yaşamındaki birçok şeyi erteleyebilir. Bu evrede yaşanan iş ortamında uygulama sorunları, önyargılar, uyum sağlamak için harcanan yüksek çaba, işin beklentileri karşılayamaması gibi durumlar bu evreyi sonlandırır.

Durağanlaşma Evresi

Büyük umutlarla başlanan meslek ile ilgili umduğunu bulamama durumu yaşayan bireyde, hevesizlik ve isteksizlik başlar. Yaşanan bu olumsuz duygular işe motivasyonu olumsuz etkiler. Kişi kendini farklı şeylere yöneltme ve işten uzaklaşma ihtiyacı hisseder.

Engellenme Evresi

Çok büyük hayaller ve istekle işe başlayan birey, beraber çalıştığı insanları, var olan çalışma koşullarını ve kurulmuş sistemi değiştirmenin çok zor olduğunu anlar. Bu

noktada birey bir seçim yapması gerektiğini düşünür. Bunlar, uyum sağlama, uyum sağlamama veya kaçınma stratejileridir. Aynı zamanda bu dönemde kişi işin değeri ve önemi konusunda sorgulamalar yapar ve işi devam ettirip ettirmeme konusunda kafası karışıktır.

Umursamazlık Evresi

Bu aşamada birey, duygusal manada derin bir kopuş, umutsuzluk ve inançsızlık yaşar. Mesleğini zorunlu olarak, belli ekonomik ve sosyal ihtiyaçlarını karşılamak için sürdürür. Yaptığı işten doyum ve haz almadan işini yapmaya devam eder. Bu dönemde yine işe verilen önem derecesi oldukça azalmış, hatta işe geç gelmeye başlamalar, sürekli işten yakınmalar, rutin yapılanların dışında başka şeylerle ilgilenmeme, duyarsızlaşma gibi durumlar gözlenir.

2.5. TÜKENMİŞLİĞİN BELİRTİLERİ

Tükenmişlik yoğun duygusal talep kaynaklı, uzun süre çalışmaktan kaynaklanan, birdenbire değil, yavaş yavaş ilerleyen ve ortaya çıkışı zamanla olan, kişiden kişiye farklılıklar gösteren fakat genel olarak fiziksel belirtiler, psikolojik belirtiler, davranışsal belirtiler şeklinde sınıflandırılan bir durumdur (Sweeney ve Summers, 2002; Maslach ve Jackson 1981:100; Maslach ve Leiter, 1997:19; Angerer, 2003:111; İzgar, 2001:7-9); Ersoy ve Utku, 2005:44; Ardıç ve Polatçı 2009:30; Eker ve Diğerleri, 2007; Arı ve Bal, 2008).

Fiziksel Belirtiler

Genel sağlıkla ilgili belli belirsiz yakınmalar şeklinde ortaya çıkan şikâyetlerdir. Bitkin görünüm ve yorgun olma durumu en sık görülen fiziksel belirtisidir. Ayrıca, baş ağrısı, baş dönmesi, uyuşukluk, bel ağrıları, kas ağrıları, uyku düzeninde bozulma, hastalıklara karşı bağışıklığın zayıflaması, hipertansiyon, kilo kaybı ve şişmanlama, alerji, yüksek kolesterol, mide problemleri, solunum güçlüğü, gibi yakınmalar şeklinde görülmektedir. Eğer bu problemler ciddiye alınmazsa daha büyük rahatsızlıklara davetiye çıkarmakta hatta ciddi kalıcı problemlere neden olabilmektedir.

Psikolojik(Duygusal) Belirtiler

Tükenmiş bireylerde genel olarak yaşanan duygusal duygu durumları, duygusal bitkinlik, umutsuzluk duygusu, aile hayatında sorunlar, uyku düzensizliği, depresyon,

kızgınlık, kendini güvensiz hissetme, çabuk öfkelenme, endişeli ve şüpheli yaklaşımlar, çabuk alınma, düşük kişisel başarı hissi, depresif davranışlar, çaresizlik ve ümitsizlik, ilaç ve alkol kullanımında artışlar gibi durumlardır. Bu belirtiler tükenmişliğin ilk belirtileri olarak kendini gösterir.

Davranışsal Belirtiler

Sosyal yaşam içerisindeki bireylere karşı, nezaket, saygı, hoşgörü, dostluk, arkadaşlık gibi pozitif davranışlarda azalmalar, içine kapanma ve sosyal ortamdan uzaklaşmalar, yapılması gereken işleri sürekli öteleme ve erteleme eğilimi, ilgisiz ve mutsuz bir görünüm, olaylara ani tepkiler verme, eleştirilere karşı tahammülsüzlük, örgütsel bağlılıkta düşüş gibi durumlar davranışsal belirtiler kapsamında değerlendirilebilir.

Porter (1995:1)'a göre tükenen bireyde performans düşüklüğü ile beraber, yabancılaşma hissi, engellenmişlik hissi, duygusal patlama veya ilaç kullanımında artış gibi durumlar ilk uyarı sinyalleridir.

Freudenberger ve Richelson (1981:11-13), tükenen kişilerin görünüş olarak itici, sert, eleştiren, kızgın ve garip tutumlarına bakmadan aslında onların çoğunluğun iyi niyetli ve yoğun emek ve çaba sarf eden kişilerdir.

2.6. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI

Tükenmişlik çalışanın yaptığı işinden dolayı karşılaştığı kişiler ile sık ve yoğun etkileşim nedeniyle bireyin duygusal olarak sorunlar yaşamasına neden olan bir durumdur (Boylu, 2012:124). Bireyin yaşadığı tükenmişlik durumu bireyle beraber bireyin içinde bulunduğu örgütü ve beraber yaşadığı kişileri (ailesini) de etkiler. Bu durum genel olarak kişinin işine, kendisine, iş dışındaki ilişkilerine, evliliğine, ailesine ve sağlığına zarar verecek kadar da ciddidir (Gezer, 2008:124). Tükenmişlik hem örgütler hem de bireyler açısından önemli sonuçlara neden olmaktadır (Lambie, 2007:8).

Tükenmişliğin hizmet ağırlıklı mesleklerde daha çok yaşandığını ve duygusal, zihinsel ve fiziksel bir hastalık tablosu olduğunu Akçatepe, Kamer ve Sucuoğlu (2001) çalışmalarında ifade etmişlerdir. Ayrıca bu tür bir sendromu yaşayan birey, çalıştığı yerde yoğun duygusal beklentilerine zamanla karşılık bulamama neticesinde hizmet

verdikleri kişilere karşı duyarlılıklarını yitirerek olumsuz düşünceler içerisinde kendilerini bulurlar. Bu olumsuz düşünceler iş doyumunu ve hizmet kalitesini azaltır.

Duygusal yorgunluk şeklinde kendisini gösteren tükenmişlik zamanla fiziksel yorgunluğu da neden olur. Birey yaşadığı gerginlik nedeniyle, sabah kalktığında yeni bir güne başlamada veya işe gitmede zorluklar yaşar. Hatta yaşadığı gerginlik bireyin gece uyumasına ve gevşemesine izin vermez. Sık sık kâbus ve kötü rüyalarla uykusu bölünen bireyde tedirginlik ve korkular oluşur (Süvergil, 2006:89). Tüm bunlar hem fiziksel olarak hem de psikolojik olarak bir şeylerin yolunda olmadığını gösterir. Genellikle de bireyler duygusal belirtileri görmezden gelerek, yaşanan durumu sadece fiziksel belirti olarak ele alırlar. Örneğin duygusal gerginlik sonucu oluşan mide ağrısını sadece “mide ağrısı” olarak görürler (Freudenberger, 1974:66).

Tükenmişlik bireyin performansında olumsuz etkilere neden olur. Bireyin işten ayrılma niyetinde, işe devamsızlığında, işi bırakmasında etkili olmaktadır (Baş, 2012:32). Bireyde öfke, kızgınlık, gerginlik oluşmasına neden olan tükenmişlik durumu, bireyin çevresi, arkadaşları ve ailesiyle sorunlar yaşamasına neden olur. Bu sorunlar bireyde ailesinden, arkadaşlarından ve çevresinden kaçma ve uzaklaşma eğilimi yaratır (Maslach ve Jackson, 1981:100). Tükenen birey özgüven sorunu ile beraber kişisel başarısızlık ve kendini kötü hissetme duygusu gelişir. Bu da bireyin işini kötü yapmasına ve kendisini değersiz ve kötü hissetmesine neden olur (Maslach ve Zimbardo, 1982:75-76).

Tükenmişlik bireyin aile hayatını da etkileyen kompleks bir durumdur. Bireyi duygusal yönden tüketen olaylar işle alakalı olsa da tükenen bireyin durumundan ailesi de etkilenir. Tükenen birey sinirli, gergin, üzgün, yorgun ve iş yeri sorunları ile beraber eve gider. Tüm bunlar bireyin ailesiyle kaliteli ve enerjik zaman geçirmesine engel olur. İşyerinde oldukça yıpranan ve tükenen bireyin aile içindeki sorunları ve sıkıntıları kaldırarak gücü kalmamıştır. Bu duruma maruz kalan aile bireyleri de kendilerini kırılmış yalnız ve ihmal edilmiş hissederler (Maslach, 1982:81-84).

İnsan faktörünün etkin olduğu özellikle hizmet ağırlıklı örgütlerde tükenmişliğin daha ciddi zararları olur. Bunlar bireyin hizmet kalitesinde azalmalar veya işten ayrılmalar şeklindedir (Alkan, Yıldız ve Bakır, 2011:272). Tükenen birey işe gitmek istemez. İş ortamında yaşadığı olumsuzluklar bireyin işten uzaklaşmasına veya işten

ayrılmasına kadar varan durumlara neden olur (Çam, 2001). İşe devamsızlık yapan birey ilk fırsatta işten ayrılma eğilimindedir. Yeniden iş bulma ümidi yüksekse en kısa sürede işten ayrılır. Eğer çalışmaya mecbursa bir süre daha düşük performansla çalışmaya devam eder (Keser, 2009:473).

Tükenmişlik bireyin dikkatinin de dağılmasına neden olur. Dikkatini işe iyi veremeyen birey işin kalitesinin düşmesine neden olur. Hatta bazen bu dikkat dağınıklığı, iş yaşamında kaza ve yaralanmalara neden olabilir (Evers, Will, Brouwers, Welko, 2002:227-243).

2.7. TÜKENMİŞLİKLE MÜCADELE YÖNTEMLERİ

2.7.1. Bireysel Mücadele Yöntemleri

Kaçmaz (2005)'a göre tükenmişlik ile bireysel mücadele yöntemleri aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Tükenmişlik yaşayan birey güçsüzleşir ve inancını yitirmiş bir haldedir. Kişinin yeniden canlanması için, yeni bir bakış açısı ve değerler bütünü oluşturmalıdır.
- Birey yapacağı işin zorlukları ve riskleri konusunda bilgi sahibi olmalıdır.
- Bireyin tükenme konusunda bilinçli olması, engellemeleri fark etmesine ve gerekli önlemleri almada hızlı davranmasını sağlar.
- Bireylerin duygularını ve işlerinin zorluklarını anlatmaları için uygun ortamların oluşturulması ve bireylere gerekli desteklerin verilmesi bireyin tükenme konusunda güçlenmesini sağlar.
- İnsan olarak yapabileceklerimizin sınırlı olduğunu ve üstesinden gelinemeyecek sorumlulukların altına girilmemesi konusunda bireyler bilgilendirilmelidirler.
- Bireyleri iş dışında sosyal ortamlara katılma ve çeşitli hobiler edinme konusunda teşvik edilmeli, çünkü sosyal çevresi geniş olan ve çeşitli hobileri edinen bireyler daha dayanıklı ve donanımlı oldukları için daha az tükenirler.
- İş ortamında monotonluğun önüne geçmek için belli başlı rutinleri azaltmak.
- Nefes alma ve basit gevşeme hareketleri ile rahatlamanın mümkün olduğunu ayrıca espri ve mizahın hayatımızdaki öneminin birey tarafından bilinmesi, bireyin rahatlama ve pozitif düşünce yapısına sahip olması açısından önemlidir.

- Çalışanlara stresle başa çıkma yolları ve teknikleri, sosyal kabiliyetlerini geliştirme ve zamanlarını iyi yönetme öğretilerek tükenmişliğin etkileri azaltılabilir (Halbesleben ve diğerleri,2006).
- Birey kendini takip ederek, stres nedenlerini belirleyerek, tükenmişlik nedenleri ile mücadele etmesi ve önlemler alması daha da kolaylaşır (Maslach, 2003:166).
- Sağlıklı yaşam düzenli spor, dengeli beslenme, düzenli uyku, kilo kontrolü, çalışma aralarında kısa süreli dinlenmelerin, ayrıca yapılan araştırmalarda hafta da 3-4 kez, 30-40 dakikalık egzersizlerin stresin olumsuz etkilerini önlemede faydalı olduğu saptanmıştır (Shaufeli ve Enzman, 1998:148).
- Edelwich ve Brodsky (1980)'e göre, yanlış beklentilerin tükenmişliğe neden olduğu ve asıl odaklanması gereken noktanın bu yanlış beklentilerin düzeltilerek bakış açısının değiştirilmesidir.

2.7.2 Örgütsel Mücadele Yöntemleri

Tükenmişlikle mücadele hem bireysel hem de örgütsel düzeyde olmalıdır (Kaçmaz, 2005). Yöneticilerin çoğu tükenmişliği görmezden gelme eğilimi içerisindedirler. Çünkü görmeleri halinde kendilerine fazladan iş yükü bineceğini, çalışanların iş yükünü hafifletme veya işgörene uygun iş verme gibi durumlarla uğraşacaklarını düşünürler ve tükenmişliğin bireyin kendi sorunu olduğunu işveren kaynaklı olmadığını ve mevcut yönetimin tükenmişlikle ilgili yapacak bir şeylerinin olmadığını ifade ederler. Böyle bir yaklaşım bu problemin hafife alınarak küçümsenmesidir. Oysa tükenmişlik hem bireysel hem de örgütsel kaynaklıdır ve kişinin tek başına mücadelesiyle çözülemez. Tükenmişlikle mücadelede kişi ile birlikte işe de yoğunlaşmak gerekir (Maslach, 1997:62-65). Örgütsel düzeyde mücadele yöntemleri Taormina ve Law,(2000)'a göre aşağıdaki gibi olmalıdır.

- Çalışanların görev tanımları sorumlulukları açık ve net ortaya konmalı ve bunlar çalışanlara idrak ettirilmelidir.
- Personel seçiminde işe uygun kişi seçimine dikkat edilmeli, ayrıca hizmet içi eğitimlere önem verilmelidir.
- İşe yeni başlayanlara oryantasyon eğitimleri verilerek, kişinin işe uyumu kolaylaştırılmalıdır.

- Yönetici- çalışan ilişkisini sürekli hale getirmek için tüm iletişim kanalları açık tutulmalıdır.
- Örgüt içerisinde sosyal faaliyetler (spor müsabakaları, geziler, eğlenceli yemekler vb.) düzenlemek çalışanların kaynaşmaları ve uyumları açısından oldukça önemlidir ve çalışanları üzerinde olumlu etkiler bırakır.

Baltaş ve Batlaş (2008:94-95), çalışmalarında yöneticilerin tükenmişlikle mücadelede neler yapmaları gerektiğini şöyle ifade ederler;

- Yöneticiler hedeflerini belirlemeli ve hedefe ulaşmak için hedeften sorumlu olacak kişileri belirlemelidirler.
- Hedefe ulaşma noktasında geçen aşamalardan çalışanların bilgilendirilmesi yani sürekli bir iletişim sağlamak.
- Hedefe varıldıktan sonra çalışanların ödüllendirilmesi.

2.8. KİŞİLİK VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİNİ İNCELEYEN ÇALIŞMALAR

Kişilik özellikleri ve tükenmişlik ile ilgili çalışmanın az sayıda olduğu; fakat tükenmişliğin farklı konularla (liderlik, performans, iş doyumu, hizmet kalitesi, iş yükü, örgütsel bağlılık, örgütsel sessizlik, işten ayrılma niyeti, iş stresi, işkoliklik, rol çatışması, örgütsel vatandaşlık davranışı vb.) ile çalışıldığı görülmüştür. Yapılan bu araştırmaların büyük çoğunluğu hizmet ağırlıklı ve diğer insanlarla yoğun iletişim halinde olan mesleklerle ilgilidir. YÖK tez taramasında 862 doktora ve yüksek lisans düzeyinde çalışmaların olduğu; fakat bunlardan sadece 4 tanesinin beş faktör kişilik özellikleri ve tükenmişlikle ilgili olduğu ve bu çalışmalardan sadece 1 tanesinin otel çalışanları ile ilgili olduğu tespit edilmiştir. Böyle bir sonuçtan turizm çalışanları konusunda yeterince çalışmanın olmadığı ve daha çok çalışılması gerektiği kanısı oluşmuş, bu çalışma ile de bu alana katkı sağlamak amaçlanmıştır.

Süren (2015), Banka çalışanlarında tükenmişlik ve beş büyük kişilik özellikleri arasındaki ilişki ile ilgili yüksek lisans tezi çalışmasında dışadönüklük ve sorumluluk boyutlarının tükenmişliği azaltıcı, nevrotiklik boyutunun ise tükenmişliği artırıcı rolünün olduğu, ayrıca banka çalışanlarının sorumluluk ve dışadönüklük özelliklerine sahip olmalarının tükenmişliği azaltıcı, nevrotikliğin ise artırıcı rolünün olduğu tespit edilmiştir.

Kutlay (2011), İşgören kişilik özelliklerinin tükenmişlik ve iş doyumuna etkisi adlı yüksek lisans çalışmasında, kişilik özelliklerinin tükenmişlik üzerinde etkisinin olduğunu bulgulanmıştır.

Kaşlı (2009)'nın 302 işgörene yaptığı doktora çalışmasında, kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Kişilik özellikleri ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ve negatif bir ilişkinin olduğu, kişilik özellikleri ile kişisel başarı duygusunun azalması arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkinin olduğu bulgulanmıştır.

Kim, Shin ve Swanger (2009) tükenmişliği etkileyen en önemli kişilik boyutunun duygusal denge olduğunu çalışmasında saptamıştır.

Garrosa vd.(2008), demografik değişkenlerin tükenmişliğe etkisini araştırdığı bu çalışmada, özellikle cinsiyet, yaş boyutları ile tükenmişliği ilişkilendirmiştir. Bunlardan duygusal tükenmenin %16'sının cinsiyet ve yaş değişkeni ile açıklanabileceğini, yine duyarsızlaşmanın %14'ünün yaş ve iş durumu ile ilişkili olduğu bulgulanmıştır.

Kim, Shin ve Umbreit (2007), Beş faktör kişilik özellikler ölçeği ve tükenmişlik envanteri ile kişilik özellikleri ve tükenmişlik arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Bu çalışmanın en göze çarpan bulgusu, uyumluluğun otel çalışanlarında mesleki tükenmişlikte en etkili unsur olduğudur.

Knezevic, Krapic, ve Kardum (2007), Beş faktör kişilik özellikler ölçeği 214 hemşirenin katılımıyla yapılmıştır. Duygusal dengenin tükenmişliği olumlu etkilediği varılan sonuçlardan biridir.

Kokkinos (2007), 447 ilköğretmenin katılımıyla yapılan bu çalışmada yine kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişki ölçülmeye çalışılmıştır. Sonuç olarak duygusal dengenin tükenmişliği etkileyen en önemli boyut olduğunu bu çalışmasıyla göstermiştir.

Bakker, vd.,(2006), hastalarda ilgilenen 80 gönüllü danışmanla yapılan bu çalışmada Maslach tükenmişlik envanteri ve beş faktör kişilik ölçeği kullanılmıştır. Bu çalışma sonucunda, duyarsızlaşma duygusal denge ve dışadönüklük ile ilişkili; kişisel başarı dışadönüklük ve duygusal denge ile ilişkili, ayrıca kişilik özellikleri olumsuz

deneyim ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi hafifleterek, ileri derece tükenmişliğin belli risklerinden korur.

Cano- Garcı'a, Padilla, Mun'oz ve Carrasco- Ortiz (2005), İspanyada 99 öğretmenin katılımıyla yapılan bu çalışma Costa ve Mccrea tarafından geliştirilen (NEO-FFI) kişilik ölçeği ve Mesleki tükenmişlik ölçeği kullanılarak yapılmıştır. Bulgulanan veriler kişilik özellikleri ve duygusal tükenme arasında pozitif yönlü bir ilişki, duyarsızlaşma ile kişilik özellikleri arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu, yine kişisel başarı duygusunun azalması ve kişilik özellikleri arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmüştür.

Law (2003), kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkide aşırı iş yükünün etkisini ölçmeye çalışan bu çalışma, kişilik özelliklerinin mesleki tükenmişlikte etkili olduğunu göstermiştir.

Cebria, J.vd (2001), 528 doktor üzerinde kişilik özellikleri ve tükenmişlik ilişkisi saptanmaya çalışılmıştır. Bu çalışmada doktorların %40'ında tükenmişlik belirtileri olduğu, ayrıca % 12,4'ünde ileri düzeyde tükenmişlik seviyesi bulgulanmıştır. Ayrıca düşük denge ve kaygı boyutu gibi kişilik özellikleri ile tükenmişlik durumu arasında ilişkinin olduğu öne sürülmüştür.

Akçamete vd. (2001), öğretmenlerde tükenmişlik, iş doyumu ve kişilik ile ilgili çalışmalarında; tükenmişlik, iş doyumu ve kişilik özellikleri arasında ilişki tespit etmiş. Tükenmişlik ile iş doyumu arasındaki ilişki yüksek ve ters yöndedir. İş doyumu arttıkça tükenmişliğin azaldığı görülmüştür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ DOYUMU KAVRAMI İLE İLGİLİ

KAVRAMSAL ÇERCEVE

3.1. İŞ DOYUMU KAVRAMI VE ÖNEMİ

İşletmeler arasında rekabetin her geçen gün arttığı, müşteri beklentilerinin farklılaştığı, hep daha iyiyi arama isteği içerisinde olan insanoğlunun arzu ve isteklerini karşılamak için hizmet veren otel işletmeleri devamlılıklarını ve müşteri beklentilerini karşılayabilmek için, çalışanların tutum ve davranışlarının yönetim tarafından doğru ve sağlıklı yönetilmesi oldukça önemlidir. Bu tutum ve davranışlardan en önemlilerinden bir tanesi olan iş doyumu, 13.yüzyılda fark edilen ve latince’de yeterli anlamında kullanılan “satis” kelimesinden türemiştir (Parker ve Mathews, 2001).

Günümüze kadar pek çok kişi tarafından ve farklı konularla beraber çalışılan ve çalışılmaya devam edilen; ayrıca hakkında binlerle ifade edilebilecek kadar çok çalışma olan bir konudur (Sweeney ve diğerleri, 2002). Frederick W.Taylor Amerika Birleşik devletlerinde, 1911 yılında, yayınladığı “Bilimsel Yönetim İlkeleri” klasik yönetim anlayışı çerçevesinde değerlendirilen çalışması, insan faktörünü ikinci plana iten rasyonellik ve mekanik süreçlerin etkili olacağı bu kapsamda insanın da rasyonel hareket ederek daha fazla para kazanmak isteyecekleri ve buna göre sisteme uyacaklarını varsaymıştır. Bu çalışmada insanın sosyal bir varlık olduğu ve sosyal ihtiyaçlarının olduğu göz ardı edilmiş sadece ücret artırarak, iş doyumunun gerçekleşeceği düşüncesi hâkim olmuştur. Daha sonra Neo Klasik Yaklaşım olarak adlandırılan dönemde, *Hawthorne Araştırmaları* olarak bilinen ve insan unsurunu ele alan, organizasyonu bir makine olarak görmeyen teknik ve maddi unsurların yanında insan varlığının etkisini önemseyen bir akım ortaya çıkmıştır (Koçel, 2014:235-279).

Çalışanların işle ilgili tutumlarının önem kazanmaya başladığı yıllarda Western Elektrik Şirketinde 20.000’in üstünde işgören ile yapılan Hawthorne araştırmaları diye bilinen ve çalışanların tutumlarını ortaya koyan çalışmanın bulgularında, çalışanların iş yaşamlarına karşı bir tutumlarının olduğunu, hatta bu tutumların grev, işe devamsızlık, işgücü devri gibi bireyleri olumsuz davranışlara yöneltebilecek bir güce sahip olduğu söylenebilir (Baysal, 1987:30). Bunlar iş doyumu ile ilgili ilk çalışmalardır.

Bir tutum ve davranış olan iş doyumu başlangıçta motivasyon teorileri olan kapsam ve süreç teorileri ile açıklanmaya çalışılmıştır. Kapsam teorileri kişinin içinde bulunan, kişiyi davranışa sevk eden faktörleri anlamaya önem veren teorilerdir. Bunlar çalışmanın devamında ayrıntılı olarak açıklanacak olan Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Yaklaşımı, Frederick Herzberg'n Çift Faktör Teorisi, David McClelland tarafından geliştirilen Başarma İhtiyacı Teoremi ve Clayton Alderfer'in ERG Yaklaşımıdır. Süreç teorileri ise kişinin hangi amaçlar tarafından ve nasıl motive edildikleri ile ilgilenir. Bunların açıklandığı süreç teorileri ise, Davranışsal Şartlanma Teorileri, Bekleyiş Teorileri, Eşitlik Teorileri ve Amaç Teorileridir. İş doyumunu açıklamak için motivasyon kuramlarından yararlanmanın nedeni ihtiyaç- tatmin- yeni ihtiyaçlara güdülenme döngüsünün iç içe olmasıdır. Ayrıca motivasyon kuramlarına göre ihtiyaçların karşılanmasına tatmin, karşılanmamasının da tatminsizlik olarak nitelendirilmesidir (Ormancıoğlu,1995).

İşletmelerin verimlilikleri açısından önemli olan iş doyumu kavramı, genel olarak bireylerin işlerinden hoşlanma durumlarının bir göstergesidir. Organizasyon ve birey arasındaki uyum ve dengenin, işletme politikaları, çalışma koşulları ve terfi imkânları gibi konularla desteklendiği ve birey ile organizasyon arasında yazılı olmayan, bireyin olumlu davranış ve tutumları ile ortaya çıkan psikolojik bir sözleşmedir (Price ve Müller, 1981:545). Bireyin işinden elde ettiği faydanın, umduğu ve beklediği fayda ile karşılaştırılması neticesinde bireyin ortaya koyduğu tutum ve davranıştır (Cranny, Smith ve Stone, 1992:308). Eğer hak edilen değer elde edilmiş ise iş doyumu ortaya çıkar ve beklenti karşılandıkça da devam eder (Gordon, 1999:67). İşgörenin işinde yaşadığı duygusal tecrübeler bireyin işinden doyum elde etmesinde önemli bir faktördür (Smith ve Wakely, 1972:181).

Belli bir ücret karşılığında ve bir zaman aralığında çalışanların bir organizasyon bünyesinde mal ve hizmet üretmesine “iş” denir. Tatmin ise duygusal bir kavram olarak ifade edilir ve çalışana yön veren, çalışanı devam ve haz konusunda etkileyen bir tepkidir. Çalışanların mal hizmet üretimi esnasında örgüt içerisinde yaşadıkları deneyimleri, hüzneleri, sevinçleri, kazandıkları, mutlulukları bireyin işe karşı bir takım tutumlar oluşturmaya neden olur. İş doyumu da tüm bu tutumların genel bir sonucudur ve bireyin fiziksel ve ruhsal açıdan iyi oluşunu ifade eder (Oshagbemi, 2000:88). İşgörenin statü, ücret, beğenilme gibi hedeflerine ulaşabilmek için zekâ, eğitim,

deneyim, çaba gibi örgüte sağladığı bireysel katkılarının dengesine iş doyumunu denir. Çalışanın işten kazandıkları ile verdiklerinin arasındaki fark, iş doyumunun en önemli bir belirleyicisidir (Luthans, 1989:176). Freud ve Luthans'a göre iş doyumunun üç önemli boyutu vardır.

- İş doyumunu duygusal bir tepkimedir, görülemez sadece çıkarılabilir.
- Beklentilerin karşılanma durumuna göre belirlenen ve diğer çalışanların aldıkları ile karşılaştırılan ve sonuçta çalışana adil ve iyi bir ücret verilmesi ve eşit bir uygulama yöntemiyle oluşan olumlu bir tutumdur.
- İşin en önemli özelliklerine verilen tepkidir. Luthans bu özellikleri işin kendisi, terfi imkânları, maaş, denetleme ve iş yeri arkadaşları şeklinde ifade eder (Aktaran, Tella, vd., 2007:4).

Bireyin iş çevresinden elde ettiklerini, işe, amirlerine, çalışma arkadaşlarına, çalıştığı örgüte hatta genel manada hayattan ne elde ettiğine bağlı bir duygudur (Cribbin, 1972:155). Kişinin işinden aldığı bireysel zevkin ölçüsü ve işe karşı takındığı tutum ve davranışlardır (Pool ve Pool, 2007:357). Genel manada iş doyumunu yazında işle ilgili beklenti ile işten elde edilenlerin bir fonksiyonu olduğu kanısıdır. Çalışanın işinden aldıkları ile sundukları arasındaki uyum ne kadar yüksekse iş doyum düzeyi de o kadar yüksek olur. Diğer taraftan işgörenin algıladığı uyumsuzluk ne kadar yüksekse iş doyumunu da o kadar düşük olur. Fakat burada eleştirilen konu kişilerin bireysel farklılıklarının fazla göz önüne alınmamasıdır. Çünkü bireylerin beklenti düzeyleri birbirlerinden farklıdır (Oshagbemi, 2003:1211-1215). İş ekonomik açıdan olduğu kadar, psikolojik olarak da bireyin yaşamında önemli bir yere sahiptir. Gününün büyük bir bölümünü işinde geçiren birey, yaşamı boyunca 20-25 yıl gibi bir süre çalışıyorsa, iş yaşamın önemli bir parçası haline gelir. Bu bağlamda kişinin işinden tatmin olması hem organik hem de psikolojik varlığı açısından oldukça önemlidir (Telman ve Ünsal, 2004:12).

İşgörenin işe devamlılığı, performansının yüksek olması, işini severek yapması, kendi iş yerine bağlanması ve kendini iş yerinde mutlu hissetmesi iş doyumuna bağlıdır. Çalışan zamanla ve yaşadıklarına bağlı olarak işine karşı bir tutum geliştirir. Bu tutum olumlu olabileceği gibi olumsuz da olabilir. Olumlu tutum iş doyumuna, olumsuz tutum ise iş doyumsuzluğuna neden olur (Barutçugil, 2004:388). Özellikle konaklama

işletmelerinin üretim tarzının emek-yoğun olması ve insanın işinden aldığı doyumun yapılan işe etkisi bu işletmelerde daha yüksektir. İşinden tatmin olmayan birinin hizmet vereceği müşterilerin, işyeri memnuniyetinin oluşması oldukça zordur. İş doyumunu yaşayan birey bunu müşteriye de yansıtır. Bireyin işinden doyum alıp almadığı yüzündeki gülümsemeyle belli olmayabilir. Çalışanlar bedenleriyle beraber ruhlarını da işlerine vermelidirler (Silah, 1997:6). Çalışanların iş doyumlarını anlamak zordur. İş doyumunu dinamik bir olgudur, çabuk değişebilir. Bu yüzden yöneticiler tarafından sürekli izlenmesi ve korunması gerekir (Davis, 1988:97).

İş doyumunun içsel ve dışsal olarak sınıflandırılmasına Herzberg, Mausner ve Synderman'ın 1959'daki çalışmaları öncülük etmiştir. İşin kendisine ait özellikleri yani görevlerin çeşitliliği, kişinin bağımsız hareket edebilme durumu kaynaklı doyum seviyesi içsel iş doyumunu olarak kabul edilir. Dışsal iş doyumunu ise işin yapıldığı çevresiyle alakalıdır (Bogler, 2001; Dinham ve Scott). İş doyumunu sadece dışarı kaynaklı olmayan aynı zamanda içsel unsurlarında birer itici güç olarak, bireyin işine karşı tutum ve davranışlarını etkiler, yönlendirir ve devamlılığını sağlar (Ergeneli, 2006). İçsel iş doyumunu çalışanın hissettikleri ile ilgilidir. Bunlar işten yararlanma becerisi, başarı hissi, yaratıcılık hissi gibi durumlardan etkilenen tatmindir. İşteki çevresel öğelerden etkilenen tatmin dışsal tatmindir. Bunlar işletmenin politikası ve yönetim, ücret, çalışma koşulları ve denetim şeklidir (Spector, 1997:15; Yelboğa, 2007:7).

Herzberg (1968:176) çalışmasında, işgörenin işini değerlendirmede ücretin yeterli olmadığını tespit etmiş. Hijyen faktörleri olarak değerlendirdiği “ücret, işteki çalışma koşulları, işverene sağlanan güvenlik derecesi, astlar ve üstlerle ilişkiler” gibi faktörlerin işgöreni motive etmede yeterli olmadığını çalışmasında ortaya koymuştur. İş doyumunu artıran faktörler olarak, sorumluluk derecesi, işteki ilerleme fırsatları, statü elde edebilme durumu, başarıma ve işin niteliği gibi faktörlerin işteki doyumunu etkilediğini ifade etmiştir. Bireyler, kişisel yeteneklerini geliştirmek, mutlu olmak, kabul görmek ve kendilerini değerli hissetmek için çalışırlar, insanın odak noktası olan çalışma yani iş hayatımızda, kendimizi ne kadar iyi hissederek ve mutlu olursak, normal hayatımız da bundan o kadar olumlu yönde etkilenir (Gözen, 2007:5).

Günümüzde yüksek rekabet ortamında çalışan işletmelerin, var olma mücadelesi içerisinde kaynakları en etkin şekilde kullanarak verimli olmaya ihtiyaçları vardır.

Verimliliği sağlayabilmek; ancak çalışanların iş doyumları ile mümkündür. Bu da insan kaynaklarını etkin şekilde kullanılmasını gerektirir. İşten tatmin olmanın hem iş hem de aile hayatına etkileri oldukça fazladır. Bu etkiler aşağıda şu şekilde sıralanmıştır (Lavkan, 1973:65).

- ✓ İnsanlar genellikle kabul görmek, takdir edilmek, beğenilmek isterler.
- ✓ İşinden tatmin olamayanların psikolojik olgunlukları gerçekleşemez, ayrıca hayal kırıklığı yaşar ve mutsuz olurlar.
- ✓ İş bir insanın odağındaki en temel konudur.
- ✓ İşsizlik önemli bir mutsuzluk sebebi olabilir, paraya ihtiyacı olmayanlar bile çalışarak, oyalanmak isterler.
- ✓ İş, insanı zihnen geliştiren, sosyal yaşamın önemli bir parçasıdır.
- ✓ İşinden tatmin olamayanlar işinden soğur ve moral düşüklüğü yaşarlar, hatta bu moral düşüklüğü kişiyi tükenmişliğe kadar götürebilir. Bu nedenle bireylerin işten aldığı doyum, hem örgütler hem de kişiler açısından son derece önemli bir durumdur.

3.2. İŞ DOYUMUNU ETKİLEYEN BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER

İş doyumunu etkileyen pek çok faktörün olduğu yapılan araştırmalarda ortaya konmuştur. Kişilerin işe karşı tutumlarının pek çok faktörden etkilenebileceği gibi, kişinin kendisinden kaynaklı durumlarda bu tutumları etkileyebilir. Tüm bunların yanın da aynı iş koşullarına sahip bireylerden bazıları iş doyumunu yaşarken bazıları da yaşamayabilir (Pool ve Pool, 2007).

3.2.1. Bireysel Faktörler

Bireyler arasındaki iş doyumunu yaşama farklılıklarının bireysel farklılıklardan kaynaklanabileceği düşüncesi oluşmuş ve yapılan çalışmalarla bireysel özelliklerin iş doyumuna katkısı ortaya konulmaya çalışılmıştır. İş doyumunu etkileyen bireysel faktörler, yaş, cinsiyet, eğitim, hizmet süresi, kıdem, sosyo- kültürel çevre, kişilik ve medeni durum, statüdür. Aşağıda bunların etkileri yapılan çalışmaların ışığında sorgulanacaktır.

Yaş

Çalışanların yaşlarının iş doyumu düzeyi üzerinde olumlu etkisi olduğu yapılan araştırmalarla kanıtlanmıştır. İlerleyen yaşla birlikte bireyin işteki deneyimi artar. Bireyin işteki deneyimi işe uyumu kolaylaştırır (Silah, 1997:7). Yapılan çalışmalara göre yaşlı çalışanlar genç çalışanlara göre daha doyumludurlar (Tosun, 1990:100). Genç çalışanlar, yaşlı çalışanlara göre daha düşük iş doyum düzeyleri vardır (Lee, Wilbur, 1985:781-791). Yaşın iş doyumu üzerinde çok önemli ve olumlu bir etkisinin olduğu ifade eden Hopkins bunun nedenini de zamanla bireyin tutum ve davranışlarının değişmesine bağlar (Hopkins, 1982:372). Yaş ile iş doyumu arasında güçlü bir ilişki vardır (Sarker. vd, 2003:745-758; Oshagbemi, 2000:88-102).

Brush, Moch ve Pooyan yaşın iş doyumuna etkisi üzerine yaptığı 19 çalışmada, iş doyumunun yaş ile birlikte arttığını vurgular. Zeitz (1990)'e göre iş doyumu düzeyi genç yaşta düşük, orta ve ileriki yaşlarda yüksektir (Spector, 1997:28). Bunlar yaş ile iş doyumu arasındaki doğrusal ilişki örnekleridir. Bazı araştırmacılar da yaş ile iş doyumu arasında eğrisel bir ilişki olduğunu ifade ederler. Onlara göre yirmili yılların başları ile kırklı yılların ortalarına kadar iş doyumu artar, daha sonraki yıllarda düşer (Luthans Thomas, 1989; Snyder ve Dittrich, 1992). Bazı araştırmacılar da yaş ile iş doyumu arasında “u” şeklinde bir ilişki olduğunu ifade ederler (Herzberg, vd., 1959; Clark ve Oswald, 1996).

Cinsiyet

Cinsiyetin iş doyumu üzerinde önemli bir etkisinin olduğu kabul edilir. Yapılan çalışmalar erkek ve bayanlarla ilgili farklı sonuçlar ortaya çıkarmıştır. Bazı çalışmalar erkeklerin, bazıları ise bayanların iş doyumuna daha fazla sahip olduklarını göstermiştir. Herzberg ise kadınların aile içi sorumluluklarından dolayı iş doyumu durumlarının farklılaşabileceğini ifade eder (Fournet, vd., 1966:170). Kore’de yapılan bir çalışmada kadınların erkeklere göre iş doyumları daha fazladır. Bunun nedenini de kadınların beklentilerinin azlığından kaynaklandığı ifade edilir (Kırel, 1999:117). Yine farklı bir bakış açısı ile kadın ve erkeklerin grup içerisindeki baskın veya dengeli oluşuna göre yapılan çalışmada, cinsiyet dengesi sağlanmış bir grubun, bir cinsiyetin baskın olduğu bir gruptan iş doyum seviyesi daha yüksektir (Fields ve Blum, 1997:182).

Eğitim

İş doyumunu etkileyen bireysel unsurlardan olan eğitim ile iş doyumunu arasındaki ilişki açık ve net değildir. Bazen eğitim düzeyleri yüksek kişilerin doyum düzeyleri düşük çıkarken, bazen de örgütsel ödüllere ulaşabilme kolaylıklarından dolayı yüksek çıkabilmektedir. Bunlara ilaveten bireylerin eğitim düzeylerine göre iş yeri konumları ve maaşları arttıkça iş doyumları da artar (Melenie, Lankau, Carlson, 2006:309).

Eğitim düzeyi ile iş doyumunu arasındaki ilişkiyi, alınan eğitim ve yaptığı işin gerektirdiği bilgi ve beceri ile uyumu açısından inceleyen Burris'e göre bireyin aldığı eğitim işine göre fazla ise iş doyumsuzluğu yaratmakta, eğer orta düzeyde ise fazla etki yaratmamaktadır (Burris, 1983:454-467). Wright ve Hamilton'ın hipotezlerine göre eğitim beklentileri artırdığı için tatmin düzeyini düşürür. Bu hipotezi doğrulamak ve farklı eğitim düzeyine sahip bireyleri karşılaştırmak için yaptıkları çalışmada, ortalama üniversite eğitimi alanlar ile eğitim düzeyi düşük olanların aynı tatmin düzeyine sahip olduklarını bulgulamışlardır (Demir, 2007:122-123).

Lam, Zhang ve Baum (2001) Hong Kong'da bulunan otel işletmelerinde işgörenlere uyguladıkları iş doyumunu anketlerin değerlendirilmesi sonucunda, eğitim düzeyleri yüksek olan çalışanların tatmin düzeylerinin düşük olduğunu ve daha saldırgan aynı zamanda karşılanmayan beklentilerinden dolayı memnuniyetsiz oldukları bulgulanmıştır.

Alınan eğitim bizlere alanımızla ilgili bilgi ve uzmanlık dışında hayatı algılayış ve hayattan beklentilerle ilgili birçok değerli farklı bakış açıları katar. Bu farklılıklar beraberinde artan beklenti düzeyi ve daha iyi olma ile beraber daha iyiye sahip olma isteğini de artırır. Bu insani artışların karşılanmaması durumlarında bireyin düşeceği hayal kırıklılığı beraberinde iş doyumsuzluğu yaratır (Lankau, vd., 2006:309).

Hizmet Süresi ve Kıdem

Bireylerin kıdem ve deneyimleri arttıkça, iyi pozisyonlara gelme imkânları ve işten alacakları doyumları da artar (Tahta, 1995:12). Yapılan çalışmalarda çalışma süresinin iş doyumunu olumlu yönde etkilediği, yani çalışma süresi arttıkça, artan kıdemle beraber iş doyumunu da artar. İş yaşamında geçirilen yıllar bireyi işe uydurmuş, bireyin işten

beklentilerini gerçekçi bir noktaya çekmiş ve oluşan kıdem, çalışma süresiyle beraber bireyin mevki ve ücretini de artırmıştır. Tüm bunlar bireyin işten elde edeceği doyumu da artırır (Bingöl, 1996:83).

Sosyo- Kültürel Çevre

Bireyin doğup-büyüdüğü ve yaşadığı, değer yargılarını aldığı çevrenin işe karşı tutumlarını ne kadar etkilediği ile ilgili düşünceler bu alanda çalışılması gerektiği kanısını oluşturmuş ve bununla ilgili yapılan çalışmalarda kentsel kesimde yaşamış insanların daha kolay işleri tercih ettikleri; oysa zor şartlarda yaşayan ve yaşamasını bilen kırsal kesim insanların ise daha zor işleri tercih ettikleri sonucuna varılmıştır (Baysal ve Paksoy, 1996:94).

Belli standartların altında yaşayan ve aile bağları zayıf, durağan yapılı, iş alışkanlığı oluşmamış bireyler işleri ile özel bir bağ kuramadıkları için iş doyumları da zayıftır. Bunun aksine sorumluluk bilinciyle hareket eden, yaşam standardını daha üst seviyelere çekmek isteyen, özel isteklere sahip bireyler işi ile duygusal bağ kurarak, işlerine karşı olumlu his ve duygularını iş doyumuna yaşama seviyesine çıkarırlar (Erdoğan, 1996:235).

Kişilik Özellikleri

Bireyin kişiliği bireyin işe karşı duygu ve düşüncesini etkileyen önemli bir faktördür. Bu etki olumlu veya olumsuz olabilir. Örneğin, sinirli, gergin, çevresine uyum sağlayamamış kişilerin işe ve iş yerine karşı tutumları olumsuz olur (Sevimli ve İşcan, 2005:56). İyimserliğin iş doyumuna etkisini araştıran Daniel Goleman'e göre iyimserlik bireyin zorluklarla mücadelesini artıran, ona güç veren, duyarsız ve depresif olmasını engelleyen bir güçtür (Ivancevich, vd. 1997). İş ile ilgili tutumlar kişilik özelliklerinden kaynaklanabilir (Staw ve Ros, 1985:471). İş doyumunu kişilik özelliklerinden etkilenir (Seçmen, 2001; Uyan, 2002).

Beş faktör kişilik özelliklerinden Nevrotiklik iş doyumunu olumsuz olarak etkiler ve ters bir ilişki vardır (Watson ve Clark, 1992; Judge vd,2001; Demirci, 2003; Demirkıran,2006; Troysen vd., 2003). Dışadönüklük iş doyumunu olumlu yönde etkiler (Watson ve Clark, 1992). Gelişime açıklık boyutu iş doyumunu olumlu yönde etkiler (Demirci, 2003; Demirkıran, 2006).

İşgörenlerin kişilik özelliklerine bağlı değer yargıları inançları, onların iş doyumlarını etkiler. Kendisine çok karışılmasını istemeyen, işyerinde bağımsız olmayı isteyen bireyler veya zor işleri sevip onları yapmaktan haz duyan insanlar veya kolayca çakan insanlar gibi farklı kişilik yapıları olanların iş doyum yaşama seviyeleri de farklıdır (Erdoğan, 1999:234). Dengeli bir kişilik yapısına sahip, belirli bir olgunluğa erişmiş bireyler, problemlere gerçekçi yaklaşımlarda bulunarak, çözüme erişmeye çalışırlar. Çalışmaktan ve yaşamdan haz duyan, umudunu kaybetmemiş, çevresiyle uyumlanmış, arkadaşlarının sıkıntılarını gidermek için yardım eden, paylaşmayı seven bireyler örgütün bağlılığına katkı sağlayarak örgütlerin verimli ve etkin çalışmasında etkilidirler. Örgütler işgören alacakları zaman kişilik özelliklerinin de azımsanamayacak katkısının farkında olarak, alacakları kişileri tutarlı, dengeli, sorumluluk sahibi, yardımsever, paylaşımcı, iyimser bireylerden tercih ederlerse örgütün verimli ve etkin çalışmasına önemli katkı sağlanacaktır (Aytaç, 2001).

Medeni Durum

Bireylerin medeni durumları ile iş doyumları arasındaki ilişkiyi bulmak için yapılan çalışmalarda kesin bir sonuç elde edilememiştir. Bazı çalışmalarda evli çalışanların, bazılarının da ise bekâr çalışanların iş doyumlarını yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Bu çalışmalar ışığındaki genel kanı evlilerin bekârlara göre iş doyum düzeyleri daha yüksektir (Uyargıl, 1988:22).

3.2.2. Örgütsel Faktörler

Ücret ve Ödüllendirme

İşletmeyi cazip hale getirebilmek, bireyi işletmeye çekmek ve tutabilmek, ayrıca bireyi en verimli şekilde çalıştırabilmek için işletmelerin cazip bir ücretlendirme sistemine ihtiyacı vardır (Yüksel, 1990:62). Çalışanların ücretlerinin cazip olması yanında adil ve eşit olması da çalışanların iş doyumları açısından önemli bir faktördür (Baysal, 1987:34). Ücret ve ödüllerdeki adil dağıtım, personelin motivasyonu ve doyumunu açısından önemli faktörlerdir. Ücretin adil olması, adil dağıtılması ile beraber yeterli olması da tatmin açısından önemlidir. Çünkü ücretin yetersizliği iş doyumsuzluğuna neden olabilir. Ücret çalışanların kolay kolay tatmin olabilecekleri bir konu değildir. Çünkü genelde çalışanlar yaptıkları iş karşılığında aldıkları ücreti yetersiz

bulurlar (Erdoğan, 1996). İşgörenin aldığı ücretin yeterliliği, aldığı ile alması gerekenin karşılaştırılması ve aldığı ücretin ihtiyaçlarını karşılama derecesi belirler. Fakat belli bir noktadan sonra, çalışanlar aldıkları ücreti diğer çalışanlarıkiyle karşılaştırma yaparlar. Bunun neticesinde eşitsizlik olduğu düşüncesi bireyin tatminsizliğine neden olur (Uppal, 2005:336-349). Herzberg ücretin tatminsizliğe yol açabilecek bir hijyen faktör, ayrıca başarı ve ödüllere göre de zayıf bir motive edici olduğunu ifade eder. Locke ise ücretin başarıyı gösteren, bireyi değerli kılan önemli bir motive edici olduğunu savunur (Matzagania, 2004:58).

İş doyumunun gelir düzeyi ile olumlu bir ilişkisinin olduğunu ifade eden çalışmalar vardır. Bu çalışmalara göre ücretin yüksekliğine göre iş doyumunda da yükselir (Kolasa, 1969:455). Ücretin düşük olması bireyin performansının düşmesine, devamsızlığına, işten ayrılmasına neden olabilecek önemli bir faktördür (Saal ve Knight, 1988:304).

Aşan ve Erenler (2008:205), ödüllendirmenin çalışanın iş doyumunun artmasına katkı sağlayacak önemli bir yöntem olduğunu ifade eder. Çalışanların doyumlarını yüksek noktaya taşımak iyi bir ödüllendirme sistemine bağlıdır (Halsey, 1988:801). Koç (2007:91)'a göre ödüllendirme ile iş doyumunda arasındaki ilişkide, ödüllendirmenin çalışanların beklentilerine uygun olması, adil bir ödüllendirme sisteminin olması, her bir çalışana verilen ödülün, her bir çalışan için farklı değer taşıdığı ve farklı anlamlara geldiğinin bilinmesi iş doyumunda ile ödüllendirme arasındaki ilişkiyi olumlu etkiler.

Yapılan İş ve İşteki Terfi İmkânları

Terfi, çalışanın bir üst mevkiye, pozisyona taşıyan, daha iyi bir ücret alması anlamına gelen itibar ve statü artışını ifade eder. Yapılan iş yeri pozisyon değişiminin terfi olabilmesi için, yeni pozisyonun daha yüksek ücretli, daha mevkili, yetkili ve sorumluluk veren bir pozisyonda olması gerekir (Bingöl, 2003:440). İnsanlar çalıştıkları işte gelişmek ve yükselmek isterler. Terfi imkânları da kişilerin ilerlemesini sağlayan önemli bir araçtır. Bu imkânların kullanılması kişilerin iş doyumlarını olumlu yönde etkiler (Robbins, 2001:82). Çalışanın edindiği bilgi ve becerileri kullanabilmesi için gerekli koşulları ve bireyin örgütte kalmasını sağlayan dinamik süreç olan işin kendisi, iş doyumunu etkileyen bir örgütsel faktördür. İnsanların doğası gereği ve edindiği bilgi ve deneyim doğrultusunda yapmaktan hoşlandığı veya hoşlanmadığı işler vardır. Özellikle bazı işler toplum tarafından kabul görür ve önemsenir. Örneğin garsonluk

mesleğinin önemi bizim toplumda yeterince anlaşılamamış, herkesin garsonluk yapabileceği ve devamlı yapılabilecek bir iş gözüyle bakılmıyor. Toplum tarafından kabul görmeyen ve bireyin hayali olmayan işleri yapma zorumluluğu, iş doyumunu azaltır. Yapılan işin ilginç ve yenilikçi olması, bireye öğrenme fırsatı sunması, sorumluluk vererek, değerli olduğunu hissettirmesi gibi özellikler çalışanların iş doyumlarını olumlu yönde etkiler. Yapılan işin bireyin yeteneklerine uygunluğunun yanı sıra çeşitliliğinin olması, bireyin monotonlaşmasını ve sıkılmasını engellemesi ve işini severek yapmasına katkı sağlar (Arnold, Feldman, 1986:88). Chen, (2007:110) işin kendisi ile ilgili beş temel özellik belirlemiştir.

- ✓ *Çalışanın yaptığı iş ile ilgili kararlar verebilme özgürlüğü*, bireyin yaptığı işi kabullenmesi ve benimsemesi açısından önemlidir.
- ✓ *Görev kimliği, başlanılan işin sonlandırılabilme özelliğine* sahip bireylerin işini severek yaptıkları ve görev sorumluluklarının olduğu anlamına gelir.
- ✓ *Görevin, işin öneminin anlaşılması*, yapılan işin veriminin artmasına katkı sağlar.
- ✓ *İşin özelliklerine uygun bilgi ve becerilere sahip olmak*, yapılan işin bireye uygun olması anlamına gelir, bu da bireyin yaptığı işten doyum almasında önemli bir etkidir. Bireyin bilgi ve becerisine uygun olmayan işler, bireyin işten alacağı doyumunu olumsuz etkiler.
- ✓ *Görev geri bildiriminde açıklık ve anlaşılabilirlik*, bireyin bilgilendirilmesi, işin özellikleri ile ilgili varsa eksik şeylerin geri bildirim ile bireye anlaşılır ve açık bir şekilde aktarılması bireyin yaptığı işten alacağı doyumunu olumlu yönde etkiler. Geri bildirim aynı zamanda bireyin eksikliklerini görmesini sağlayarak, kendisini geliştirmesinde önemli etkisi vardır.

Örgüt Kültürü ve Yönetim

Yönetimin çalışanlara yönelik tutum ve davranışları, çalışanın iş doyum düzeyini etkiler. Yönetim tarafından çalışanın işe dâhil edilmesi, amirin çalışanlara kişisel ilgi göstermesi, çalışanın işe ve iş yerine karşı olumlu tutum geliştirmesinde etkilidir. Tam tersi durumlar yaşanması çalışanın işe karşı olumsuz tutum ve davranış göstermesine neden olur. İşten ayrılmaların en önemli nedenini Coffman (1999:264) çalışmasında amirlerin çalışanlara ilgisiz ve olumsuz tutumlarından kaynaklandığını ortaya çıkarmıştır. Çalışan merkezli yönetim anlayışı, çalışanların iş doyumlarını artırır. Örgüt üyelerinin tamamı tarafından paylaşılan değerler örgüt kültürüdür. Örgüt içindeki insanların belli değerler, normlar, davranışlar ve alışkanlıklar yönlendiren yapı örgüt kültürüdür (Dinçer, 1992:271). Örgüt kültürü, örgüt gerçeğini ortaya koyan düşünsel yapıdır. Bu yapı kişilerin örgüte uyumlarını kolaylaştırmak ve örgüt içerisinde nasıl davranmaları ile ilgili iyi veya kötü çözüm önerileri sunar (Atay, 2001). Goffe ve Jones (2000:43) tarafından geliştirilen sosyalleşme ve dayanışma boyutları olan Çift S Modeli ile bireyler arası yardımlaşmayı teşvik ederek, örgütsel bağlılığın artırılabilirliğini ifade edilir. Örgütteki çalışanların birbirleriyle iletişime geçerken, arkadaşça ve dostça davranırlarsa bireylerin işe uyumlarını kolaylaştırır ve oluşan samimi ortam iş doyumunu olumlu yönde etkiler. Örgüt kültürünün diğer bir boyutu olan dayanışma odaklı ilişkiler çalışanların ilgi alanlarına göre kişilerin birbirlerinden hoşlanıp hoşlanmadıklarına bakılmaksızın, aynı ortak amaç doğrultusunda çalışanları ortak hedefte birleştirir. Bu oluşan hedef birleşimi bireylerin işe ve iş yerini uyumlarına olumlu etkileri vardır (Goffe ve Jones, 2000:51-52). İşe ve iş yerine uyum sağlayan bireylerin iş doyumlarında da olumlu artışlar olur.

Güçlü ve temel değerlere sıkı sıkıya bağlı örgüt kültürüne sahip işletmelerin çalışanları, örgütün amacını bilir ve örgütün amacı doğrultusunda çalışırlar. Zayıf ve belli temel değerler bünyesinde birleşmemiş örgüt yapısına sahip işletmelerde örgütün amacı belli değil ve amaç birliğinden söz etmek oldukça zordur. Ayrıca çalışanların uzlaşa sağlayabileceği ortam da yoktur (Robbins, 1994). Güçlü örgüt çalışanlarının aralarındaki işbirliği, dayanışma ve ortak amaç birliği ile içselleştirdikleri kültürel değerler, öğrenme, öğretme, kolaylaştırma ve paylaşma gibi süreçler çalışanın motivasyonu ve performansında artışlara neden olur (Erdem ve İşbaşı, 2001).

Çalışma Ortamı Koşulları ve Stres

İş yeri koşulları, çalışanın verimliliği ve performansı üzerinde etkilidir. Çalışanın verimliliğinin ve performansının yüksek olması iş doyumunu olumlu yönde etkiler. İş yerinde var olan koşullar örneğin; işyerinin sıcak veya soğuk olması, riskli ve tehlikeli olması, aşırı dikkat gerektirmesi gibi durumlar çalışanın işini isteyerek yapmasında veya işine motivasyonunda etkilidir. Aşırı gürültülü, sıcak ve soğuk fiziksel koşullara sahip iş ortamlarında çalışan bireylerin iş doyum düzeylerinde düşüşler olur (Oshagbemi, 2000:213-226).

1930’larda Hans Selye tarafından ortaya atılan stres kavramı, insanın fiziksel veya psikolojik uyarıcıya karşı uyumunu kolaylaştırmak için ruhsal veya bedensel tepkidir (Eren, 2004:292). Stresin iç ve dış olmak üzere iki farklı çeşidi vardır. Stres kaynağı aile, işyeri, arkadaşlar ve devlet kaynaklı olanlar dış stres kaynaklarıdır. Eğer hırs, maneviyattan yoksunluk, maddecilik, rekabet ve hırçınlık kaynaklı ise bunlara iç stres kaynakları denir. Bu kaynaklara gösterilen tepkiler strestir (Çicek, Ceyhun, 2006:12). İş yeri stresi hem bireyler hem de organizasyonlar için önemli bir sorundur. Stresle baş etmek oldukça zordur. Stresle baş etmekte zorlanan kişilerde çeşitli fiziksel ve zihinsel hastalıklara neden olan önemli bir kavramdır (Leong, 1996:1). Lee ve Kleiner (2005:180) iş yeri stresinin bulaşıcı olduğunu ve bireyin iş doyum ve performansı üzerinde olumsuz etkisinin olduğunu ifade eder. Bradley ve Sutherland (1994:4) stresin işe devamsızlığa, düşük morale ve düşük iş verimine nedeni ile ilgili güçlü ilişkiler olduğunu ifade eder. Çalışan ve çevresi arasındaki gerilim olarak ortaya çıkan iş stresi French (1974), Van Harrison (1978)’e göre iş çevresinin çalışan üzerine oluşturduğu baskı çalışanın kapasitesini aşıyorsa, çalışanın iş stresi yaşamasına neden olur. İş stresi konusunda diğer bir yaklaşıma göre ise, çalışandan talep edilenler eğer onun yetenek, beceri, yetki ve zamanını aşıyorsa ve karşılamayacak duruma getiriyorsa tüm bu yaşananlar bireyin iş stresi yaşamasına neden olur (Özgen, Efeoğlu, 2007:239). İş yeri stresi yaşayan bireylerin iş doyum düzeyleri düşük olur. İşinden doyum almayan bireylerde işine karşı soğuma, işi savsaklama veya işe gelmeme durumları ortaya çıkabilir.

3.3. MOTİVASYON KAPSAM VE SÜREÇ TEORİLERİ

Örgütlerin kullandıkları kaynaklardan en karmaşık ve değişken yapıya sahip insan faktörünün, günümüz rekabet koşullarında etkin ve verimli şekilde kullanılması ve yöneticilerin bu etkin faktörün motivasyonunu olumlu ve olumsuz etkileyecek durumları tespit edebilmesi, örgütlerin geleceği ve devamlılığı açısından oldukça önemlidir. Örgütler içerisinde ortak amaç için çalışan yönetici konumunda olanlar ve işgörenler için önemli bir kavram olan motivasyon işgörenleri teşvik eden faktörlerdir. Bu faktörlerin neler olduğunun araştırılması ve tespit edilmesi örgütlerin başarısı için oldukça önemlidir. Bireylerin bekledikleri, ihtiyaçları, amaçları, davranışları ve performansları hakkında bilgi veren motivasyon konusu, bireylerin davranışlarını yönlendiren, amaçlarını belirleyen konularla ilgilidir. İnsanlar aynı hedefler doğrultusunda bir araya gelseler bile, motive edilebilmeleri için farklı teşvikler ve özendirmeler gerekebilir.

Yöneticilerin temel konusu, insan çalıştırmak, insanlarla beraber çalışmak, çalışma grubunu yönlendirmektir. Her yönetici mutlaka motivasyon konusuyla ilgilenmelidir. Çünkü çalışanların bilgi ve deneyimlerini örgüt amacı doğrultusunda kullanılabilmek ve işini severek isteyerek yapan motive olmuş insanlarla çalışabilmek, işletmelerin başarıları için önemlidir. Motivasyon bireylerin belirli bir amacı gerçekleştirmeye yönelik isteyerek davranması ve çaba göstermesi olarak tanımlanabilir. Motive olmayan bireylerin performansları da düşük olur. Kişinin sahip olduğu özellikleri ve beklentileri yaptığı işi, yapılan işte kişiyi etkiler. Bu etkileşimde motivasyon düşükse performansta bundan olumsuz etkilenir (Koçel, 2014:729-732). Performansı düşen bireyin, iş doyumu da olumsuz etkilenir.

3.3.1 Motivasyon kapsam Teorileri

İnsanın ihtiyaçları üzerine odaklanan kapsam teorileri, insanın neyi, nasıl ve neden yaptığıyla ilgilenir. İnsanın ihtiyacının olmaması varsa bile yönetim tarafından bilinmiyorsa, bireyin motivasyonu gerçekleşmez. Eğer çalışanların ihtiyaçları yöneticiler tarafından bilinir ve çalışanları motive etmek için çeşitli araçlar kullanılırsa, çalışanın işletmenin başarısı için çaba harcaması gerçekleştirilmiş olur. Motive olan bireyde iş doyumu da oluşur (Gomez-Mejia vd., 2005:506). Kapsam teorileri bireyin içindekilerin onu bazı davranışlara sevk eden faktörleri anlamaya çalışır. Buradaki

temel varsayım yöneticinin bireyin davranışını yönlendiren faktörleri anlayabilirse, bunlar vasıtasıyla personelini daha iyi yönetebilir (Koçel, 2014:733).

3.3.1.1.Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Yaklaşımı

Abraham Maslow'un teorisi iki ana varsayıma dayanır. Birincisi bireyin sergilediği her davranışının, bireyde varolan belli ihtiyaçlarına yönelik olduğudur. Demek ki ihtiyaçlar insan davranışlarını belirleyen önemli bir etmendir. İkinci varsayım ise var olan ihtiyaçların belirli bir sıralaması olduğuyula ilgilidir. Bu hiyerarşik yapı alt kademedeki ihtiyaçlar giderilmeden üst kademedeki ihtiyaçlara geçilmeyeceği ve kişiyi davranışa sevk etmeyeceği görüşüne dayanır (Koçel, 2014:734).



Kaynak: Koçel, 2014:735

Şekil 3. 1 Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi

1.Kademe olarak nitelendirilen ihtiyaçlar, insanın yaşaması için temel ihtiyaçlar olarak nitelendirilen ve yeme –içme, su, uyku ve cinsel ihtiyaçlar olarak sıralanabilir.

2.Kademe olarak nitelendirilen ihtiyaçlar temel güvenlik ihtiyaçlarıdır. Can ve iş güvenliği, tehlikelerden korunma ihtiyacı olarak sıralanabilir.

3.*Kademe* olarak nitelendirilen, sosyal ihtiyaçlar olarak ifade edilen ihtiyaçlar bir gruba mensup olma, kişinin bulunduğu ortamlarda kabul edilmesi, dostluk, arkadaşlık gibi ihtiyaçlardır.

4.*Kademe* olarak nitelendirilen kendini gösterme, tanınma, prestij ve statü kazanma, kendine güven duyma ihtiyacı olarak nitelendirilen ihtiyaçlardır.

5.*Kademe* olarak kabul edilen ihtiyaçlar kendini tamamlama, sahip olunan potansiyelin geliştirilmesi ve yaratıcılık gereksinimleridir.

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi piramidini genel bir kalıp olarak görmek daha doğru olacaktır. Bu hiyerarşi her bir bireyde aynı sıralamayı takip edecek veya aynı ihtiyaçla motive olacak diye kabul etmek doğru değildir. Maslow'a göre ihtiyaçların tatmin edilme durumu ortalama bir bireye göre fizyolojik ihtiyaçlarda %85, güvenlik ihtiyacında %70, sosyal ihtiyaçlarda %50, kendini gösterme ihtiyacında %40 ve kendini tamamlama ihtiyacında ise %10'dur. Maslow'un teorisinin doğruluğu pek çok araştırmacı tarafından araştırılmış, bazıları tarafından kabul edilmiş, bazıları tarafından ise doğrulanmamıştır. Fakat bu teori en çok bilinen ve yöneticilik uygulamalarında en çok kullanılan teoridir (Koçel, 2014:736-737).

3.3.1.2. Herzberg'in Çift Faktör Teoremi

Herzberg bu teoriyi 200 muhasebeci ve mühendis üzerine uyguladığı araştırma sonuçlarından elde ettiği veriler üzerine oluşturmuştur. Araştırmada sorulan soru, "işinizde kendinizi ne zaman oldukça iyi hissettiğiniz ve oldukça kötü hissettiğinizi ayrıntılı bir şekilde yazınız". Verilen cevaplar ışığında Herzberg modeli diye bilinen Çift faktör kuramını geliştirmişlerdir. Bu kuramın varsayımlarına göre işgöreni kötümserliğe götüren, işten ayrılmasına ve tatminsizliğine neden olan hijyenik etmenler ile işgörenin mutlu olmasını sağlayan, işyerine bağlayarak tatmin olmasını sağlayan etmenlerde motive edici faktörler olarak ifade edilmiştir.

Birinci grup motive edici faktörler İşin kendisi, sorumluluk, ilerleme imkânları, başarıma ve tanınmadır. Kişiyi başarıma hissi veren bu faktörler, motive edicidirler.

İkinci grup hijyen faktörler ücret, çalışma koşulları, iş güvenliği gibi bireyi motive etmek için asgari faktörlerdir. Bunların varlığı kişiyi motive etmez, fakat uygun ortam sağlar (Eren, 2001:504-505).

3.3.1.3.Başarma İhtiyacı Teorisi

Bu teoriyi geliştiren D.McClelland kişinin ihtiyacını üç grup olarak sınıflandırmıştır. Bu üç grup kişinin davranışlarını etkiler. Bunlar, İlişki kurma ihtiyacı, güç kazanma ihtiyacı, başarıma ihtiyacıdır.

İlişki kurma ihtiyacı, başkalarıyla iletişime geçme, herhangi bir gruba girme veya başkaları ile sosyal ilişkiler kurmayı ifade eder. Güç kazanma ihtiyacı ise güçlü kişiliğe sahip kişilerin otorite kaynaklarını genişletmeleri veya başkalarını etki altında tutma ve gücünü devam ettirebilme davranışları göstermek. Başarma ihtiyacı kuvvetli olan kişiler zor işleri seçerek onları başarmak için gösterecekleri gayret ve çaba ile işi yerine getireceklerdir. Bu teoremin yönetici açısından önemi, eğer kişilerin ihtiyaçları belirlenirse personel seçme aşamasında başarıma ihtiyacı yüksek bireylerin tercih edilmesi sağlanabilir (Koçel, 2014:738-739).

3.3.1.4.ERG Yaklaşımı

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi sınıflamasının daha basitleştirilmiş hali olan bu kuram, üç kategoride değerlendirilmiştir. Clayton Alderfer'in bu yaklaşımında ihtiyaçlar sıralaması esas alınmıştır. Bunlar, varolma (existence) ihtiyacı, aidiyet – ilişki kurma ihtiyacı (relatedness), gelişme (growth) ihtiyacından oluşur. Bu kuramda da maslow'un kuramında olduğu gibi ihtiyaçlar alttan başlayarak üste basamaklara doğru gidilen bir ihtiyaç tatmin sıralaması vardır (Koçel, 2014:739).

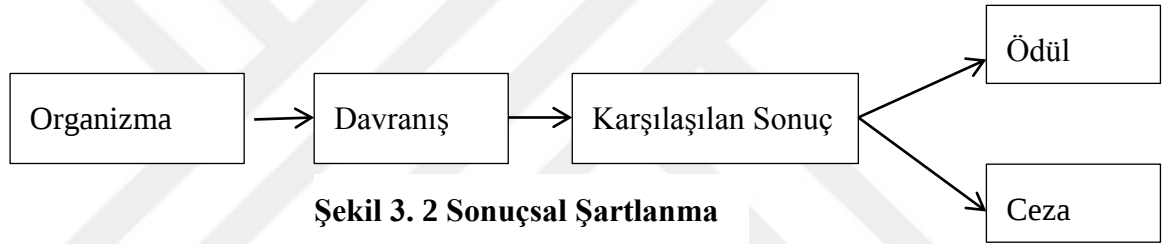
Kişiyi davranışa sevk eden faktörleri belirlemeye ağırlık veren kapsam teorileri pek çok yazar tarafından yeterli görülmemiş ve motivasyon konusunun kişiyi davranışa sevk eden faktörler ile anlaşılamayacağını bunun için kişinin içinde yaşadığı dış ortam ve özelliklerinin de önemli bir olgu olduğu kabul edilmiştir.

3.3.2. Motivasyon Süreç Teorileri

Süreç motivasyon teorilerinin ortaya koymaya çalıştığı esas konu, kişilerin hangi amaçlar ve bu amaçlara ulaşmak için nasıl motive olduklarını ortaya koymaya çalışır. Süreç teorileri genellikle şu soruya cevap aramaya çalışırlar. Kişilerin gösterdikleri davranışı tekrarlayıp, tekrarlamamasını sağlayan güç nedir? Bu gücü bilmek pek çok davranışı yönlendirebilir (Stoner,1978:406).

3.3.2.1.Davranış Şartlandırması

Klasik şartlandırma ve sonuçsal şartlandırma diye iki farklı şekilde ifade edilmiştir. Klasik şartlandırma olarak adlandırılan bu şartlanma Palow'un köpekler üzerine yaptığı deneyler üzerine geliştirilmiş bir şartlanma türüdür. Uyarıların davranışları üzerine şekillenen bu şartlanma, köpeğe yemek verirken verilen bir uyarı (çalan zil), köpeğin sonraki davranışlarını şartlamakta, her zil çaldığında yemek yeme davranışını göstermesine sebep olmaktadır. Diğer bir şartlandırma şekli olan sonuçsal (edimsel) şartlandırmada ise sonuç üzerine odaklanma vardır. Skinner tarafından geliştirilen bu şartlanma türünün mantığı bireyin çeşitli amaçlarla gösterdiği davranış, örneğin bir otel işletmesinde önbüroda çalışan bir resepsiyon görevlisinin ihtiyaçlar, amaçlar veya şartlanmalar neticesinde ortaya koyduğu işini severek yapma davranışının, yönetim tarafında bulacağı karşılığa göre şekillenecektir.



Kaynak: Koçel,2014

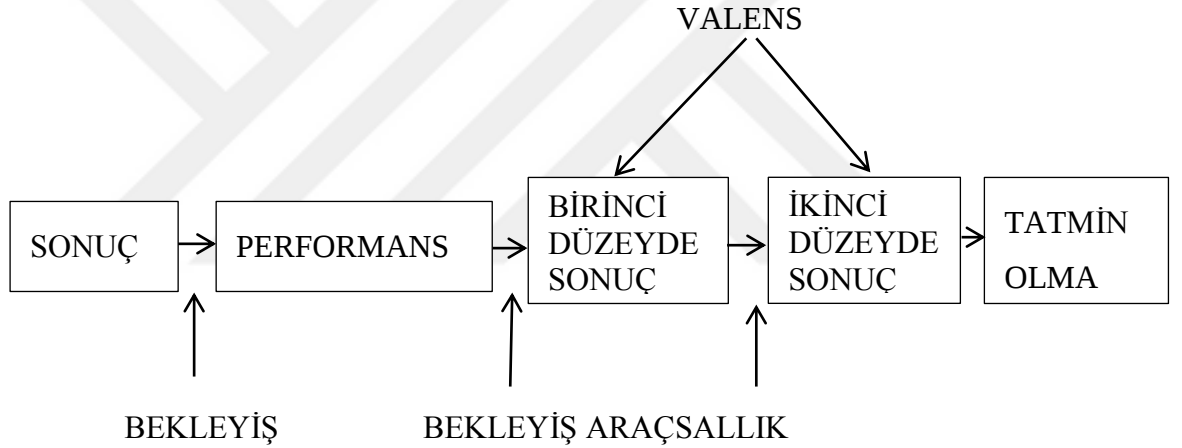
Yukarıdaki şekle göre, eğer kişi davranışlarının sonucu bireyin hoşuna giden, haz verici ve bireyi memnun edici olursa yani ödül niteliği taşırsa, kişinin bu davranışı tekrar göstermesi muhtemeldir. Fakat üzücü, acı veren, hoşlanılmayan yani ceza niteliğinde olursa, kişi bu davranışı tekrar yapmaktan kaçınır. Bu yaklaşımı motivasyon aracı olarak kullanmak isteyen yöneticiler, örgüt tarafından istenen ve istenmeyen davranışları açık bir şekilde belirlenmesi gerekir. Belirlenen bu davranışlar örgüt çalışanlarına net bir şekilde duyurulmalıdır. İstenmeyen davranışlarla karşılaşıldığı zaman hemen karşılık verilmelidir. Beğenilen davranışları sergileyen bireyler ise ödüllendirilmelidir (Koçel, 2014:741-743).

3.3.2.2.Beklenti Teorileri

Victor Vroom'un göre kişiye davranışa sevk eden iki neden vardır. Birincisi ödülü arzulama derecesi(valens), diğeri ise ödüllendirme olasılığı(bekleyiş)dir. Bunun formüle edilmiş şekli ise,

$$\text{Motivasyon} = \text{Valens} \times \text{Bekleyiş}$$

Kişisel farklılıklardan ve beklentilerden dolayı ödülü arzulama derecesi kişiden kişiye göre değişir. İhtiyaçların farklılığından dolayı kimi insan için önemli olan ödül, kimi insan için ise hiçbir anlam ifade etmeyecektir. Kişilerin ödüle verecekleri değer, bu ödülün onların ihtiyacını karşılama derecesine göre değişebilir. Bu modelin ikinci temel kavram olan bekleyiş kavramı, kişinin gösterdiği gayret karşılığında ödül alacağı düşüncesinin onu harekete geçirmesine ve daha fazla çaba göstermesine neden olacaktır. Eğer gayreti ile ödül arasında herhangi bir motive edici bekleyiş içerisinde olmazsa, o zaman kişinin beklentisi olmayacaktır. Bu modelin üçüncü kavramı olan araçsallık kavramı, kişinin göstermiş olduğu çaba neticesinde hak etmiş olduğu ödüllendirme ile gerçek manada isteklerinin karşılamak için göstereceği çaba ikinci düzeyde sonuç diye ifade edilen hedefe ulaşmak için kendisini motive etmesine araçsallık denir (Eren, 2001:532-536).



Şekil 3. 3 Vroom Motivasyon Modeli

Kaynak: Koçel, 2014

Sonuç olarak, kişinin göstermiş olduğu gayreti ifade ediyor, eğer kişi bir ödüle ulaşacağını bekliyorsa performansını artıracak, artırmış olduğu bu performans düzeyi onu birinci derece sonuç olarak kabul edilen hedefe ulaştıracaktır. Fakat elde ettiği sonuç onun gerçekleştirmek istedikleri için bir sübjektif araç olarak ikinci düzeydeki sonuca ulaşmada kullandığı araçsallık olarak ifade edilir. İkinci düzeyde ödüle ulaşmış birey artık tatmin olmuş bireydir.

Lawyer Porter modeli ise Vroom'un modeline benzerdir. Fakat ayrıldığı noktalar vardır. Kişinin göstereceği gayretinin yani performansının sahip olduğu bilgi ve

deneyime göre deđiŖeceđini, bazen göstereceği yüksek gayrete rağmen istediği performansa ulaşılamayacağını kabul eder. Örneğin turizm eğitimi almamış birinin resepsiyonda çalıştırılması durumunda, ne kadar yüksek çaba harcanırsa harcansın istenilen performansın yakalanılması zordur. Diğer bir farklılık ise örgütlerde kişilere verilen rollerin isteklerini karşılayabilecek nitelikte olmaması, yani bireylerin riske girerek başka rolleri kullanması her insanın yapabileceği bir şey değildir (Koçel,2014:746-747). rnek olarak bir otel işletmesinde çalışan birinin zaman zaman (uygun ortam yoksa) nbro müdürü gibi davranması muhtemel değildir.

3.3.2.3.Eşitlik Toerisi

Bu teorinin esas ana noktası, bireylerin diğer personellerle eşit muamele görme arzusunda olduklarıdır. J.Stack Adams tarafından geliştirilen bu teoreme göre, kişinin iş başarısı ve işten elde edeceği doyumun derecesi iş ortamındaki eşitlik veya eşitsizliğin derecesine bağlıdır. Bireylerin işleri ile ilgili olayları, diğerleri ile karşılaştırıp, herhangi bir eşitsizlik varsa tepki oluşacağını söyleyen kuramdır. Bireylerin yapacakları karşılaştırmaya bağlı olarak, eşitsizlik olduğunu algılayanların gösterecekleri tepki seçenekleri aşağıdadır.

- ✓ Kişilerin kendi gayretlerini eşitsizliğin derecesine göre değiştirme(azaltma veya artırma). Yani denen ücrete göre azaltma veya artırma,
- ✓ Kişinin çıktısını değiştirmesi, yani ürettiklerinin kalitesini azaltarak daha fazla üreterek daha fazla kazanmaya alışması,
- ✓ Başkalarının veya kendisinin yaptıklarını çarpıtma, farklı gibi göstermeye alışma,
- ✓ İşten ayrılma (Robbins, Judge, 2015:221-224).

3.3.2.4.Amaç Teorisi

Edwin Locke tarafından geliştirilen bu motivasyon teorisi amaçların erişilebilirlik durumuna göre değişir. Amacı ve hedefleri yüksek olan bireyler küçük ve düşük olan bireylere göre daha fazla performans sergileyecekler ve daha fazla motive olacaklardır (Gannon, 1979:176).

3.4. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİLERLE İLE İLGİLİ YAPILMIŞ ÇALIŞMALAR

Bireylerin diğer bireylere tepki vermek veya iletişime geçmek için kullandığı yöntemlerin hepsi kişilik olarak kabul edilmektedir. Kişilik araştırmalarının en heyecan verici kısmı, beş büyük kişilik tipi olarak nitelendirilen kişilik özelliklerinden hangisi bizi anlatıyor kısmıdır. Pek çok kişilik ölçen ölçekler geliştirilse de günümüze kadar en çok kullanılan ve kişilik ile performans ilişkisini en iyi açıklayan ölçek, beş faktör kişilik modeli olduğu ile ilgili çok sayıda çalışma vardır. Ayrıca güvenilirliği ve geçerliliği pek çok araştırmada kanıtlanmıştır (Costa ve McCrea, 1992; Digman, 1990; Coldberg, 1990).

Büyük beşli olarak nitelendirilen kişilik özellikleri ile iş doyumunu arasında doğal bir ilişkinin olduğunu ifade eden yazarlar, büyük beş kişilik modeli ile örgütlerdeki iş performansı, iş doyumunu ve liderlik gibi pek farklı konuyla ilgili araştırmalar yapmışlardır (Judge, Heller ve Mount, 2002). Büyük beşli kişilik özellikleri boyutlarının yanı sıra iş doyumunu öz saygı, kontrol odağı, öz yeterlilik ve duygusal istikrar gibi konularla ilişkilendirilmiştir (Judge, Bono, 2001). İşimizin özelliklerinin analizi sonucunda edindiğimiz olumlu duyguların tavra dönüşmesi iş doyumudur. Bağımlı bir değişken olan iş doyumunu yüksek olanların, düşük olanlara göre daha verimli oldukları yöneticiler tarafından kabul görmüş bir olgudur. Bu görüşü destekleyen çalışmalar yakın dönemde yapılmaya başlanmıştır (L.R. Ren, R.L. Paetzolt, and A.Colella, 2008:191-203). Özellikle 1990'dan sonra yapılan araştırmalara konu olan kişilik özelliklerinin, personel seçiminde önemli bir rolü vardır. Fakat yapılan bu araştırmalar daha çok Doğu Avrupa ve Amerika'da yoğunlaşmıştır. Uluslararası boyutunun yetersizliği nedeniyle daha çok çalışılması gereken bir konu niteliğindedir.

Çetiner 2014, yüksek lisans çalışmasında, beş faktör kişilik boyutları ile iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışmada beş faktör kişilik boyutları ile içsel iş tatmini arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Dışadönüklük içsel iş tatmini düzeyini etkiler. Öz denetim ile uyumluluk boyutları iç tatmin düzeyini artırır. Gelişime açıklık ise, içsel tatmin düzeyini azaltır. Çalışanların uyumluluk ve duygusal denge düzeyi dışsal iş tatmin düzeyini artırır. Sorumluluk ve dışadönüklük boyutu, iş tatmin düzeyini etkilemez. Gelişime açıklık ise dışsal iş tatmin düzeyini azaltır.

Ilgaz (2014), Alanya ilçesinde beş yıldızlı otel işletmelerine yapmış olduğu doktora çalışmasında, çalışanların beş faktör kişilik özellikleri ve iş tatmini durumları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 471 işgörene uygulanan bu araştırmanın yapılan korelasyon analizlerine göre, içsel tatmin ile açıklık ve sorumluluk boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Dışsal tatmin ile hiçbir kişilik alt boyutunun anlamlı bir ilişkisi yoktur. Genel iş tatminini ile sorumluluk ve açıklık boyutu arasında anlamlı bir ilişkisi vardır. Yine yapılan regreasyon analizleri sonuçlarına göre, içsel iş tatmini üzerinde açıklık ve dışadönüklük boyutlarının zayıf ama anlamlı bir etkisi vardır. İçsel iş tatminini dışadönüklük negatif, açıklık ise pozitif yönde etkiler. Dışadönüklük boyutu dışsal iç tatminini negatif, açıklık boyutu ise pozitif yönde etkiler. Dışadönüklük boyutu, genel iş tatminini negatif, açıklık boyutu ise pozitif yönde etkiler.

Beş Doğu Asya Ülkesi olan (Güney Kore, Japonya, Çin, Tayvan ve Singapur) gibi yerlerde, Oh (2010)'un araştırmasına göre, Kişilik özelliklerinden dışadönüklük ve sorumluluk boyutu, iş performansı ve iş tatmini ile ilişkilendirilmiştir. Bu bağlamda özellikle dışadönüklüğün iş performansı açısından kariyer başarısında önemli rolü vardır.

John Holland'ın kişilik iş uyumu teorisinde iş gerekleri ile kişilik özelliklerini eşleştirmiştir. Holland 160 mesleği kapsayan İş Tercih Envanterini geliştirmiştir. Envanterde sorulan sorular hangisini sevdikleri veya sevmedikleri ile ilgili verilen cevaplara göre, kişilik profilleri oluşturulmuştur. Çalışmanın sonucunda altıgen sonuç diyaframı oluşturulmuştur. Bu altıgen diyaframda olan özellikler, gerçekçi, araştırmacı, artistik, geleneksel, girişimci, sosyaldır. Burada çıkan sonuca göre iş seçimi, kişinin işi ile uyumunu sağlar. Gerçekleşen bu uyum iş doyumunun yüksek, iş devir oranının da düşük olmasını savunur. Yani işinde uyum sağlayan kişi daha fazla işinden tatmin olacak ve uyumsuz işlerde çalışanlara göre daha az işlerinden ayrılacaklardır (Robbins, Judge, 2015:151-152).

Winkelman ve Winkelman (2008) gerçekleştirdikleri çalışmada, sorumluluk ve duygusal denge boyutunun bireyin işinden doyum almasında önemli bir etkisinin olduğu bulgusuna ulaşmıştır.

Sevimli ve İşcan (2005)'e göre, kişilik ile iş doyumu ilişkisi vardır. Gergin, sinirli ve çevresine uyum sağlamakta zorlanan, sağlayamamış ve hayata olumsuz bakan bireyler, daha kolay iş doyumsuzluğu yaşarlar.

Tanoff ve Oregon (1999) yaptıkları çalışmaya göre, duygusal dengesizlik kişilik boyutu ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki vardır. Sorumluluk, uyumluluk ve dışadönüklük boyutları arasında pozitif bir ilişki vardır. Negatif duygular ile iş doyumu arasında negatif bir ilişki, pozitif duygular ile iş doyumu arasında ise pozitif bir ilişki vardır (Judge ve diğerleri, 2008).

İş doyumu, içsel iş doyumu ve dışsal iş doyumu diye iki kategoriye ayrılmıştır. Kişinin merakı, yeterlilik, gelişme, büyüme ve yarışma duygusu içsel iş doyumu olarak nitelendirilir. Dışsal iş doyumu olarak ifade edilen durum ise, bireye verilen ödüllerdir. Dışadönüklük ve yaratıcı performans arasındaki ilişki dışsal iş doyumu sayesinde kuvvetlenir. Ödül gibi dışsal iş doyumu kaynakları bireyin motivasyonunu artırarak, yaratıcılığına olumlu katkı sağlar (Choi, 2004; Eisenberg ve Rhoades, 2001).

Staw ve Ross (1985:471)'un çalışmalarında bireyin işle ilgili tutumlarının kişisel farklılıklar kaynaklı olabileceğini ifade etmişlerdir. Ayrıca, iş tutumlarını olumlu ve olumsuz yönde yönlendiren, biyolojik temelli bir özellik kaynaklı olabileceğinin ifade ederler. Staw vd., 50 yıl devam eden boylamsal araştırmaların başında kişilik özelliklerini belirledikleri bireylerin ileriki yaşlardaki iş doyumlarını incelemişlerdir. Araştırma sonucunda, duygusal mizaça sahip kişilerin iş doyum düzeyleri daha yüksek olduğu sonucuna varmışlardır.

İş doyumu araştırmalarının genel hedefi iş doyumu ve iş doyumsuzluğunun nedenlerine odaklanır. Bu nedenlerden biri de kişilik kavramıdır. Kişiliğin iş doyumu üzerindeki etkisini kanıtlayan birçok araştırma vardır. Bu araştırmalarda nevroitikler ve dışadönükler bu araştırmalarda daha fazla irdelenen boyutlardır (Furhan, vd., 2002:1333).

Büyük beşli olarak tabir edilen kişilik özellikleri ile ilgili yapılan araştırmalarda, Seçmen (2001), Uyan (2002), kişilik özellikleri iş doyumunu etkiler. Watson ve Clark (1992:2000), nevroitliğin iş doyumu ile olumsuz, dışadönüklük ile olumlu yönde ilişkisi vardır. Sorumluluk boyutunun iş doyumu ile ilişkilidir ve bu ilişki olumlu yöndedir (Organ ve Lingl, 1995; Judge vd., 2002; Firnham vd., 2002). Dışadönüklük iş

doyumunu olumlu yönde etkiler ve işte kalma eğilimini artırır (Zodeck ve Mosier, 1990; Day ve Bedeian, 1995; Demirci, 2003; Nikolau ve Robertson, 2001). Nevrotiklik boyutu ile iş doyumu arasında ters bir korelasyon vardır (Judge vd., 2002; Troysen vd., 2003; Demirci, 2003; Demirkan, 2006; Organ ve Near, 1983; Tokar ve Subich, 1997; Watson ve Clark, 1992). Geçimlilik boyutu ile iş doyumu arasında ilişki vardır (Demirci, 2003; Judge, vd., 2002; Organ ve Lingl, 1995).



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE TÜKENMİŞLİK VE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİLER: TRA2 BÖLGESİNDEKİ OTEL İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR UYGULAMA

4.1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

4.1.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Her geçen gün işletmeler arasında rekabetin arttığı günümüz koşulları, hizmet ağırlıklı otel işletmelerinde, yapılan işlerin yoğunluğunun insan temelli olması ve çalışanların tutum ve davranışlarının yaptıkları iş üzerindeki etkisi ve kişilik özelliklerine göre değişebildiği çalışmaları, son dönemlerde artmış ve çalışanların kişilik yapılarının önemini ortaya çıkarmıştır. Konaklama işletmelerinde çalışanların müşterilerle yüz yüze ilişki içerisinde olmalarından dolayı, çalışanın işinden mutlu ve tatmin olması müşteriye olumlu yönde etkileyecek veya müşterinin tekrar gelmesine hatta başkalarına tavsiye etmesine neden olabilecektir. İşinden mutlu ve memnun olmayan bireyler ise müşteri memnuniyetini olumsuz yönde etkileyerek, müşteri kaybına neden olabilecektir.

En değerli sermayesi insan olan konaklama işletmelerinin yönetim kademesinin ve insan kaynakları departmanının insanı anlama, etkin ve verimli kullanması için üzerinde önemle durması gereken kaynak “kişilik” kavramıdır. Çalışma hayatında olası bir risk olarak karşımıza çıkan tükenmişlik kavramı, uzun süreli stresin sonucu bireyde oluşan fiziksel ve duygusal bir semptomdur. Tükenmişlik yaşayan bireyde, iş performansında azalma, iş doyumsuzluğu, işe gelmeme, depresyon gibi bireyi olumsuz olarak etkileyen, veriminde azalmalara neden olan ve üzerinde önemle durulması gereken bir olaydır. Bazı kişilik tiplerinin tükenmişliğe yakalama riskini artırdığı birçok araştırmacı tarafından ortaya konulmuştur. Bu bağlamda bu çalışmada TRA2 bölgesi konaklama işletmesi çalışanlarını kişilik tiplerini belirleyerek tükenmişlik yaşama durumları üzerinde etkisini ortaya koymak amaçlanmıştır.

Hizmet sunan otel işletmelerinin devamlılıklarını ve müşteri beklentilerini karşılaya bilmek için çalışanın tutum ve davranışlarının yönetim tarafından doğru ve sağlıklı yönetilmesi oldukça önemlidir. İşletmelerin verimlilikleri açısından önemli olan iş doyumu kavramı, genel olarak bireylerin işlerinden hoşlanma durumlarının bir göstergesidir. Organizasyon ve birey arasındaki uyum ve dengenin, işletme politikaları, çalışma koşulları ve terfi imkânları gibi konularla desteklendiği ve birey ile organizasyon arasında yazılı olmayan, bireyin olumlu davranış ve tutumları ile ortaya çıkan psikolojik bir sözleşmedir (Price ve Müller, 1981:5). Bireyin kişiliği, bireyin işe karşı duygu ve düşüncesini etkileyen önemli bir faktördür. Bu etki olumlu veya olumsuz olabilir. Örneğin, sinirli, gergin, çevresine uyum sağlayamamış kişilerin işe ve iş yerine karşı tutumları olumsuz olur (Sevimli ve İşcan, 2005:56). İyimserliğin iş doyumuna etkisini araştıran Daniel Goleman'e göre iyimserlik bireyin zorluklarla mücadelesini artıran, ona güç veren, duyarsız ve depresif olmasını engelleyen bir güçtür (Ivancevich, vd. 1997). Kişilik kavramının bireyin iş doyumu üzerindeki önemi çeşitli araştırmalarla da ortaya konulmuştur. Bu çalışmada, kişiliğin iş doyumuna etkisini ortaya koymak amaçlanmıştır. Ayrıca bu çalışmanın önemi aşağıda ifade edilmeye çalışılmıştır.

- Kişilik özellikleri, tükenmişlik ve iş doyumu kavramlarının yazında incelenen güncel bir konu olması,
- Kişilik özellikleri, tükenmişlik ve iş doyumu kavramlarını birlikte inceleyen çalışmaların az olması,
- Türkiye'de TRA2 bölgesinde kişilik özellikleri, tükenmişlik ve iş doyumunu kavramlarını birlikte incelendiği bir çalışmaya rastlanmaması,
- İşgören performansının örgüt performansını etkilediği konaklama işletmelerinde kişilik yapısı, tükenmişlik ve iş doyumu kavramlarının birlikte uygulandığı bir çalışmanın olmaması,
- TRA2 bölgesi otel çalışanlarının kişilik yapılarının, tükenmişlik ve iş doyum düzeylerini ortaya koyması,

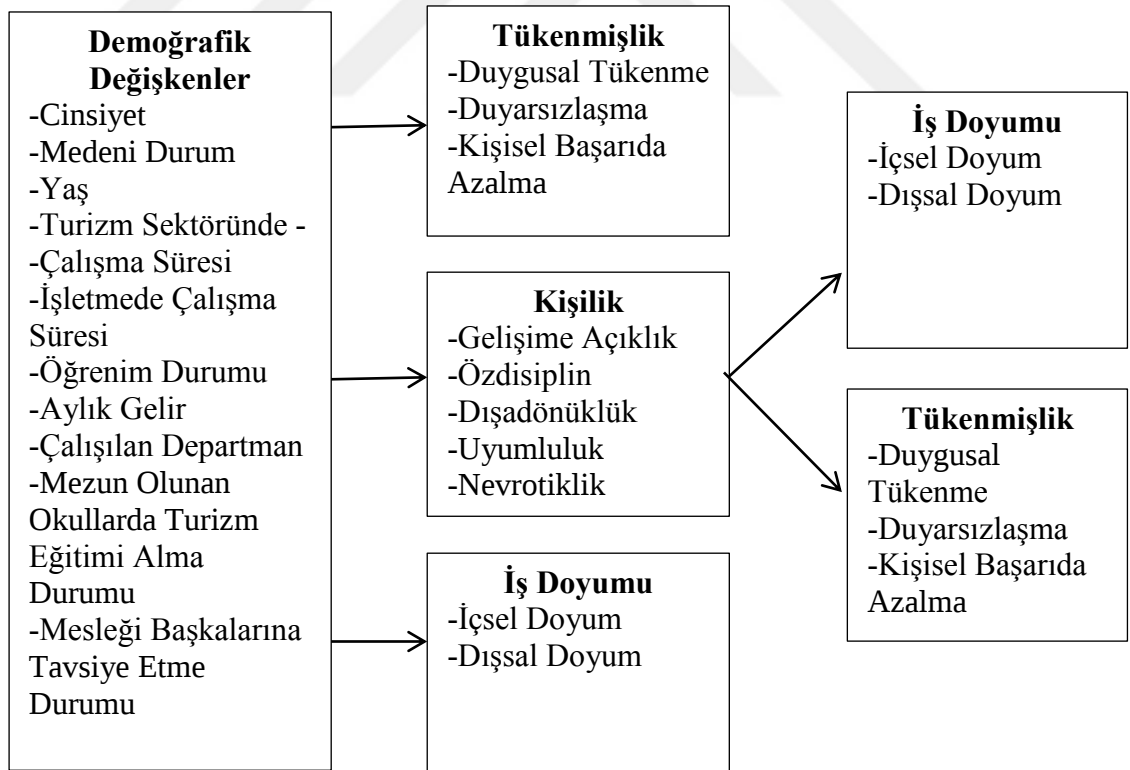
Bu çalışma ile esas yapılmak istenen, otel çalışanlarının kişilik özelliklerinin işteki doyumlarına ve tükenmişlik yaşama durumlarına etkisini araştırmaktır. Bunlara ilaveten çalışanların demografik özelliklerinin kişilik, iş doyumu ve tükenmişliklerine etkisini belirlemektir. Ayrıca böyle bir çalışma ile elde edilecek

sonuçlar doğrultusunda TRA2 bölgesi konaklama işletmeleri yöneticilerine yol gösterecek öneriler tespit edilerek, yöneticilere ulaştırılacaktır.

4.1.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

“Otel çalışanlarının kişilik özellikleri ile iş doyumu ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler” konulu tez çalışmasında, nicel (kantitatif) araştırma modeli uygulanmıştır. Nicel araştırma yöntemi, görgül (ampirik) veya sayısal(quantitative) yaklaşım olarak da ifade edilmektedir (Bir, 1999:6).

Çalışmanın betimsel ve bağlantısal araştırma modellerine göre ifade edilmiş hali, şekil 4.1’de araştırma modeli olarak sunulmuştur. Betimsel model kapsamında çalışanların kişilik, tükenmişlik ve iş doyumu durumlarının tespiti yapılarak ortaya konması amaçlanmıştır. İlişkisel model ile de çalışanların kişilik özellikleri ile iş doyumu ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin belirlenmesi ve çalışanların demografik özelliklerinin kişilik tipleri ile tükenmişlik ve iş doyumu boyutlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi hedeflenmiştir.



Şekil 4. 1 Araştırmanın Teorik Modeli

Kişilik, iş doyumu ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler ile ilgili hipotezler yukarıda kurulan model çerçevesinde aşağıdaki gibidir.

H1: Ankete katılanlardan farklı kişilik özelliklerine sahip bireyler ile iş doyumu durumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1a: Nevrotiklik kişilik tipi ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1b: Gelişime açıklık kişilik tipi ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1c: Özdisiplin kişilik tipi ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1d: Dışadönüklük kişilik tipi ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1e: Uyumluluk kişilik tipi ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Ankete katılanlardan farklı kişilik özelliklerine sahip bireyler ile tükenmişlik durumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2a: Nevrotiklik kişilik tipi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2b: Gelişime açıklık kişilik tipi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2c: Özdisiplin kişilik tipi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2d: Dışadönüklük kişilik tipi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2e: Uyumluluk kişilik tipi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Demografik özelliklere göre kişilik, iş doyumu ve tükenmişlik boyutlarının farklılaşp farklılaşmadığı ile ilgili hipotezler aşağıdaki gibidir.

H3: Ankete katılanların medeni durumlarına göre, kişilik tiplerinden uyumluluk boyutu farklılık gösterir.

H4: Ankete katılanların medeni durumlarına göre, kişilik tiplerinden özdisiplin boyutu farklılık gösterir.

H5: Ankete katılanların yaş gruplarına göre, tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma farklılık gösterir.

H6: Ankete katılanların cinsiyetlerine göre, kişilik tipleri farklılık gösterir.

H7: Ankete katılanların öğrenim durumlarına göre, kişilik tiplerinden gelişime açıklık boyutu farklılık gösterir.

H8: Ankete katılanların medeni durumlarına göre, iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum ve dışsal doyum farklılık gösterir.

H9: Ankete katılanların çalıştıkları departmana göre, tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme farklılık gösterir.

H10: Ankete katılanların gelir durumlarına göre, iş doyumu farklılık gösterir.

H11: Ankete katılanların çalışma sürelerine göre, tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma farklılık gösterir.

H12: Ankete katılanların mesleği tavsiye etme durumlarına göre, tükenmişlik durumları farklılık gösterir.

H13: Ankete katılanların mesleği tavsiye etme durumlarına göre, iş doyumları farklılık gösterir.

4.1.3.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın örneklemine, TRA2 Bölgesi konaklama işletmelerinde müşteriyle daha çok yüz yüze ilişki içerisinde olan önbüro, kat hizmetleri, servis ve mutfak departmanı personeli oluşturmaktadır. TRA2 bölgesi Türkiye İstatistik Kurumu'nun yapmış olduğu sınıflandırmaya göre Kars, Iğdır, Ağrı ve Ardahan illerini kapsamaktadır.

Avrupa Birliği ile uyum süreci kapsamında 2002/4720 nolu kanun hükmüyle devlet Planlama Teşkilatı ve Türkiye İstatistik Kurumu'nun Türkiye'yi idari olarak 81 il ve 7 coğrafik bölgeye ayırmasına ilaveten 22 Eylül 2002'de yeni bir bölge sınıflandırması olan 3 ayrı düzeyde sınıflandırma yapılmıştır. Bu 3 ayrı düzey sınıflandırması İBBS (İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflandırması)'nin oluşturulmasında nüfus, coğrafya, bölgesel kalkınma planları, istatistiki raporlar, sosyo-ekonomik gelişmişlik düzeyleri gibi faktörler etkili olmuştur.

Sınıflandırma, Düzey 1 olarak 12 bölgeye, Düzey 2 olarak 26 alt bölgeye ve Düzey 3 olarak 81 ile ayrılmıştır. TRA kodu ile Kuzey Doğu Anadolu Bölgesi, TRA2 kodu ile Düzey 2'de Ağrı Alt Bölgesi olarak ve Düzey 3'de TRA2 bölgesi Ağrı, Kars, Iğdır ve Ardahan illerini kapsamaktadır. Kuzeydoğu Anadolu İstatistiki Bölge Sınıflandırması tablo 4.1'de gösterilmiştir.

Tablo 4.1. TRA-Kuzey Doğu Anadolu İstatistiki Bölge Sınıflandırması

KOD	DÜZEY 1	KOD	DÜZEY 2	KOD	DÜZEY 3
TRA	Kuzey Doğu Anadolu	TRA2	Ağrı Alt Bölgesi	TRA21	Ağrı
				TRA22	Kars
				TRA23	Iğdır
				TRA24	Ardahan

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu, 2017

TRA2 bölgesi çalışanlarının araştırmanın örneklemini belirlemenin nedeni, bu bölgenin birçok alternatif turizm türü açısından turistik öneme sahip destinasyonlar olması ve bu bölgenin hiç çalışılmamış olmasıdır. Araştırmada, bu bölgedeki tüm konaklama işletmelerindeki çalışanlara ulaşmak amaçlanmıştır; fakat bazı maddi, zaman ve konaklama işletmelerindeki yönetimdekilerin olumsuz tutumları nedeniyle çalışanların tamamına ulaşılamamıştır. Bu nedenle yargısal (amaca göre) örneklem tekniği tercih edilmiştir. Örneği seçme kararının araştırmacı tarafından verilebildiği ve örneklemini oluşturan elemanlar araştırmacının araştırma problemlerine cevap bulacağına inandığı kişilerden oluştuğu kabul edilir (Gülbüz. S, Şahin. F, 2014: 130).

Araştırma TRA2 bölgesi kapsamında yer alan Kars, Iğdır, Ağrı ve Ardahan illerindeki konaklama işletmeleri internet yardımıyla belirlenmiş ve açık adreslerine ulaşılmıştır. Daha sonra 3 Haziran- 28 Eylül 2016 tarihleri aralığında, konaklama işletmeleri önce Iğdır ilinden başlayarak, sırasıyla ziyaret edilmiştir. Konaklama işletmelerindeki yöneticilerle görüşülerek anket uygulanmasını kabul eden işletmelerin kat hizmetleri, önbüro, servis, mutfak departmanı çalışanlarına anketler uygulanmıştır. Örneklemi oluşturan TRA2 bölgesi konaklama İşletmesi bilgileri (tablo 4.2, tablo 4.3, tablo 4.4)'deki gibidir. Araştırmanın örneklemini oluşturan TRA2 bölgesi konaklama işletmelerinde işgören sayılarına göre dağıtılan anketler Anton (1996) tarafından geliştirilen örneklem büyüklüğü formülünden hesaplanarak en az kaç kişiye anket uygulanması gerektiği bilgisine ulaşılmıştır. Formül aşağıdaki gibidir:

$$\text{Örneklem büyüklüğü} = 2500 * N * (1,96)^2 / [25*(N-1)] + [2500*(1,96)^2]$$

n = 616 için hesaplandığında 237 personele anket uygulanması gerektiği elde edilmiştir. Bu nedenle, otel işletmelerinde uygulama yapmak için 400 anket basılmış; ancak 322 anket uygulaması yapılabilmektedir. Yapılan anketlerden 268'i analize tabi tutulmuş, geri kalanları ise eksik bilgidен dolayı geçersiz sayılmıştır. Araştırmada toplam örneklem büyüklüğünün yaklaşık %55'lik bir bölümüne ulaşılmıştır. Araştırmanın maddi sınırları göz önüne alınarak, hata payı % 5 olarak belirlenmiş, güven aralığı ise % 95 olarak kabul edilmiştir.

Tablo 4.2 Kars Konaklama İşletmelerine Yönelik Bilgiler

Konaklama İşletmesi Adı	Otelin Yıldız Sayısı	Otel Çalışanı ve Dağıtılan Anket Sayısı	Geri Dönen Anket Sayısı	Cevaplama Oranı
Çamkar Otel (Sarıkamış)	3 yıldız	12	6	%50
Kayı Boy Otel (Sarıkamış)	3 yıldız	11	-	-
Habitat Otel (Sarıkamış)	4 yıldız	23	14	%60
Snow Flake Hotel(Sarıkamış)	4 yıldız	5	3	%60
Grand Anı	4 yıldız	36	15	%41
Büyük Kale Otel	4 yıldız	30	16	%53
Simer Otel	4 yıldız	35	12	%34
Kar's Otel	Butik	6	5	%83
Kars Konak	2 yıldız	18	10	%55
Temel 2 Otel	3 yıldız	14	8	%57
The Gala Palaca Suite	Butik	10	5	%50
Kent Otel	3 yıldız	25	14	%56
Katerina Sarayı	Butik	11	5	%45
Cheltikov	Butik	13	-	-
The Kars Park	4 yıldız	12	10	%83
Kars-1 Şirin	Butik	12	6	%50
TOPLAM		273	129	%55.5

Eski ticaret yollarının kavşak noktasında yer alan Kars, her dönem önemini koruyarak, Türkiye'nin Kafkas'lara ve Orta Doğu'ya açılan kapısı konumundadır. İlk yerleşimin MÖ.4000 yıllarına kadar dayandığı bölgede, pek çok uygarlığın izlerini görmek mümkündür. Büyük bölümü yaylalarla kaplı olan Kars, Çıldır gölüne de ev sahipliği yapar. Birçok kavimin izlerini taşıyan, Kars merkezine 41 kilometre

uzaklıktaki Ani Antik Kenti, bu il sınırları içerisinde. 2634 metrelik Bayraktepe'nin yamaçlarına konumlanan Sarıkamış Kayak Merkezi, uzun pisti nitelikli konaklama tesisleri, sarıçam ormanları, iri taneli kristal kar kalitesiyle Türkiye'nin ve dünyanın önemli kayak merkezleri arasına girmiştir. Tarihi ve kültürel yapısıyla beraber birçok turizm türünün de yapılabildiği Kars ili, önemli bir turistik merkezdir (Serka, 2014).

Tablo 4.3 Ağrı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bilgiler

Konaklama İşletmesi Adı	Otelin Yıldız Sayısı	Otel Çalışanı ve Dağıtılan Anket Sayısı	Geri Dönen Anket Sayısı	Cevaplama Oranı
Grand Cenas	4 yıldız	32	22	%68
Hotel Şahin	3 yıldız	28	20	%71
Hatemoğlu Otel	3 yıldız	23	18	%78
Büyük Ağrı Otel	2 yıldız	12	8	%66
Kılıçarslan Otel	3 yıldız	11	7	%63
Metecan Otel	2 yıldız	8	6	%75
Orta Doğu Otel	2 yıldız	13	9	%69
Hotel Huzur	1 yıldız	6	-	-
Simer Otel (Doğubayazıt)	3 yıldız	16	5	%31
Hotel Grand Derya (Doğubayazıt)	3 yıldız	10	8	%80
Nuh Otel	3 yıldız	18	5	%27
Toplam		177	108	%62.8

Konuksever ve güler yüzlü insanların yaşadığı, Türkiye'nin çatısı olarak kabul edilen Ağrı, en yüksek zirveler listesinde yer alır ve kutsal kitaplarda geçen ve çeşitli efsanelerle anlatılan Ağrı Dağı'na ev sahipliği yapar. Orta Asya ile Anadolu yarımadası üzerinde bir geçiş güzergâhı konumunda olması sebebiyle tarihsel kalıntılar açısından da oldukça zengindir. Ağrı ilinin en önemli turizm potansiyeli Ağrı Dağı'yla beraber Doğubayazıt ilçesinde yer alan İshak Paşa Sarayı'dır. Anadolu kültürel mirasını en seçkin eserlerinden biri olan saray Topkapı Sarayı'nın minyatür bir benzeri olarak Selçuklu mimarisinin anımsatan kapı süsleme ve bezemelerle doludur. Dünyanın ilk kalorifer sistemine sahip yapı, olarak anılan saray Osmanlı İmparatorluğu'nun Lale Devri'ne ait önemli anıt niteliği taşıyan eserlerinden biridir. İl merkezine 65 kilometre

olan ve Tendürek Dağı'ndan gelen sıcak yeraltı sularının meydana getirdiği Diyardin kaplıcaları da Ağrı ili bünyesinde yer alır (Serka, 2014).

Tablo 4.4 Iğdır ve Ardahan Konaklama İşletmelerine Yönelik Bilgiler

	Konaklama İşletmesi Adı	Otelin Yıldız Sayısı	Otel Çalışanı ve Dağıtılan Anket Sayısı	Geri Dönen Anket Sayısı	Cevapla-ma Oranı
İĞDIR	Star Royal Otel	4 yıldız	36	22	%61
	Gold Yıldırım Otel	3 yıldız	25	10	%40
	Multi Grand Derya	2 yıldız	11	5	%45
	Dedemin Otel 1	2 yıldız	16	6	%37
	Dedemin Otel 2	2 yıldız	17	8	%47
	Otel Olimpia	2 yıldız	18	8	%44
	Öz Grand Derya Otel	1 yıldız	6	4	%66
ARDAHAN	Büyük Ardahan Otel	3 yıldız	22	10	%45
	Kafkas Arı Otel	1 yıldız	7	-	-
	Huzur Otel	1 yıldız	8	2	%25
	Toplam		166	75	%45

Güneşin ilk doğduğu il unvanına sahip ve Ağrı Dağı'nın yaklaşık %70'lik kısmına ev sahipliği yapan Iğdır, İncil'e göre Nuh tufanından sonra insanlığın yeniden yerleşik hayata başladığı bölge olarak kabul edilen, Türkiye sınırları içinde kalan kısmı Sürmeli Çukuru, Ermenistan sınırları içerisinde kalan kısmı ise Sahat Çukuru olarak adlandırılan geniş düzlük, bu il sınırları içerisinde yer alır. Üç ülkeye komşu olması da ilin önemli bir jeopolitik konuma sahip olmasını sağlar. Sınır kapıları açık olan Nahcivan ve İran'dan gelen turistler alışveriş yaparak yörenin ekonomisine katkı sağlar.

Yüksekler diyarı olarakta anılan Ardahan ili, Kafkaslar üzerinden Anadolu'ya doğru hareket eden kavimlerin göç yolu olarak kullandıkları geçiş noktasıdır. Ardahan ili zengin, tarihsel ve kültür birikimi ile turistik değere sahiptir. Özellikle Kura Nehri'nin yarattığı derin vadiler üzerinde oluşan kale ve kuleler geçmişin izlerini günümüze kadar taşıyabilen ayrıntılardır. Ayrıca turistik öneme sahip Çıldır Gölü'de bu ilin sınırları içersindedir. (Serka, 2014).

4.1.4 Araştırmanın Varsayımları

Bu araştırmanın varsayımları şu şekilde ifade edilebilir.

1. Konaklama İşletmeleri çalışanlarının beş faktör kişilik özellikleri, iş doyumu ve tükenmişlik ölçeklerindeki ifadelerle verdikleri yanıtlar, kendilerine ait görüşleri ve var olan durumu yansıtmaktadır.
2. Seçilen örneklem evreni temsil etmektedir.
3. Uygulanan araştırma yöntemleri, bu araştırmanın amaçlarına ulaşmak için yeterlidir.
4. Verilerin analizi için kullanılan teknikler, bu araştırmanın amacı için uygundur.
5. Örnekleme yer alan çalışanların kişilik özellikleri, iş doyumu ve tükenmişlik ölçeğindeki sorulardan etkilenecek, bu konuların önemini kavrayabilecekleri varsayılmaktadır.

4.1.5 Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışma otel çalışanlarının kişilik özellikleri ile iş doyumu ve tükenmişlik arasındaki ilişkiler TRA2 bölgesinde faaliyet gösteren otel işletmeleri örneğinde incelenmektedir.

Araştırmanın kapsamı aşağıda belirtilmektedir.

1. Araştırma sadece TRA2 bölgesinde faaliyet gösteren otel işletmeleriyle sınırlandırılmıştır.
2. Yapısal eşitlik modeli ve Anova, T testi gibi analizler TRA2 bölgesindeki otel işletmeleriyle sınırlandırılmıştır.
3. Çalışmanın veri toplama süreci 3 Haziran- 28 Eylül 2016 tarihleri arasında sınırlandırılmıştır.
4. Araştırmanın sonuçları, araştırmaya katılan TRA2 bölgesi otel çalışanlarının görüşleri ile sınırlıdır.
5. Araştırma zaman ve finansal kaynak kısıtlarından dolayı, veri toplama zamanı ve veri toplama yeri ile sınırlıdır.
6. Araştırmada kullanılan ölçekler başka bir kültürde oluşturulduğu için uyum yaşama sorunu olasılığı olabilir.

4.1.6. Veri Toplama Araçlarının Hazırlanması

Araştırmanın kavramsal çerçevesi incelenirken araştırmanın temel konusu olan kişilik, tükenmişlik ve iş doyumu ile ilgili araştırmalar incelenmiş ve uygun ölçekler kullanılmak üzere belirlenmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak Kişisel Bilgi Formu, Beş Faktörlü Kişilik Envanteri, Maslach'ın Tükenmişlik Ölçeği ve Minnesota İş Doyumu Ölçeği olmak üzere dört bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır.

Anket formunun birinci bölümünde katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, turizm sektöründe çalışma süresi, bulunduğu işletmedeki çalışma süresi, öğrenim durumu, aylık gelir, departman, turizm eğitimi alma durumu ve mesleği başkalarına tavsiye etme durumu bilgilerinden oluşan kişisel bilgi formu yer almaktadır.

Anket formunun ikinci bölümünde bireylerin kişilik özelliklerini tespit etmek amacıyla Benet-Martinez ve Jhon (1998) tarafından geliştirilen ve Sümer ve Sümer (2000) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri Ölçeği (Five Factor Personality Inventory-FFPI) yer almaktadır. Orjinali 44 madde ve 5 boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin Türkçe formunun güvenirlik ve geçerliği Besim, Çetin ve Tabak (2009) tarafından tekrarlanmıştır. Söz konusu çalışmada 5 madde çıkarılarak 36 maddelik son şekli verilmiştir. Bu çalışmada gelişime açıklık (9 madde), özdisiplin (7 madde), dışadönüklük (6 madde), uyumluluk (7 madde), nevroitiklik (7 madde) olmak üzere 36 maddelik formu kullanılmıştır. Ölçekteki ifadeler “1- Hiç katılmıyorum” ve “5- Tamamen katılıyorum” Aralığında 5 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin nevroitiklik boyutundaki 7 madde güvenirlik ve geçerlik çalışmasında ters kodlanmıştır. Anketi cevaplayanların tutumlarını doğru kodlamak için, ölçekteki ters yönlü ifadelerin ters kodlanması gerekir (Erkuş, 2014).

Anketin üçüncü bölümünde Weiss ve arkadaşları (1967) tarafından geliştirilen 20 soruluk Minnesota İş Doyumu Ölçeğinin (Minnesota Job Satisfaction-MJS), Baycan (1985) tarafından Türkçe'ye uyarlanmış olan kısa formu (14 madde) kullanılmıştır. Ölçekteki ifadeler “1- Hiç memnun değilim” ve “5- Çok memnunum” aralığında 5 ifadeden oluşmaktadır. Faktörler “İçsel İş Doyumu” (1, 2, 3, 9, 11) ve “Dışsal İş Doyumu” (4, 5, 6, 7, 8, 10, 12, 13, 14) olarak isimlendirilmiştir.

Anket formunun dördüncü bölümünde Maslach ve Jackson tarafından (1981) geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan, beşli likert tipinde 22

maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik (Maslach Burnout Inventory-MBI) ölçeği yer almaktadır. Ölçeğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma olmak üzere üç alt boyutu bulunmaktadır. Duygusal Tükenme alt ölçeği, kişinin mesleği tarafından tüketilmiş ve tarafından yüklenilmiş olmayı ifade etmektedir. Bu alt ölçekte yorgunluk, bıkkınlık ve duygusal enerjinin azalması ile ilgili 8 madde (1, 2, 3, 6, 8, 13, 16 ve 20) yer almaktadır. Duyarsızlaşma alt ölçeği, bireyin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, duygudan yoksun bir biçimde, bireylerin kendine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın davranmalarını tanımlayan 6 maddeden (5, 10, 11, 15, 21, ve 22) oluşmaktadır. Kişisel Başarı Duygusunda Azalma alt ölçeği, insanlarla çalışan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlayan 8 maddeden (4, 7, 9, 12, 14, 17, 18 ve 19) oluşmaktadır.

Araştırmada kullanılan ölçme araçlarının yapı geçerlikleri ve iç tutarlık güvenirlikleri araştırma kapsamında incelenmiştir. Bu nedenle, bir dizi Doğrulamalı Faktör Analizi (DFA) gerçekleştirilmiştir. Birinci DFA’da beş faktörlü toplam 36 maddeden oluşan (Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri Envanteri-FFPI) model; ikinci DFA’da iki faktörlü toplam 14 maddeden oluşan (Minnesota İş Doyumu Ölçeği-MJS) model; üçüncü DFA’da üç faktörlü toplam 22 maddeden oluşan (Maslach’ın Tükenmişlik Envanteri-MBI) modelin yapı geçerlikleri açısından incelenmiştir.

Yapısal eşitlik modelinin ikinci aşamasında kişilik özelliklerinin iş doyumu ve tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yol analizinden yararlanılmıştır.

Literatürde ölçme modelinin test edilmesi ile doğrulamalı faktör analizi eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Diğer bir ifadeyle aslında ölçme modeli, bir gizil değişkenli doğrulamalı faktör analizi modelidir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010). Doğrulamalı faktör analizi aşamalarında aşağıdaki kurallara uyulmuştur:

- Göstergelerin tümünün ilgili faktörde yüksek faktör yüklerine sahip olmasına,

- X^2 anlamlılık değerinin (p) $>0,05$ olmasına dikkat edilmiştir. X^2 değerinin 0’a yakın bir değer vermesi veya p değerinin anlamlı olmaması ($>0,05$) gözlenen model ile beklenen model arasında farklılık olmadığı, gözlenen modelin tahmin edilen modele uygun olduğu anlamını taşımaktadır (Bayram, 2010; s.95). X^2 , tek başına değerlendirilen bir istatistik değildir. X^2 değerinin çok büyük ve istatistiksel olarak

anlamli bulunduğu durumlarda, X^2 'nin serbestlik derecesine oranı (X^2/sd) olarak ifade edilen değerin, modelin uyumu açısından bir değerlendirme sağladığı ifade edilmektedir (Çokluk, Şekercioğlu, Büyüköztürk, 2010).

- Modeldeki yollar için tahmin edilen bireysel parametre tahminlerinin istatistiksel anlamlılığını gösteren (Bayram, 2010; s.69) t değerlerinin, ait oldukları modelin serbestlik derecesinde 0,05 ve 0,01 düzeyinde anlamlı olmasına dikkat edilmiştir. Yapısal eşitlik modeli çerçevesinde anlamlı olmayan t değerlerinin analiz dışı bırakılması gerekmektedir (Çokluk, Şekercioğlu, Büyüköztürk, 2010).

- Büyük hata varyansları faktörler tarafından gözlenen değişkenlerdeki açıklanamayan değişkenliğin çok olduğunu göstermektedir (Bayram, 2010). Değişkenlerin hata varyanslarının yüksek olması durumunda modelden çıkarılmıştır. Hata varyanslarının 0.80'in üzerinde olan (faktör yükü ve varyansa katkısı da dikkate alınarak) değişkenlerin çıkarılması aşama aşama gerçekleştirilmiştir (Çokluk, Şekercioğlu, Büyüköztürk, 2010).

- Gözlenen ve gizil değişkenler arasındaki kovaryansa bakarak araştırmacı modele ilişkin modifikasyonlar yapılabilir (Sümer, 2000). Bu modifikasyonlar hata terimleri temelinde oluşturulur ve modelde orijinal olarak öngörülmeyen, ancak ilgili düzenlemenin yapılmasıyla modelde kazanılacak X^2 (ki-kare) miktarını gösteren, gözlenen veya gizil değişkenler arasında önerilen yeni bağlantıları kapsar. Bu iyileştirmenin yapılabilmesi için “ilişki kurulacak hata terimlerinin bağlı olduğu gözlemlenen değişkenler (soru maddeleri) aynı boyutu ölçümleyebileceği, birbiri yerine kullanılabilmesi, aynı anlama gelmiş olabileceği ya da bu soruların farklı çalışmalarda birbirleri yerine kullanılmış olduğu” gibi kuramsal gerekçelere uyularak gerçekleştirilmiştir (Çokluk, Şekercioğlu, Büyüköztürk, 2010; Meydan ve Şeşen, 2011).

- Sadece indeksleri düzeltmek amacıyla değişkenlerin birbiriyle ilişkilendirilmesi, dayanaksız model oluşturma anlamına gelebileceğinden kuramsal temeli olmayan modifikasyonlar yapılmamıştır. Modifikasyonlarda X^2 değerine önemli katkı sağlama durumu dikkate alınmıştır. Modifikasyon öncesindeki X^2 değeri ile modifikasyon sonrası X^2 değeri arasındaki farkın, %5 anlamlılık düzeyinde ve modeldeki serbestlik derecesindeki X^2 tablo değerinden büyük olması modifikasyonun X^2 değerinde önemli değişiklik sağladığı anlaşılmaktadır.

- Yapısal eşitlik modellemesinde uyum indeksleri, verilen örneklem verisine doğru modeli tanımlayan tek bir anlamlı istatistiğe sahip değildir. Model uyumunun değerlendirilmesinde uyum indeksleri kalıntılara dayanan, bağımsız modele dayanan, yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA), bilgi kriterine dayanan uyum indeksleri, ilgi kriterlerine dayalı uyum indeksleri şeklinde sınıflandırılmaktadır (Bayram, 2010).

- Doğrulayıcı faktör analizi ve yapısal eşitlik modellerinde, model uyumunun değerlendirilmesinde Ki-kare (X^2) istatistiğinin serbestlik derecesine oranı (X^2/sd), tahmin edilen bireysel parametre tahminlerinin istatistiksel anlamlılığı (t değeri), “kalıntılara dayanan” (SRMR, GFI), “bağımsız modele dayanan” (NNFI, CFI), “yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA)”, “bilgi kriterine dayanan” (AIC, BIC) olarak sınıflandırılan uyum indeksleri kullanılmaktadır (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010; Bayram, 2010). Uyum indekslerinin kabul edilebilir ve iyi/çok iyi değerleri model uyum tablolarında gösterilmiştir (tablo 4.5, tablo 4.7, tablo 4.9).

Model uyumları sağlanan veya doğrulanan ölçekler için güvenirlik analizleri (Cronbach Alpha ve madde toplam korelasyonu) yapılmıştır. Güvenirliği ölçmeye yönelik en yaygın kullanılan analiz türü Cronbach’s Alpha katsayısıdır (Özdamar, 2004:622, Kalaycı, 2010:405). Güvenirlik çalışması kapsamında ilk olarak ölçek ve boyutlarının Cronbach Alpha katsayıları incelenmiştir. Alpha katsayısının 0,70’in üzerinde olması iç tutarlığın yüksek olduğu anlamını taşımaktadır. Güvenirlik analizi kapsamında uygulanan madde analizi yöntemlerinden madde-toplam korelasyonu, test maddelerinden alınan puanlar ile testin toplam puanı arasındaki ilişkiyi açıklar. Madde-toplam korelasyonunun pozitif ve yüksek olması, maddelerin benzer davranışları örneklediğini gösterir ve testin iç tutarlığının yüksek olduğunu gösterir. Genel olarak madde-toplam korelasyonu 0,30 ve daha yüksek olan maddelerin bireyleri iyi derecede ayırt ettiği, 0,20-0,30 arasında kalan maddelerin zorunlu görülmesi durumunda teste alınabileceği söylenebilir (Büyüköztürk, 2011). Her iki analiz maddelerin bireyleri ölçülen davranış bakımından ne derece ayırt ettiğini gösterir (Büyüköztürk, 2011).

4.1.7. Doğrulayıcı Faktör Analizleri

Beş Faktörlü Kişilik Ölçeği, Tükenmişlik Ölçeği ve İş Doyumu Ölçeğine doğrulayıcı faktör analizi uygulaması şu şekildedir.

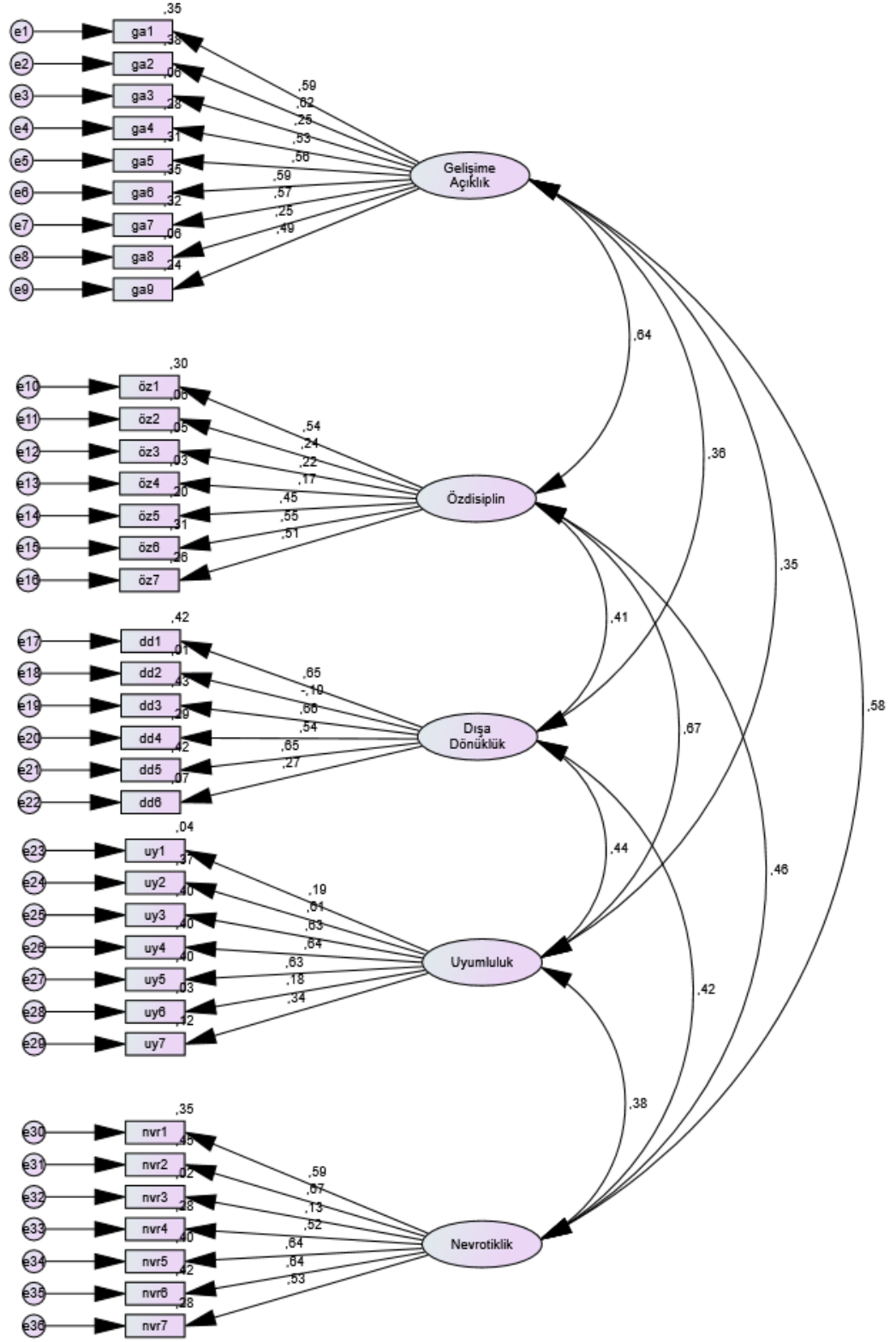
4.1.7.1. Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri Ölçeği (FFPI)

FFPI şeklinde İngilizce başlıklarına göre kodlanan Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri Ölçeğinin uyum indeksleri şu şekildedir.

Tablo 4.5 FFPI İçin Kurulan Modelin Uyum İndeksleri

Model Uyum İndeksleri	İlk DFA 36 madde 5 boyut	Son DFA 24 madde 5 boyut	Uyum Değerleri	
			Kabul Edilebilir	İyi / Çok İyi
X^2/sd	2,11	1,46	$0 < X^2/sd < 5$	$X^2/sd < 3$
SRMR	0,08	0,05	$0,00 \leq SRMR \leq 0,08$	$SRMR \leq 0,05$
GFI	0,76	0,90	$0,90 \leq GFI \leq 1,0$	$GFI \geq 0,95$
NNFI	0,67	0,91	$0,90 \leq NFI \leq 1,0$	$NFI \geq 0,95$
CFI	0,68	0,93	$0,90 \leq CFI \leq 1,0$	$CFI \geq 0,95$
RMSEA	0,06	0,04	$0,00 \leq RMSEA \leq 0,10$	$RMSEA \leq 0,05$
AIC	1396 > 1332	468 < 600	$AIC_{model} < AIC_{doymuş \text{ ve bağımsız modeller}}$	
BIC	1422 < 1546	480 < 661	$BIC_{model} < BIC_{doymuş \text{ ve bağımsız modeller}}$	

FFPI ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak 36 madde ve beş boyut ile madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulayıcı faktör analizinde, uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeylerde olmadığı (Tablo 4.5), 0,40'ın altında faktör yüküne sahip maddeler olduğu tespit edilmiştir (Şekil 4.2).



Şekil 4.2 FFPI Ölçeği İlk DFA Diyagramı

FFPI ölçeği model uyum indekslerinin iyileştirilmesi amacıyla yapılan madde eksiltme ve uygun kovaryans bağlantıları (ga6-ga7, dd1-dd3) sonucunda uyum indekslerinin kabul edilebilir seviyelere ulaştığı (Tablo 4.6), kalan 24 maddenin faktör yükü ve hata varyanslarının uygun olduğu tespit edilmiştir (Tablo 4.6, Şekil 4.3).

Tablo 4.6 FFPI Ölçeği DFA ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Faktör ve Maddeler	Std. β	t	R^2	r	α	α
Gelişime Açıklık					0,77	0,84
FFPI5	0,34		0,37	0,48		
FFPI10	0,38	7,58**	0,40	0,46		
FFPI18	0,27	6,59**	0,27	0,39		
FFPI22	0,33	7,10**	0,33	0,38		
FFPI24	0,36	6,85**	0,31	0,42		
FFPI33	0,33	6,55**	0,27	0,37		
FFPI36	0,25	6,39**	0,25	0,30		
Öz Disiplin					0,74	
FFPI8	0,47		0,47	0,31		
FFPI16	0,50	8,16**	0,50	0,35		
FFPI20	0,47	8,10**	0,47	0,35		
Dışa Dönüklük					0,73	
FFPI1	0,40		0,31	0,34		
FFPI11	0,38	7,19**	0,28	0,43		
FFPI19	0,35	6,67**	0,39	0,34		
FFPI25	0,47	6,91**	0,54	0,41		
Uyumluluk					0,72	
FFPI7	0,36		0,36	0,32		
FFPI12	0,39	7,03**	0,40	0,32		
FFPI15	0,44	7,22**	0,44	0,33		
FFPI26	0,38	6,95**	0,38	0,38		
Nevrotiklik*					0,77	
FFPI4	0,35		0,35	0,41		
FFPI9	0,44	7,90**	0,44	0,50		
FFPI17	0,28	6,74**	0,28	0,36		
FFPI21	0,40	7,66**	0,40	0,46		
FFPI28	0,42	7,76**	0,42	0,50		
FFPI32	0,28	6,74**	0,28	0,39		

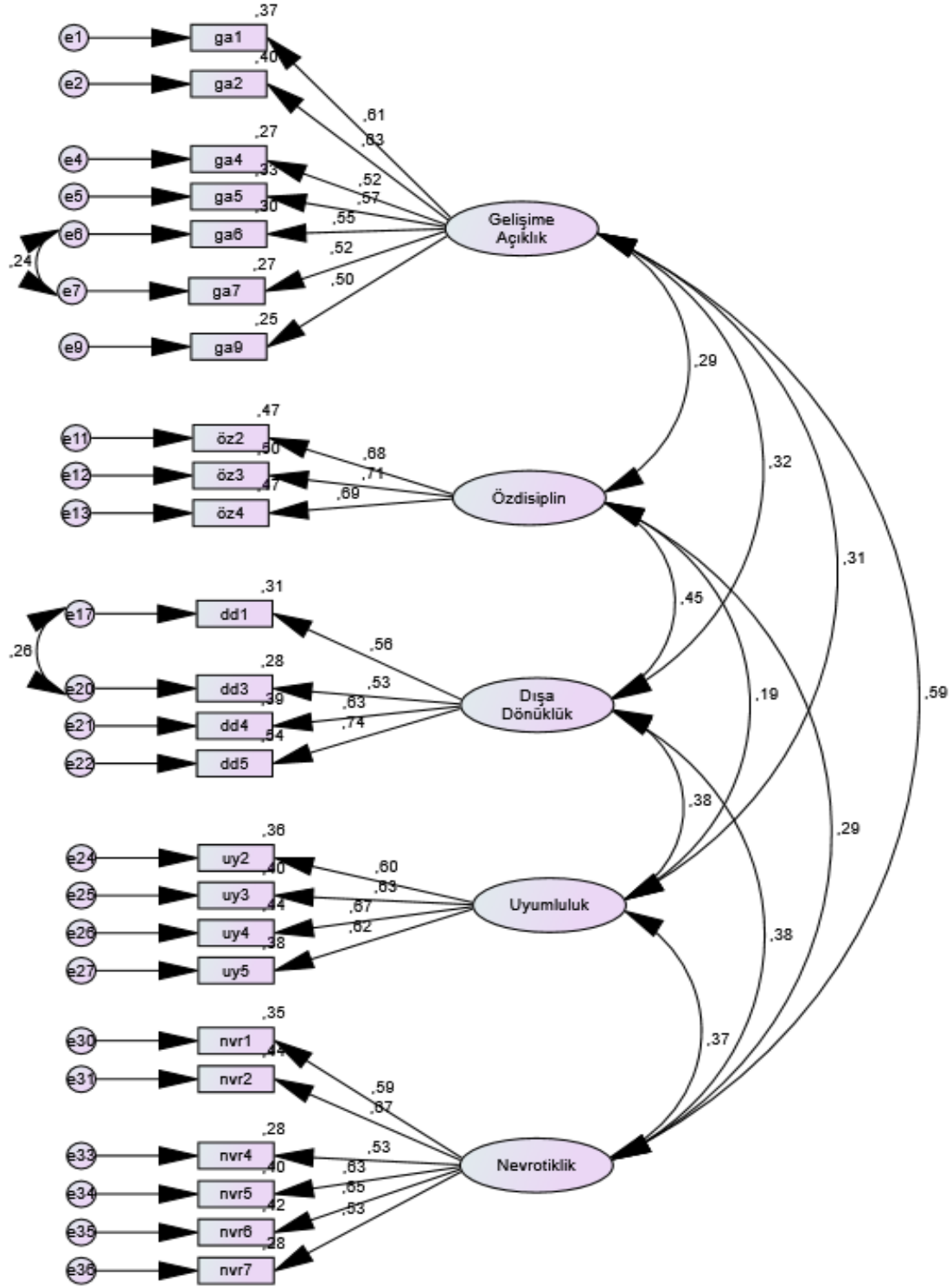
*: Ölçek güvenirliliği için ters kodlanmıştır

r: Madde Toplam Korelasyonu

**p<0,01

Güvenirlik analizi sonuçları incelendiğinde FFPI ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,84; alt boyutların Alpha katsayıları sırasıyla 0,77 – 0,74 – 0,73 – 0,72 – 0,77 olarak yüksek düzeyde bulunmuştur. Ölçekteki tüm maddeler için madde-toplam korelasyonlarının 0,30'dan yüksek (0,31 ile 0,50 aralığında) olduğu görülmektedir

(Tablo 4.6). FFPI ölçeği 24 madde ve 5 boyutuyla güvenilir ve geçerli bir ölçek olarak doğrulanmıştır.



Şekil 4.3 FFPI Ölçeği Son DFA Diyagramı

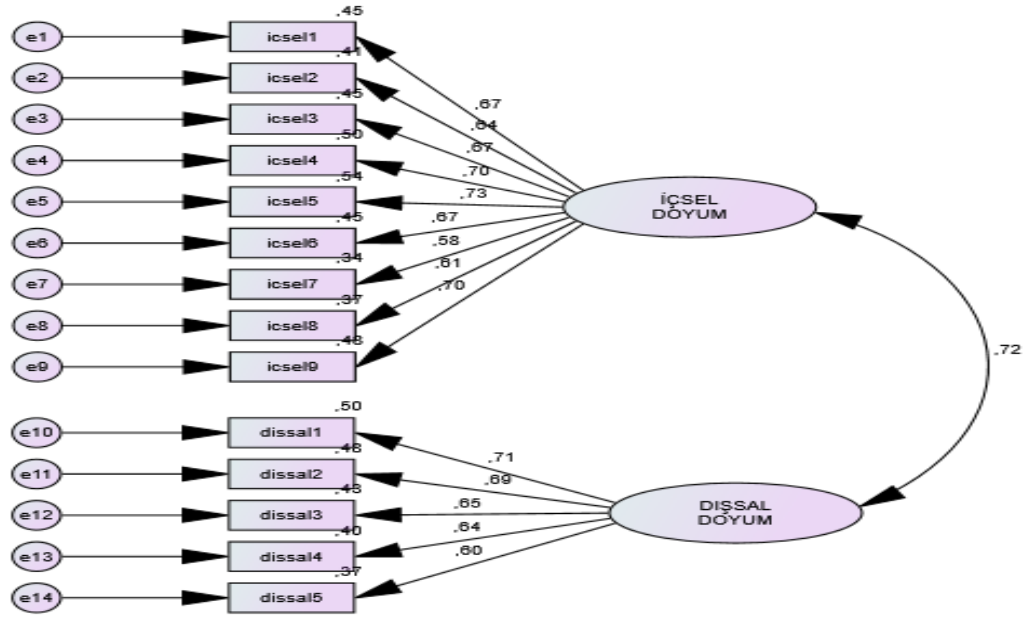
4.1.7.2.Minnesota İş Doyumu Ölçeği (MJS)

MJS şeklinde İngilizce başlıklarına göre kodlanan Minnesota İş Doyumu Ölçeği uyum indeksleri şu şekildedir.

Tablo 4.7 MJS İçin Kurulan Modelin Uyum İndeksleri

Model Uyum İndeksleri	İlk DFA 14 madde 2 boyut	Son DFA 14 madde 2 boyut	Uyum Değerleri	
			Kabul Edilebilir	İyi / Çok İyi
X^2/sd	2,23	2,03	$0 < X^2/sd < 5$	$X^2/sd < 3$
SRMR	0,05	0,04	$0,00 \leq SRMR \leq 0,08$	$SRMR \leq 0,05$
GFI	0,90	0,92	$0,90 \leq GFI \leq 1,0$	$GFI \geq 0,95$
NNFI	0,82	0,93	$0,90 \leq NFI \leq 1,0$	$NFI \geq 0,95$
CFI	0,93	0,95	$0,90 \leq CFI \leq 1,0$	$CFI \geq 0,95$
RMSEA	0,07	0,06	$0,00 \leq RMSEA \leq 0,10$	$RMSEA \leq 0,05$
AIC	227>210	212<210	$AIC_{model} < AIC_{doymuş \text{ ve bağımsız modeller}}$	
BIC	331<587	323<587	$BIC_{model} < BIC_{doymuş \text{ ve bağımsız modeller}}$	

MJS ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak 14 madde ve iki boyut ile madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulayıcı faktör analizinde, NNFI ve AIC kriterlerinin kabul edilebilir düzeylerde olmadığı (Tablo 4.7) tespit edilmiştir (Şekil 4.4).



Şekil 4.4 MJS Ölçeği İlk DFA Diyagramı

MJS ölçeği model uyum indekslerinin iyileştirilmesi amacıyla uygun kovaryans bağlantıları (içsel2-içsel4, dışsal2-dışsal5) sonucunda uyum indekslerinin kabul edilebilir seviyelere ulaştığı (Tablo 4.8), orijinal yapıda yer alan 14 maddenin faktör yükü ve hata varyanslarının uygun olduğu tespit edilmiştir (Tablo 4.8, Şekil 4.5).

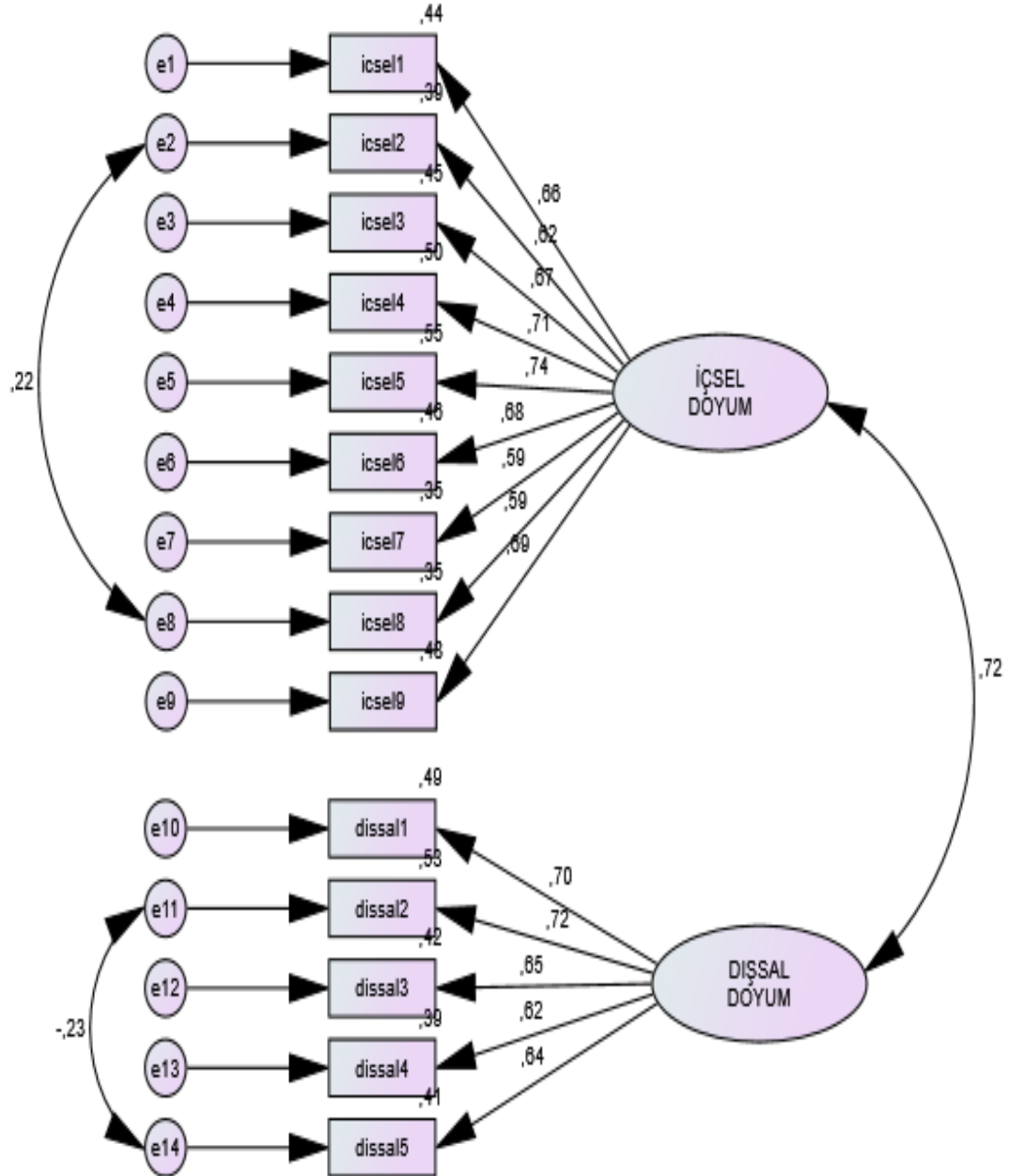
Tablo 4.8 MSJ Ölçeği DFA ve Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Faktör ve Maddeler	Std. β	t	R^2	r	α	α
İçsel Doyum					0,87	0,89
MJS1	0,66		0,44	0,59		
MJS2	0,62	9,00**	0,39	0,58		
MJS3	0,67	9,60**	0,45	0,59		
MJS4	0,71	10,06**	0,50	0,64		
MJS5	0,74	10,44**	0,55	0,66		
MJS6	0,68	9,68**	0,46	0,61		
MJS7	0,59	8,57**	0,35	0,52		
MJS9	0,59	8,57**	0,49	0,57		
MJS11	0,69	9,88**	0,35	0,65		
Dışsal Doyum					0,79	
MJS8	0,70		0,49	0,57		
MJS10	0,72	9,85**	0,53	0,57		
MJS12	0,65	9,32**	0,42	0,51		
MJS13	0,62	9,00**	0,39	0,53		
MJS14	0,64	8,82**	0,41	0,52		

r: Madde Toplam Korelasyonu

**p<0,01

Güvenirlilik analizi sonuçları incelendiğinde MJS ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,89; alt boyutların Alpha katsayıları sırasıyla 0,87 ve 0,79 olarak yüksek düzeyde bulunmuştur. Ölçekteki tüm maddeler için madde-toplam korelasyonlarının 0,30'dan yüksek (0,39 ile 0,66 Aralığında) olduğu görülmektedir (Tablo 4.8). MJS ölçeği 14 madde ve iki boyutuyla güvenilir ve geçerli bir ölçek olarak doğrulanmıştır



Şekil 4.5 MJS Ölçeği Son DFA Diyagramı

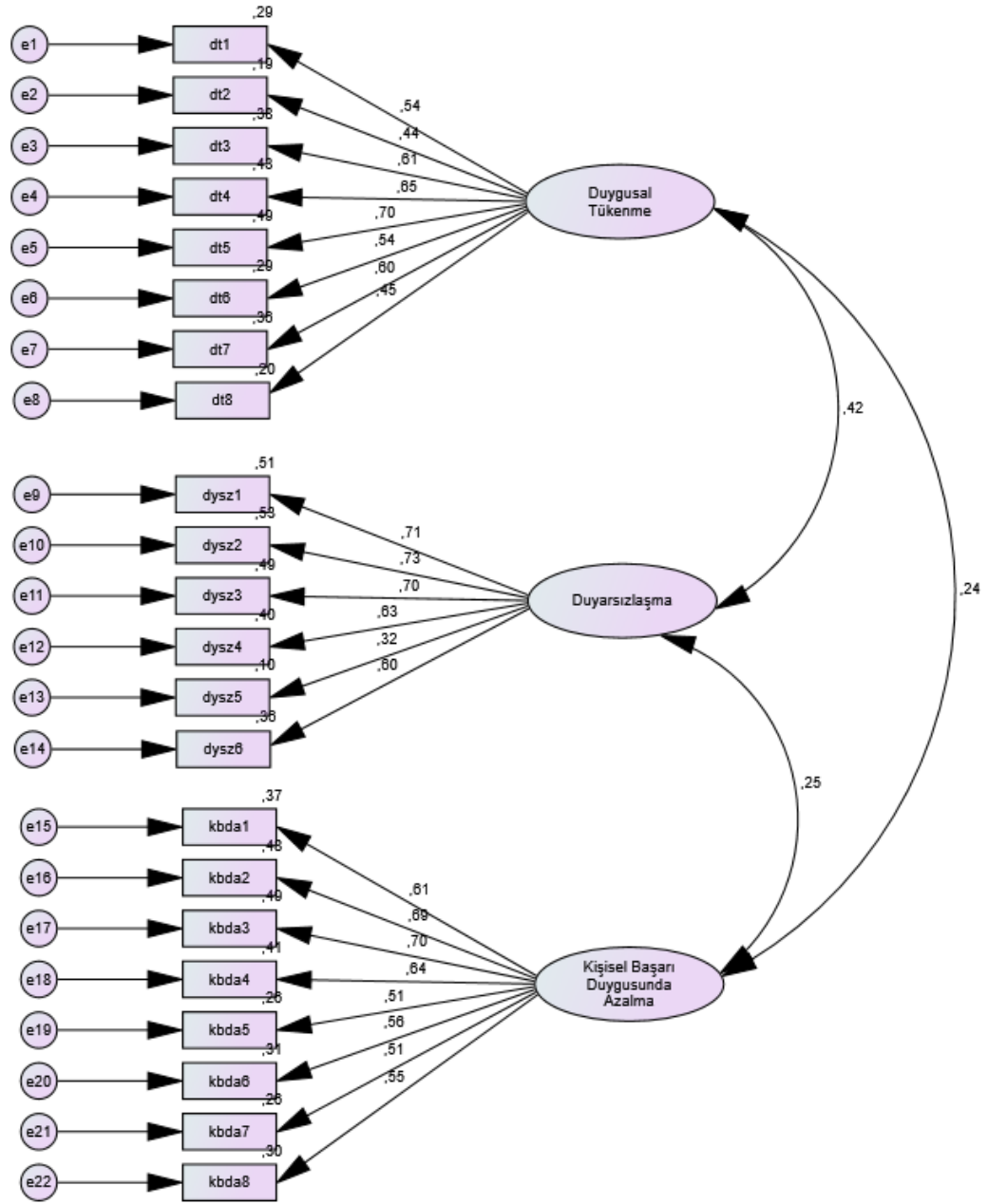
4.1.5.4. Maslach'ın Tükenmişlik Ölçeği (MBI)

MBI şeklinde İngilizce başlıklarına göre kodlanan Maslach'ın Tükenmişlik Ölçeği uyum indeksleri aşağıdadır. İlk DFA ve son DFA şeklinde ifade edilen model uyum indeklerinin değerleri kabul edilebilir değerler aralığına uygunluğunu göstermek için tablo olarak şu şekildedir

Tablo 4.9 MBI İçin Kurulan Modelin Uyum İndeksleri

Model Uyum İndeksleri	İlk DFA 22 madde 3 boyut	Son DFA 17 madde 3 boyut	Uyum Değerleri	
			Kabul Edilebilir	İyi / Çok İyi
X^2/sd	2,55		$0 < X^2/sd < 5$	$X^2/sd < 3$
SRMR	0,09	0,06	$0,00 \leq SRMR \leq 0,08$	$SRMR \leq 0,05$
GFI	0,85	0,93	$0,90 \leq GFI \leq 1,0$	$GFI \geq 0,95$
NNFI	0,79	0,92	$0,90 \leq NFI \leq 1,0$	$NFI \geq 0,95$
CFI	0,81	0,93	$0,90 \leq CFI \leq 1,0$	$CFI \geq 0,95$
RMSEA	0,08	0,05	$0,00 \leq RMSEA \leq 0,10$	$RMSEA \leq 0,05$
AIC	618 > 506	272 < 376	$AIC_{\text{model}} < AIC_{\text{doymuş ve bağımsız modeller}}$	
BIC	787 < 1414	412 < 855	$BIC_{\text{model}} < BIC_{\text{doymuş ve bağımsız modeller}}$	

MBI ölçeğinin orijinal yapısına uygun olarak 22 madde ve üç boyut ile madde faktör ilişkisi kurularak yapılan doğrulayıcı faktör analizinde, uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeylerde olmadığı (Tablo 4.9), 0,40'ın altında faktör yüküne sahip maddeler olduğu tespit edilmiştir (Şekil 4.6).



Şekil 4.6 MBI Ölçeği İlk DFA Diyagramı

MBI ölçeği model uyum indekslerinin iyileştirilmesi amacıyla yapılan aşamalı madde eksiltme ve uygun kovaryans bağlantıları (dysz4-dysz6, kbda1-kbda2) sonucunda uyum indekslerinin kabul edilebilir seviyelere ulaştığı (Tablo 4.10), kalan 17 maddenin faktör yükü ve hata varyanslarının uygun olduğu tespit edilmiştir (Tablo 4.10, Şekil 4.7).

Tablo 4.10 MBI Ölçeği DFA ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

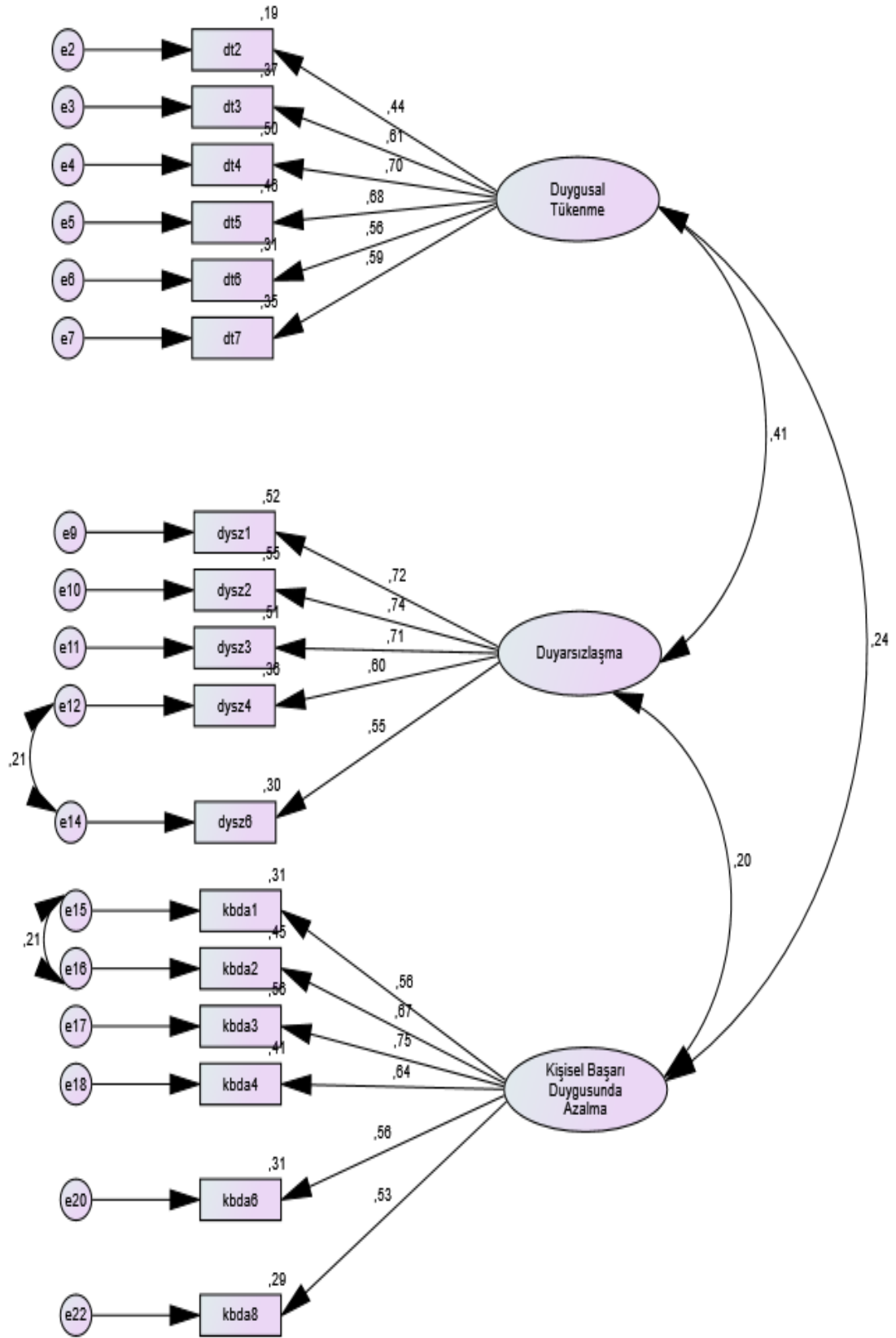
Faktör ve Maddeler	Std. β	t	R^2	r	α	α
Duygusal Tükenme					0,76	0,81
MBI2	0,44		0,19	0,33		
MBI3	0,61	5,50**	0,37	0,33		
MBI6	0,70	6,13**	0,50	0,45		
MBI8	0,68	6,06**	0,46	0,39		
MBI13	0,56	5,59**	0,31	0,42		
MBI16	0,59	5,74**	0,35	0,46		
Duyarsızlaşma					0,81	
MBI5	0,72		0,52	0,44		
MBI10	0,74	10,10**	0,55	0,46		
MBI11	0,71	9,86**	0,51	0,43		
MBI15	0,60	8,47**	0,36	0,39		
MBI22	0,55	7,79**	0,30	0,40		
Kişisel Başarıda azalma						
MBI4	0,56		0,31	0,35		
MBI7	0,67	8,51**	0,45	0,41		
MBI9	0,75	7,72**	0,56	0,42		
MBI15	0,64	7,19**	0,36	0,34		
MBI17	0,56	6,64**	0,31	0,36		
MBI19	0,53	6,45**	0,29	0,42		

*: Ölçek güvenirliliği için ters kodlanmıştır

r: Madde Toplam Korelasyonu

**p<0,01

Güvenirlik analizi sonuçları incelendiğinde MBI ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,81; alt boyutların Alpha katsayıları sırasıyla 0,76 – 0,81 ve 0,79 olarak yüksek düzeyde bulunmuştur. Ölçekteki tüm maddeler için madde-toplam korelasyonlarının 0,30’dan yüksek (0,33 ile 0,46 aralığında) olduğu görülmektedir (Tablo 4.10). MBI ölçeği 17 madde ve üç boyutuyla güvenilir ve geçerli bir ölçek olarak doğrulanmıştır.



Şekil 4.7 MBI Ölçeği Son DFA Diyagramı

4.1.8. Verilerin Analizi ile Bulgular ve Hipotezlerin Test Edilmesi

Verilerin analizinde AMOS 22 ve SPSS 15.0 kullanılmıştır. Katılımcıların demografik bilgileri frekans ve yüzde tablosu; faktörlere ait ortalama ve standart sapmalar betimsel istatistik tablosu şeklinde sunulmuştur.

Ölçek ve alt boyut puanlarının normallik sınamasında Çarpıklık (Skewness) katsayısı kullanılmıştır. Sürekli bir değişkenden elde edilen puanların normal dağılım özelliğinde kullanılan çarpıklık katsayısının (Skewness) ± 1 sınırları içinde kalması puanların normal dağılımdan önemli bir sapma göstermediği şeklinde yorumlanabilir (Büyüköztürk, 2011). Ölçek ve alt boyut puanları normal dağılım gösterdiğinden, cinsiyet, medeni durum, turizm ile ilgili eğitim alma durumu, mesleğini tavsiye etme değişkenlerine göre karşılaştırılmasında bağımsız iki örneklem t testi, yaş, öğrenim düzeyi, departman, aylık gelir, turizm sektöründe çalışma süresi, toplam çalışma süresi değişkenlerine göre karşılaştırılmasında ANOVA testlerinden kullanılmıştır. ANOVA testinde anlamlı farklılık görüldüğünde farkın hangi iki grup arasında olduğunu belirlemek amacıyla LSD post hoc testinden yararlanılmıştır. Analizlerde istatistiksel anlamlılık düzeyi 0,05 ($p < 0,05$) olarak belirlenmiştir. Ölçekler arasındaki ilişki yapısal eşitlik modeli kapsamında yol analizi ile incelenmiştir.

YEM ile yapılan analizlerin esas amacı, birden fazla bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkileri test ederek, aralarındaki ilişkileri ortaya koymaktır (Gürbüz, Şahin, 2014). YEM ile yapılan ilişki analizleri için geleneksel regreasyon analizleri kullanılsa da regreasyon analizleri her bir ilişki için bir tane regreasyon analizi yapılmaz. Çünkü Lisrel ve Amos gibi programlarda gerçekleştirilen analizler için birden fazla bağımlı ve bağımsız değişkenler aralarındaki ilişkiler tek bir analiz ile ortaya çıkarılabilmektedir (Tatlıdil, 1996). YEM önceden belirlenen ve kuramsal altyapısı oluşturulan bir ilişki durumu, örneklemden elde edilen veri ile doğrulanmaktadır. YEM analizlerinde en küçük ölçüm hataları dikkate alınarak hesaplanmaktadır. Klasik analizlerde gözlenen değişkenler dikkate alınırken, YEM’de hem gözlenen hem de gizil değişkenleri dikkate alarak birlikte analiz edilmektedir. Ayrıca YEM’le en uyumlu model belirlenerek tesadüfi ve tesadüfi olmayan ölçüm hataları açıklanmaktadır (Çokluk, Şekercioğlu, Büyüköztürk, 2012). Klasik çok değişkenli analizlerde bağımlı

ve bağımsız değişken şeklinde tanımlanan ifadeler, YEM’de içsel ve dışsal değişkenler şeklinde tanımlanmaktadır (Meydan ve Şeşen, 2011).

4.1.8.1. Ölçeklerin Betimsel İstatistikleri

Beş faktör kişilik özellikler, iş doyumu ve tükenmişlik ölçeği alt boyutlarının betimsel istatistikleri aşağıdaki gibidir.

Tablo 4.11 Ölçeklerin Betimsel İstatistikleri

Ölçek ve Alt Boyut	Madde Sayısı	Min.	Maks.	X	SS	Skewness
BEŞ FAKTÖRLÜ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ÖLÇEĞİ (FFPI)	24	1	5	3,30	0,64	-0,25
Gelişime açıklık	7	1	5	3,38	0,87	-0,52
Öz disiplin/sorumluluk	3	1	5	2,79	1,19	0,03
Dışa dönüklük	4	1	5	3,33	1,01	-0,53
Uyumluluk	4	1	5	3,69	0,96	-0,58
Nevrotiklik/duygusal dengesizlik	6	1	5	3,30	0,95	-0,61
İŞ DOYUMU (MJS)	14	1	5	3,60	0,78	-0,43
İçsel doyum	9	1	5	3,60	0,84	-0,56
Dışsal doyum	5	1	5	3,59	0,91	-0,44
TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ (MBI)	17	1	5	2,74	0,65	0,00
Duygusal tükenme	6	1	5	2,65	0,85	-0,05
Duyarsızlaşma	5	1	5	2,42	1,02	0,65
Kişisel başarıda azalma	6	1	5	3,14	0,93	-0,11

Ölçeklerin betimsel istatistikleri incelendiğinde Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri Ölçeği (FFPI) ve gelişime açıklık, öz disiplin, dışa dönüklük ve nevrotiklik boyutları puanlarının orta düzeyde; uyumluluk boyutu puanlarının orta-yüksek düzeyde olduğu ve ölçek ve alt boyut puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir.

İş Doyumu Ölçeği (MJS) ve alt boyutları puanlarının orta-yüksek düzeyde olduğu ve ölçek ve alt boyut puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir.

Tükenmişlik Ölçeği (MBI) ve duygusal tükenme, kişisel başarıda azalma alt boyutları puanlarının orta düzeyde; duyarsızlaşma alt boyut puanlarının düşük düzeyde olduğu ve ölçek ve alt boyut puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir.

4.1.8.2 Kişilik Özelliklerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Aralarındaki İlişkilere Yönelik Sonuçlar

Tablo 4.12 Yol Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişken		Bağımlı Değişken	B (SE)	β	t	R ²
Gelişime açıklık	→	İş Doyumu	0,33 (0,10)	0,35	3,24**	0,12
Öz Disiplin	→	İş Doyumu	-0,00 (0,07)	0,00	-0,02	
Dışa Dönüklük	→	İş Doyumu	0,13 (0,11)	0,13	1,21	
Uyumluluk	→	İş Doyumu	0,07 (0,09)	0,07	0,77	
Nevrotiklik	→	İş Doyumu	-0,27 (0,09)	-0,33	-2,84**	
Gelişime açıklık	→	Tükenmişlik	-0,27 (0,09)	0,34	-2,75**	0,18
Öz Disiplin	→	Tükenmişlik	0,02 (0,07)	0,03	0,24	
Dışa Dönüklük	→	Tükenmişlik	0,08 (0,10)	0,10	0,80	
Uyumluluk	→	Tükenmişlik	-0,21 (0,09)	-0,27	-2,35**	
Nevrotiklik	→	Tükenmişlik	0,04 (0,09)	0,07	0,51	
<i>X²/sd</i>	<i>RMSEA</i>	<i>SRMR</i>	<i>GFI</i>	<i>NNFI</i>	<i>CFI</i>	
1,39	0,04	0,06	0,90	0,914	0,93	

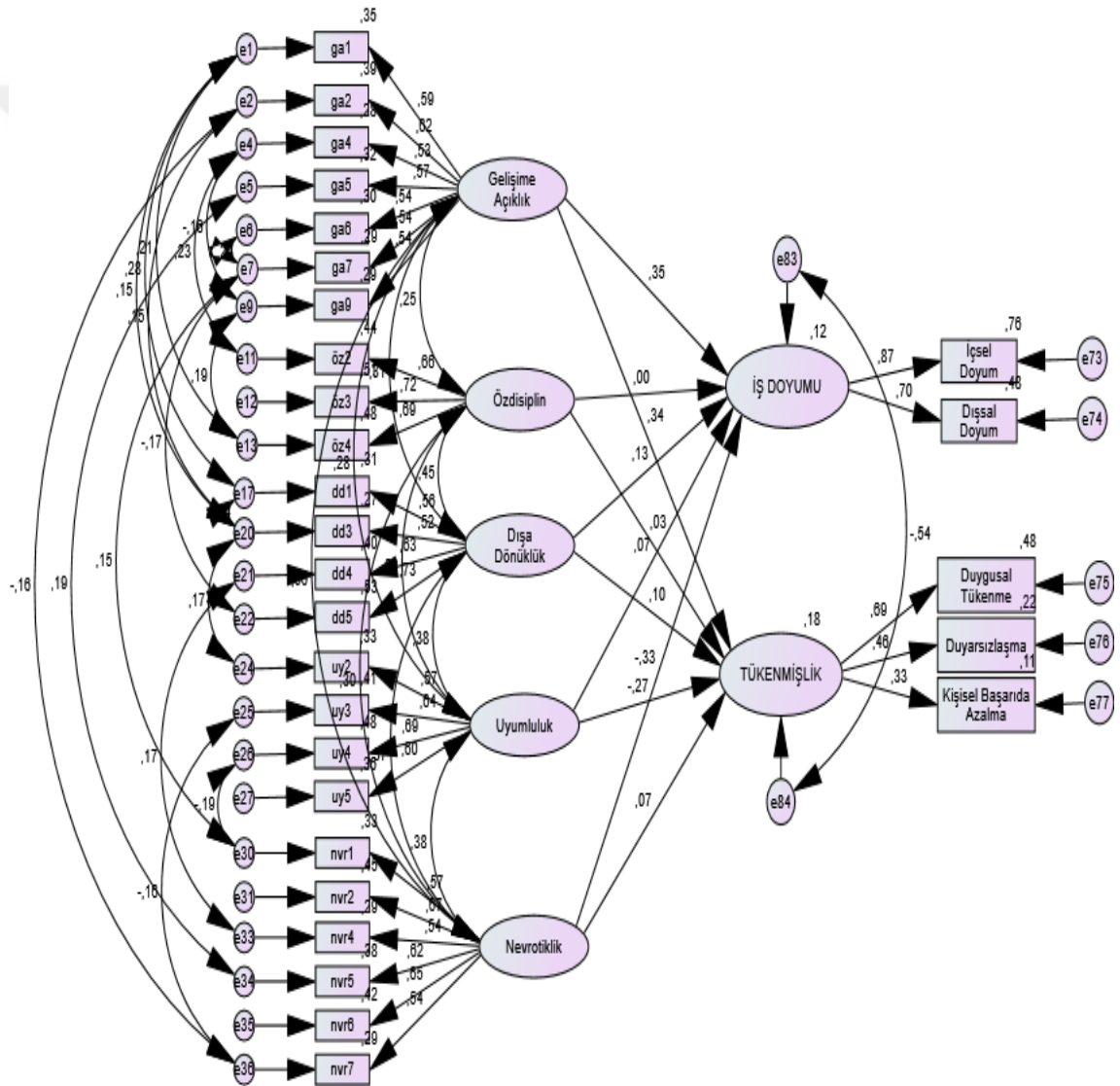
*: p<0,05

**p<0,01

Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri ölçeğindeki gelişime açıklık boyutunun iş doyumuna üzerinde pozitif yönlü ($\beta=0,35$; $t=3,24$; $p<0,01$), nevroitiklik boyutunun iş doyumuna üzerinde negatif yönlü ($\beta=-0,33$; $t=-2,84$; $p<0,01$ ve anlamlı etkileri vardır. Gelişime açıklık puanları arttıkça iş doyumuna puanları da artmaktadır. Nevrotiklik puanları arttıkça iş doyumuna puanları azalmaktadır. Öz disiplin ($\beta=0,00$; $t=-0,02$; $p>0,05$), dışa dönüklük ($\beta=0,13$; $t=1,21$; $p>0,05$) ve uyumluluk ($\beta=0,07$; $t=0,77$; $p>0,05$) boyutlarının iş doyumuna üzerinde anlamlı etkisi bulunmamaktadır (Tablo 8, Şekil 7).

Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri ölçeğindeki gelişime açıklık boyutunun tükenmişlik üzerinde negatif yönlü ($\beta=0,34$; $t=-2,75$; $p<0,01$), uyumluluk boyutunun tükenmişlik üzerinde negatif yönlü ($\beta=-0,27$; $t=-2,35$; $p<0,01$ ve anlamlı etkileri vardır.

Gelişime açıklık puanları arttıkça tükenmişlik puanları da azalmaktadır. Uyumluluk puanları arttıkça tükenmişlik puanları azalmaktadır. Öz disiplin ($\beta=0,03$; $t=0,24$; $p>0,05$), dışa dönüklük ($\beta=0,10$; $t=0,80$; $p>0,05$) ve nevrotikle ($\beta=0,07$; $t=0,51$; $p>0,05$) boyutlarının tükenmişlik üzerinde anlamlı etkisi bulunmamaktadır. Tablo 4.12'deki yol analizi sonuçlarına göre temel hipotezler olan H1 ve H2'nin Kabul olduğu, ayrıca alt hipotezlerden H1a ile H1b'nin kabul, H1c, H1d ve H1e 'nin red olduğu görülmektedir. Yine alt hipotezlerden, H2b ile H2e'nin kabul olduğu, ayrıca H2a , H2c ile H2d'nin red olduğu görülmektedir.



Şekil 4.8 Yol Analizi Sonuçları

4.1.8.3. Katılımcıların Demografik özelliklerine Göre Dağılımı ve Anova ile T Testi Sonuçları

Konaklama işletmeleri çalışanlarının cinsiyet, medeni durum, yaş, öğrenim durumu, turizm ile ilgili eğitim alma durumu, departman, aylık gelir düzeyi, turizm sektöründe çalışma süresi, toplam çalışma süresi, mesleği başkalarına tavsiye etme durumu istatistiki dağılımları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 4.13 Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Demografik Değişken	Gruplar	n	%
Cinsiyet	Kadın	65	24,3
	Erkek	203	75,7
Medeni durum	Evli	83	31,0
	Bekar	185	69,0
Yaş	18-25 yaş	89	33,2
	26-30 yaş	86	32,1
	31-35 yaş	56	20,9
	36-40 yaş	21	7,8
	40 yaş üzeri	16	6,0
Öğrenim durumu	İlköğretim	36	13,4
	Lise	173	64,6
	Ön lisans	42	15,7
	Lisans	17	6,3
Turizm ile ilgili eğitim alma durumu	Evet	65	24,3
	Hayır	203	75,7
Departman	Resepsiyon	79	29,5
	Kat hizmetleri	99	36,9
	Servis	56	20,9
	Mutfak	34	12,7
Aylık gelir düzeyi	1000TL ve altı	72	26,9
	1001-1500TL	130	48,5
	1501-2000TL	56	20,9
	2000TL üzeri	10	3,7
Turizm sektöründe çalışma süresi	1 yıldan az	38	14,2
	1-3 yıl	100	37,3
	4-6 yıl	78	29,1
	7-9 yıl	28	10,4
	10 yıl ve üzeri	24	9,0
Toplam çalışma süresi	1 yıldan az	72	26,9
	1-3 yıl	126	47,0
	4-6 yıl	42	15,7
	7-9 yıl	11	4,1
Toplam çalışma süresi	10 yıl ve üzeri	17	6,3
Mesleği başkalarına tavsiye etme	Evet	159	59,3
	Hayır	109	40,7

Örneklemele ilgili demografik bilgileri elde etmek için yapılan istatistiksel analiz sonucuna göre,

Araştırmaya katılan 268 katılımcının %24,3'ü kadın, %75,7'si erkektir. Katılımcıların %33,2'si 18-25 yaş, %32,1'i 26-30 yaş, %20,9'u 31-35 yaş, %7,8'i 36-40 yaş grubunda, %6'sı 40 yaş üzerindedir. Katılımcıların %29,5'i resepsiyon, %36,9'u kat hizmetleri, %20,9'u servis, %12,7'si mutfak departmanında görev yapmaktadır. Katılımcıların %31'i evli, %69' bekârdır. Katılımcıların %14,2'sinin turizm sektöründe çalışma süresi 1 yıldan az, %37,3'ünün 1-3 yıl arası, %29,1'inin 4-6 yıl, %10,4'ünün 7-9 yıl, %9'unun 10 yıl ve üzerindedir. Katılımcıların %26,9'unun toplam çalışma süresi 1 yıldan az, %47'sinin 1-3 yıl arası %15,7'sinin 4-6 yıl, %4,1'inin 7-9 yıl, %6,3'ünün 10 yıl ve üzerindedir. Katılımcıların %13,4'ü ilköğretim, %64,6'sı lise, %15,7'si ön lisans ve %6,3'ü lisans düzeyinde eğitim almışlardır. Katılımcıların %59,3'ü mesleğini başkalarına tavsiye etmekte, %40,7'si ise tavsiye etmemektedirler. Katılımcıların, %26,9'u 1000TL ve altı, %48,5'i 1001-1500TL arası, %20,9'u 1501-2000TL arası, %3,7'si 2000TL ve üzeri maaş almaktadırlar. Katılımcıların, 24,3'ü turizm ile ilgili turizm eğitimi almış, %75,7 'si turizm ile ilgili eğitim almamışlardır.

Tablo 4.14 Ölçek Puanlarının Cinsiyete Göre T Testi Sonuçları

Faktörler	Cinsiyet	n	Ort.	SS	t	p
BEŞ FAKTÖRLÜ KİŞİLİK ENVANTERİ						
Gelişime Açıklık	Kadın	65	3,41	0,78	0,32	0,752
	Erkek	203	3,37	0,90		
Öz Disiplin	Kadın	65	2,86	1,27	0,54	0,589
	Erkek	203	2,77	1,16		
Dışa Dönüklük	Kadın	65	3,49	1,04	1,43	0,154
	Erkek	203	3,28	1,00		
Uyumluluk	Kadın	65	3,72	0,97	0,25	0,801
	Erkek	203	3,68	0,96		
Nevrotiklik	Kadın	65	2,63	1,02	-0,73	0,466
	Erkek	203	2,73	0,93		
İçsel Doyum	Kadın	65	3,71	0,90	1,24	0,217
	Erkek	203	3,56	0,81		
Dışsal Doyum	Kadın	65	3,66	0,90	0,64	0,524
	Erkek	203	3,57	0,91		
İŞ DOYUMU	Kadın	65	3,69	0,81	0,64	0,524
	Erkek	203	3,57	0,77		
Duygusal Tükenme	Kadın	65	2,57	0,83	-0,86	0,392
	Erkek	203	2,67	0,86		
Duyarsızlaşma	Kadın	65	2,56	1,15	1,26	0,210

	Erkek	203	2,38	0,97		
Kişisel Başarıda Azalma	Kadın	65	3,11	0,98	-0,26	0,797
	Erkek	203	3,15	0,91		
TÜKENMİŞLİK	Kadın	65	2,75	0,59	-0,26	0,797
	Erkek	203	2,73	0,67		

Beş faktörlü kişilik özellikleri envanteri alt boyut puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

İş doyumu ölçeği ve alt boyut puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tükenmişlik ölçeği ve alt boyut puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Bu sonuca göre, H6 hipotezi red edilmiştir.

Tablo 4.15 Ölçek Puanlarının Medeni Duruma Göre T Testi Sonuçları

Faktörler	Medeni Durum	n	Ort.	SS	t	p
BEŞ FAKTÖRLÜ KİŞİLİK ENVANTERİ						
Gelişime Açıklık	Evli	83	3,35	1,01	-0,47	0,641
	Bekar	185	3,40	0,81		
Öz Disiplin	Evli	83	2,50	1,33	-2,76	0,006
	Bekar	185	2,92	1,09		
Dışa Dönüklük	Evli	83	3,28	1,14	-0,57	0,567
	Bekar	185	3,36	0,95		
Uyumluluk	Evli	83	3,89	1,09	2,32	0,021
	Bekar	185	3,60	0,88		
Nevrotiklik	Evli	83	2,70	1,08	-0,08	0,940
	Bekar	185	2,71	0,89		
İçsel Doyum	Evli	83	3,62	0,91	0,31	0,760
	Bekar	185	3,59	0,80		
Dışsal Doyum	Evli	83	3,61	0,92	0,26	0,792
	Bekar	185	3,58	0,91		
İŞ DOYUMU	Evli	83	3,62	0,83	0,32	0,749
	Bekar	185	3,59	0,76		
Duygusal Tükenme	Evli	83	2,62	0,92	-0,30	0,762
	Bekar	185	2,66	0,82		
Duyarsızlaşma	Evli	83	2,27	1,03	-1,65	0,100
	Bekar	185	2,49	1,01		
Kişisel Başarıda Azalma	Evli	83	3,21	0,98	0,85	0,396
	Bekar	185	3,11	0,91		
TÜKENMİŞLİK	Evli	83	2,70	0,69	-0,58	0,562
	Bekar	185	2,75	0,64		

Beş faktörlü kişilik özellikleri envanteri alt boyutlarından öz disiplin puanlarının medeni duruma göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=-2,76$; $p<0,05$).

Bekar katılımcıların öz disiplin puanları ($2,92 \pm 1,09$), evli katılımcıların öz disiplin puanından ($2,50 \pm 1,33$) anlamlı düzeyde daha yüksektir. Sonuca göre, H4 hipotezi kabul edilmiştir.

Beş faktörlü kişilik özellikleri envanteri alt boyutlarından uyumluluk puanlarının medeni duruma göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=2,32$; $p<0,05$). Evli katılımcıların uyumluluk puanları ($3,89 \pm 1,09$), bekar katılımcıların uyumluluk puanından ($3,60 \pm 0,88$) anlamlı düzeyde daha yüksektir. Elde edilen bu sonuca göre H3 hipotezi kabul edilmiştir.

Beş faktörlük kişilik özellikleri envanteri alt boyutlarından gelişime açıklık, dışa dönüklük ve nevrozizm puanlarının medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

İş doyumu ölçeği ve alt boyut puanlarının medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Analiz sonucuna göre H8 hipotezi red edilmiştir.

Tükenmişlik ölçeği ve alt boyut puanlarının medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 4.16 Ölçek Puanlarının Yaş Gruplarına Göre ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Faktörler	Yaş Grupları	n	Ort.	SS	F	p	Anlamlı Fark
BEŞ FAKTÖRLÜ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ENVANTERİ							
Gelişime Açıklık	A-18-25 yaş	89	3,37	0,84	1,62	0,171	
	B-26-30 yaş	86	3,43	0,80			
	C-31-35 yaş	56	3,53	0,83			
	D-36-40 yaş	21	3,14	0,96			
	E-40 yaş üzeri	16	3,00	1,34			
Öz Disiplin	A-18-25 yaş	89	2,81	1,20	0,08	0,988	
	B-26-30 yaş	86	2,79	1,10			
	C-31-35 yaş	56	2,74	1,12			
	D-36-40 yaş	21	2,75	1,39			
	E-40 yaş üzeri	16	2,92	1,60			
Dışa Dönüklük	A-18-25 yaş	89	3,42	0,96	0,47	0,759	
	B-26-30 yaş	86	3,28	1,02			
	C-31-35 yaş	56	3,33	0,89			
	D-36-40 yaş	21	3,13	1,15			
	E-40 yaş üzeri	16	3,39	1,43			
Uyumluluk	A-18-25 yaş	89	3,79	0,94	1,78	0,133	
	B-26-30 yaş	86	3,65	0,89			
	C-31-35 yaş	56	3,50	0,97			
	D-36-40 yaş	21	3,65	1,16			
	E-40 yaş üzeri	16	4,14	1,06			

Nevrotiklik	A-18-25 yaş	89	2,59	0,87	1,40	0,234	
	B-26-30 yaş	86	2,79	0,94			
	C-31-35 yaş	56	2,59	0,89			
	D-36-40 yaş	21	3,04	0,89			
	E-40 yaş üzeri	16	2,79	1,54			
İçsel Doyum	A-18-25 yaş	89	3,48	0,78	1,08	0,368	
	B-26-30 yaş	86	3,68	0,86			
	C-31-35 yaş	56	3,66	0,85			
	D-36-40 yaş	21	3,72	0,91			
	E-40 yaş üzeri	16	3,40	0,88			
Dışsal Doyum	A-18-25 yaş	89	3,46	0,92	1,10	0,358	
	B-26-30 yaş	86	3,72	0,92			
	C-31-35 yaş	56	3,67	0,85			
	D-36-40 yaş	21	3,50	1,03			
	E-40 yaş üzeri	16	3,50	0,81			
İŞ DOYUMU	A-18-25 yaş	89	3,47	0,74	1,21	0,305	
	B-26-30 yaş	86	3,70	0,82			
	C-31-35 yaş	56	3,67	0,77			
	D-36-40 yaş	21	3,64	0,75			
	E-40 yaş üzeri	16	3,44	0,81			
Duygusal Tükenme	A-18-25 yaş	89	2,62	0,78	3,26	0,012	C>A C>B C>D
	B-26-30 yaş	86	2,53	0,79			
	C-31-35 yaş	56	2,96	0,88			
	D-36-40 yaş	21	2,32	1,04			
	E-40 yaş üzeri	16	2,72	0,95			
Duyarsızlaşma	A-18-25 yaş	89	2,24	0,89	3,54	0,008	C>A C>B C>D
	B-26-30 yaş	86	2,54	1,04			
	C-31-35 yaş	56	2,72	1,15			
	D-36-40 yaş	21	1,92	0,97			
	E-40 yaş üzeri	16	2,41	0,75			
Kişisel Başarıda Azalma	A-18-25 yaş	89	3,10	0,88	0,77	0,546	
	B-26-30 yaş	86	3,07	0,95			
	C-31-35 yaş	56	3,32	0,87			
	D-36-40 yaş	21	3,06	1,28			
	E-40 yaş üzeri	16	3,21	0,80			
TÜKENMİŞLİK	A-18-25 yaş	89	2,66	0,54	0,77	0,546	
	B-26-30 yaş	86	2,71	0,67			
	C-31-35 yaş	56	3,00	0,72			
	D-36-40 yaş	21	2,43	0,69			
	E-40 yaş üzeri	16	2,78	0,57			

Beş faktörlü kişilik özellikleri envanteri alt boyutlarının yaş gruplarına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

İş doyumu ölçeği ve alt boyut puanlarının yaş gruplarına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenme ($F=3,26$; $p<0,05$) ve duyarsızlaşma ($F=3,54$; $p<0,05$) alt boyut puanlarının yaş gruplarına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre;

- 31-35 yaş grubu katılımcıların duygusal tükenme puanları ($2,96 \pm 0,88$), 18-25 yaş ($2,62 \pm 0,78$), 26-30 yaş ($2,53 \pm 0,79$), 36-40 yaş grubu ($2,32 \pm 1,04$) katılımcıların duygusal tükenme puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

- 31-35 yaş grubu katılımcıların duyarsızlaşma puanları ($2,72 \pm 1,15$), 18-25 yaş ($2,24 \pm 0,89$), 26-30 yaş ($2,54 \pm 1,04$), 36-40 yaş grubu ($1,92 \pm 0,97$) katılımcıların duyarsızlaşma puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir. Analiz sonucuna göre, H5 hipotezi kabul edilmiştir.

Tükenmişlik ölçeği ve kişisel başarıda azalma alt boyut puanlarının yaş gruplarına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0,05$).

-36-40 yaş grubu ($2,32 \pm 1,04$) katılımcıların duygusal tükenme puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir. Yine 31-35 yaş grubu katılımcıların duyarsızlaşma puanları ($2,72 \pm 1,15$), 18-25 yaş ($2,24 \pm 0,89$), 26-30 yaş ($2,54 \pm 1,04$), 36-40 yaş grubu ($1,92 \pm 0,97$) katılımcıların duyarsızlaşma puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir

Tablo 4.17 Ölçek Puanlarının Öğrenim Durumuna Göre ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Faktörler	Öğrenim Durumu	n	Ort.	SS	F	p	Anlamlı Fark
BEŞ FAKTÖRLÜ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ENVANTERİ							
Gelişime Açıklık	A-İlköğretim	36	3,10	0,90	2,67	0,048	C, D>A
	B-Lise	173	3,37	0,81			
	C-Ön lisans	42	3,56	0,90			
	D-Lisans	17	3,71	1,23			
Öz Disiplin	A-İlköğretim	36	2,67	1,35	1,18	0,320	
	B-Lise	173	2,88	1,11			
	C-Ön lisans	42	2,68	1,21			
	D-Lisans	17	2,41	1,48			
Dışa Dönüklük	A-İlköğretim	36	3,40	1,01	0,74	0,530	
	B-Lise	173	3,27	1,00			
	C-Ön lisans	42	3,49	0,99			
	D-Lisans	17	3,46	1,14			
Uyumluluk	A-İlköğretim	36	4,00	1,02	2,29	0,079	
	B-Lise	173	3,61	0,89			
	C-Ön lisans	42	3,64	1,15			
	D-Lisans	17	4,00	0,87			
Nevrotiklik	A-İlköğretim	36	2,69	1,18	0,04	0,989	
	B-Lise	173	2,69	0,88			
	C-Ön lisans	42	2,73	0,98			
	D-Lisans	17	2,75	1,13			
İçsel Doyum	A-İlköğretim	36	3,39	1,06	1,43	0,233	
	B-Lise	173	3,60	0,74			
	C-Ön lisans	42	3,78	0,97			
	D-Lisans	17	3,56	0,80			

Dışsal Doyum	A-İlköğretim	36	3,55	1,01	1,36	0,255
	B-Lise	173	3,54	0,88		
	C-Ön lisans	42	3,85	0,87		
	D-Lisans	17	3,56	1,07		
İŞ DOYUMU	A-İlköğretim	36	3,45	0,99	1,52	0,211
	B-Lise	173	3,58	0,70		
	C-Ön lisans	42	3,81	0,85		
	D-Lisans	17	3,56	0,81		
Duygusal Tükenme	A-İlköğretim	36	2,54	0,87	0,80	0,497
	B-Lise	173	2,70	0,83		
	C-Ön lisans	42	2,51	0,84		
	D-Lisans	17	2,64	1,03		
Duyarsızlaşma	A-İlköğretim	36	2,07	0,85	2,27	0,080
	B-Lise	173	2,47	0,95		
	C-Ön lisans	42	2,38	1,12		
	D-Lisans	17	2,76	1,48		
Kişisel Başarıda Azalma	A-İlköğretim	36	3,26	0,95	2,83	0,039
	B-Lise	173	3,04	0,89		
	C-Ön lisans	42	3,22	1,09		
	D-Lisans	17	3,67	0,70		
TÜKENMİŞLİK	A-İlköğretim	36	2,62	0,66	1,49	0,218
	B-Lise	173	2,74	0,65		
	C-Ön lisans	42	2,70	0,67		
	D-Lisans	17	3,02	0,61		

Beş faktörlü kişilik envanteri alt boyutlarından gelişime açıklık alt boyut puanlarının öğrenim durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=2,67$; $p<0,05$). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre ön lisans ($3,56\pm0,90$) ve lisans ($3,71\pm1,23$) düzeyinde öğrenim gören katılımcıların gelişime açıklık puanları, ilköğretim düzeyinde öğrenim gören katılımcıların gelişime açıklık puanlarından ($3,10\pm0,90$) anlamlı düzeyde daha yüksektir. Analiz sonucuna göre, H7 hipotezi kabul edilmiştir.

Beş faktörlük kişilik özellikleri envanteri alt boyutlarından öz disiplin, dışa dönüklük, uyumluluk ve nevrotiklik puanlarının öğrenim durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

İş doyumunu ölçeği ve alt boyut puanlarının öğrenim durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından kişisel başarıda azalma alt boyut puanlarının öğrenim durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=2,83$; $p<0,05$). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre lisans düzeyinde öğrenim gören katılımcıların kişisel başarıda azalma puanları ($3,67\pm0,70$), lise

düzeyinde öğrenim gören katılımcıların kişisel başarıda azalma puanlarından ($3,04 \pm 0,89$) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Duygusal tükenme, duyarsızlaşma alt boyut puanlarının ve genel olarak tükenmişlik puanlarının öğrenim durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0,05$).

.Tablo 4.18 Ölçek Puanlarının Turizm İle İlgili Eğitim Alma Durumuna Göre T Testi Sonuçları

Faktörler	Turizm ile İlgili Eğitim	n	Ort.	SS	t	p
BEŞ FAKTÖRLÜ KİŞİLİK ENVANTERİ						
Gelişime Açıklık	Evet	40	3,50	1,04	0,92	0,361
	Hayır	228	3,36	0,84		
Öz Disiplin	Evet	40	2,83	1,32	0,19	0,850
	Hayır	228	2,79	1,16		
Dışa Dönüklük	Evet	40	3,48	1,04	0,96	0,336
	Hayır	228	3,31	1,01		
Uyumluluk	Evet	40	3,79	1,04	0,72	0,473
	Hayır	228	3,68	0,95		
Nevrotiklik	Evet	40	2,71	0,90	0,04	0,971
	Hayır	228	2,70	0,96		
İçsel Doyum	Evet	40	3,70	0,83	0,84	0,403
	Hayır	228	3,58	0,84		
Dışsal Doyum	Evet	40	3,63	0,96	0,24	0,807
	Hayır	228	3,59	0,90		
İŞ DOYUMU	Evet	40	3,67	0,78	0,68	0,497
	Hayır	228	3,58	0,78		
Duygusal Tükenme	Evet	40	2,55	0,86	-0,82	0,411
	Hayır	228	2,67	0,85		
Duyarsızlaşma	Evet	40	2,41	1,11	-0,08	0,934
	Hayır	228	2,42	1,00		
Kişisel Başarıda Azalma	Evet	40	3,25	0,94	0,85	0,396
	Hayır	228	3,12	0,93		
TÜKENMİŞLİK	Evet	40	2,74	0,64	0,00	0,997
	Hayır	228	2,74	0,66		

Beş faktörlü kişilik özellikleri envanteri alt boyut puanlarının turizm ile ilgili eğitim alma durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0,05$).

İş doyumu ölçeği ve alt boyut puanlarının turizm ile ilgili eğitim alma durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0,05$).

Tükenmişlik ölçeği ve alt boyut puanlarının turizm ile ilgili eğitim alma durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0,05$).

Tablo 4.19 Ölçek Puanlarının Departmana Göre ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Faktörler	Departman	n	Ort.	SS	F	p	Anlamlı Fark
BEŞ FAKTÖRLÜ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ							
Gelişime Açıklık	A-Resepsiyon	79	3,54	0,95	1,50	0,214	
	B-Kat hizmetleri	99	3,26	0,91			
	C-Servis	56	3,39	0,77			
	D-Mutfak	34	3,37	0,70			
Öz Disiplin	A-Resepsiyon	79	2,82	1,31	0,20	0,899	
	B-Kat hizmetleri	99	2,72	1,23			
	C-Servis	56	2,85	0,99			
	D-Mutfak	34	2,83	1,07			
Dışa Dönüklük	A-Resepsiyon	79	3,50	1,01	2,05	0,108	
	B-Kat hizmetleri	99	3,15	1,10			
	C-Servis	56	3,45	0,91			
	D-Mutfak	34	3,28	0,83			
Uyumluluk	A-Resepsiyon	79	3,68	1,11	0,05	0,986	
	B-Kat hizmetleri	99	3,67	0,98			
	C-Servis	56	3,73	0,81			
	D-Mutfak	34	3,71	0,80			
Nevrotiklik	A-Resepsiyon	79	2,64	0,96	1,84	0,139	
	B-Kat hizmetleri	99	2,86	0,99			
	C-Servis	56	2,51	0,79			
	D-Mutfak	34	2,74	1,02			
İçsel Doyum	A-Resepsiyon	79	3,65	0,85	0,84	0,472	
	B-Kat hizmetleri	99	3,57	0,89			
	C-Servis	56	3,48	0,76			
	D-Mutfak	34	3,75	0,78			
Dışsal Doyum	A-Resepsiyon	79	3,62	0,93	0,38	0,765	
	B-Kat hizmetleri	99	3,61	0,95			
	C-Servis	56	3,48	0,85			
	D-Mutfak	34	3,65	0,87			
İŞ DOYUMU	A-Resepsiyon	79	3,64	0,75	0,75	0,526	
	B-Kat hizmetleri	99	3,58	0,83			
	C-Servis	56	3,48	0,73			
	D-Mutfak	34	3,71	0,75			
Duygusal Tükenme	A-Resepsiyon	79	2,59	0,88	3,01	0,031	C>A C>B C>D
	B-Kat hizmetleri	99	2,55	0,90			
	C-Servis	56	2,95	0,76			
	D-Mutfak	34	2,57	0,70			
Duyarsızlaşma	A-Resepsiyon	79	2,42	1,06	0,12	0,949	
	B-Kat hizmetleri	99	2,40	1,05			
	C-Servis	56	2,49	0,97			
	D-Mutfak	34	2,38	0,92			
Kişisel Başarıda Azalma	A-Resepsiyon	79	3,29	0,96	1,12	0,340	
	B-Kat hizmetleri	99	3,05	0,95			
	C-Servis	56	3,15	0,76			
	D-Mutfak	34	3,04	1,04			
TÜKENMİŞLİK	A-Resepsiyon	79	2,77	0,65	1,29	0,277	
	B-Kat hizmetleri	99	2,67	0,72			
	C-Servis	56	2,86	0,60			
	D-Mutfak	34	2,66	0,53			

Beş faktörlü kişilik özellikleri envanteri alt boyut puanlarının departmana göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

İş doyumu ölçeği ve alt boyut puanlarının departmana göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme alt boyut puanlarının departmana göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=3,01$; $p<0,05$). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre servis departmanında görev yapan katılımcıların duygusal tükenme puanları ($2,95\pm0,76$), resepsiyon ($2,59\pm0,88$), kat hizmetleri ($2,55\pm0,90$) ve mutfak ($2,57\pm0,70$) departmanlarında görev yapan katılımcıların duygusal tükenme puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir. Analiz sonucuna göre H10 hipotezi kabul edilmiştir.

Duyarsızlaşma, kişisel başarıda azalma alt boyut puanlarının ve genel olarak tükenmişlik puanlarının departmana göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 4.20 Ölçek Puanlarının Aylık Gelir Durumuna Göre ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Faktörler	Gelir Durumu	n	Ort.	SS	F	p	Anlamlı Fark
BEŞ FAKTÖRLÜ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ENVANTERİ							
Gelişime Açıklık	A-1000TL ve altı	72	3,15	1,05	3,79	0,011	C>A,B
	B-1001-1500TL	130	3,38	0,81			
	C-1501-2000TL	56	3,67	0,70			
	D-2000TL üzeri	10	3,50	0,82			
Öz Disiplin	A-1000TL ve altı	72	2,70	1,25	0,28	0,841	
	B-1001-1500TL	130	2,81	1,16			
	C-1501-2000TL	56	2,89	1,15			
	D-2000TL üzeri	10	2,70	1,32			
Dışa Dönüklük	A-1000TL ve altı	72	3,27	1,16	2,49	0,061	
	B-1001-1500TL	130	3,32	0,96			
	C-1501-2000TL	56	3,56	0,84			
	D-2000TL üzeri	10	2,68	1,12			
Uyumluluk	A-1000TL ve altı	72	3,87	1,04	1,49	0,219	
	B-1001-1500TL	130	3,61	0,89			
	C-1501-2000TL	56	3,63	1,02			
	D-2000TL üzeri	10	3,93	0,80			
Nevrotiklik	A-1000TL ve altı	72	2,81	1,01	1,07	0,361	
	B-1001-1500TL	130	2,66	0,95			
	C-1501-2000TL	56	2,60	0,88			
	D-2000TL üzeri	10	3,05	1,01			
İçsel Doyum	A-1000TL ve altı	72	3,29	0,86	5,59	0,001	B,C,D>A

	B-1001-1500TL	130	3,67	0,82		
	C-1501-2000TL	56	3,73	0,73		
	D-2000TL üzeri	10	4,10	0,87		
Dışsal Doyum	A-1000TL ve altı	72	3,42	0,97		
	B-1001-1500TL	130	3,71	0,86	1,78	0,151
	C-1501-2000TL	56	3,53	0,88		
	D-2000TL üzeri	10	3,64	1,15		
İŞ DOYUMU	A-1000TL ve altı	72	3,33	0,83		B,C,D>A
	B-1001-1500TL	130	3,69	0,76	4,22	0,006
	C-1501-2000TL	56	3,66	0,69		
	D-2000TL üzeri	10	3,94	0,81		
Duygusal Tükenme	A-1000TL ve altı	72	2,52	0,80		
	B-1001-1500TL	130	2,67	0,86	0,86	0,463
	C-1501-2000TL	56	2,72	0,86		
	D-2000TL üzeri	10	2,83	1,08		
Duyarsızlaşma	A-1000TL ve altı	72	2,13	0,78		B,C>A
	B-1001-1500TL	130	2,47	1,04	4,30	0,006
	C-1501-2000TL	56	2,74	1,09		
	D-2000TL üzeri	10	2,18	1,33		
Kişisel Başarıda Azalma	A-1000TL ve altı	72	3,22	0,78		
	B-1001-1500TL	130	3,03	0,95	1,82	0,144
	C-1501-2000TL	56	3,33	0,96		
	D-2000TL üzeri	10	2,88	1,34		
TÜKENMİŞLİK	A-1000TL ve altı	72	2,62	0,53		
	B-1001-1500TL	130	2,72	0,72	2,55	0,056
	C-1501-2000TL	56	2,93	0,57		
	D-2000TL üzeri	10	2,63	0,77		

Beş faktörlü kişilik envanteri alt boyutlarından gelişime açıklık alt boyut puanlarının aylık gelir durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=3,79$; $p<0,05$). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre aylık geliri 1501-2000TL olan katılımcıların gelişime açıklık puanları ($3,67\pm0,70$), aylık geliri 1000TL altında ($3,15\pm1,05$) ve 1001-1500TL arası ($3,38\pm0,81$) olan katılımcıların gelişime açıklık puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Beş faktörlü kişilik özellikleri envanteri alt boyutlarından öz disiplin, dışa dönüklük, uyumluluk ve nevroitiklik puanlarının aylık gelir durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

İş doyumunu ölçeği alt boyutlarından içsel doyum alt boyut puanlarının ($F=5,59$; $p<0,05$) ve genel olarak iş doyumunu puanlarının ($F=54,22$; $p<0,05$) aylık gelir durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre;

- Aylık geliri 1001-1500TL ($3,67\pm0,82$), 1501-2000TL ($3,73\pm0,73$) ve 2000TL üzeri ($4,10\pm0,87$) olan katılımcıların içsel doyum puanları, aylık geliri 1000TL ve

altında olan katılımcıların içsel doyum puanlarından ($3,29 \pm 0,86$) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

- Aylık geliri 1001-1500TL ($3,69 \pm 0,76$), 1501-2000TL ($3,66 \pm 0,69$) ve 2000TL üzeri ($3,94 \pm 0,81$) olan katılımcıların genel olarak iş doyumu puanları, aylık geliri 1000TL ve altında olan katılımcıların genel olarak iş doyumu puanlarından ($3,33 \pm 0,83$) anlamlı düzeyde daha yüksektir. Analiz sonuçlarına göre, H10 hipotezi kabul edilmiştir.

Dışsal doyum alt boyut puanlarının aylık gelir durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0,05$).

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duyarsızlaşma alt boyut puanlarının aylık gelir durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=4,30$; $p < 0,05$). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre aylık geliri 1001-1500TL ($2,47 \pm 1,04$) ve 1501-2000TL ($2,74 \pm 1,09$) olan katılımcıların duyarsızlaşma puanları, aylık geliri 1000TL altında olan katılımcıların ($2,13 \pm 0,78$) duyarsızlaşma puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Duygusal tükenme, kişisel başarıda azalma alt boyut puanlarının ve genel olarak tükenmişlik puanlarının aylık gelir durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p > 0,05$).

Tablo 4.21 Ölçek Puanlarının Turizm Sektöründe Çalışma Süresine Göre ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Faktörler	Turizm Sektöründe Çalışma Süresi	n	Ort.	SS	F	p	Anlamlı Fark
BEŞ FAKTÖRLÜ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ENVANTERİ							
Gelişime Açıklık	A-1 yıldan az	38	3,60	0,85	0,76	0,552	
	B-1-3 yıl	100	3,33	0,86			
	C-4-6 yıl	78	3,40	0,80			
	D-7-9 yıl	28	3,30	1,11			
	E-10 yıl ve üzeri	24	3,33	0,91			
Öz Disiplin	A-1 yıldan az	38	2,64	1,07	2,11	0,081	
	B-1-3 yıl	100	2,87	1,18			
	C-4-6 yıl	78	3,00	1,12			
	D-7-9 yıl	28	2,37	1,16			
	E-10 yıl ve üzeri	24	2,53	1,46			
Dışa Dönüklük	A-1 yıldan az	38	3,26	1,06	1,12	0,349	
	B-1-3 yıl	100	3,33	0,96			
	C-4-6 yıl	78	3,50	0,90			

	D-7-9 yıl	28	3,15	1,18		
	E-10 yıl ve üzeri	24	3,11	1,25		
Uyumluluk	A-1 yıldan az	38	3,72	1,07		
	B-1-3 yıl	100	3,61	0,80		
	C-4-6 yıl	78	3,70	0,91	2,13	0,078
	D-7-9 yıl	28	3,53	1,25		
	E-10 yıl ve üzeri	24	4,20	1,04		
Nevrotiklik	A-1 yıldan az	38	2,61	0,94		
	B-1-3 yıl	100	2,66	0,88		
	C-4-6 yıl	78	2,68	0,95	1,38	0,241
	D-7-9 yıl	28	2,66	1,02		
	E-10 yıl ve üzeri	24	3,13	1,15		
İçsel Doyum	A-1 yıldan az	38	3,54	0,83		
	B-1-3 yıl	100	3,62	0,78		
	C-4-6 yıl	78	3,69	0,75	1,11	0,354
	D-7-9 yıl	28	3,32	1,06		
	E-10 yıl ve üzeri	24	3,60	1,04		
Dışsal Doyum	A-1 yıldan az	38	3,31	1,01		
	B-1-3 yıl	100	3,67	0,87		
	C-4-6 yıl	78	3,67	0,86	1,39	0,238
	D-7-9 yıl	28	3,46	1,02		
	E-10 yıl ve üzeri	24	3,61	0,91		
İŞ DOYUMU	A-1 yıldan az	38	3,46	0,79		
	B-1-3 yıl	100	3,64	0,75		
	C-4-6 yıl	78	3,68	0,70	1,23	0,300
	D-7-9 yıl	28	3,37	0,94		
	E-10 yıl ve üzeri	24	3,60	0,89		
Duygusal Tükenme	A-1 yıldan az	38	2,46	0,87		
	B-1-3 yıl	100	2,62	0,80		
	C-4-6 yıl	78	2,70	0,87	0,98	0,417
	D-7-9 yıl	28	2,85	0,83		
	E-10 yıl ve üzeri	24	2,70	0,98		
Duyarsızlaşma	A-1 yıldan az	38	2,04	0,93		B>A,E
	B-1-3 yıl	100	2,49	0,93		C>A,D,E
	C-4-6 yıl	78	2,74	1,14	5,19	0,000
	D-7-9 yıl	28	2,21	1,00		
	E-10 yıl ve üzeri	24	1,97	0,69		
Kişisel Başarıda Azalma	A-1 yıldan az	38	3,32	0,91		A,C>B
	B-1-3 yıl	100	2,97	0,91		D>B,C
	C-4-6 yıl	78	3,07	0,89	3,05	0,018
	D-7-9 yıl	28	3,59	0,77		
	E-10 yıl ve üzeri	24	3,23	1,17		
TÜKENMİŞLİK	A-1 yıldan az	38	2,61	0,57		
	B-1-3 yıl	100	2,69	0,64		
	C-4-6 yıl	78	2,84	0,71	1,47	0,213
	D-7-9 yıl	28	2,88	0,59		
	E-10 yıl ve üzeri	24	2,63	0,68		

Beş faktörlü kişilik özellikleri envanteri alt boyutlarının turizm sektöründe çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

İş doyumu ölçeği ve alt boyut puanlarının turizm sektöründe çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duyarsızlaşma ($F=5,19$; $p<0,05$) ve kişisel başarıda azalma ($F=3,05$; $p<0,05$) alt boyut puanlarının turizm sektöründe çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, H11 hipotezi kabul edilmiştir. Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre;

- Turizm sektöründe çalışma süresi 1-3 yıl olan katılımcıların duyarsızlaşma puanları ($2,49\pm0,93$), turizm sektöründe çalışma süresi 1 yıldan az ($2,32\pm1,04$) ve 10 yıl ve üzeri ($1,97\pm0,69$) olan katılımcıların duyarsızlaşma puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

- Turizm sektöründe çalışma süresi 4-6 yıl olan katılımcıların duyarsızlaşma puanları ($2,74\pm1,14$), turizm sektöründe çalışma süresi 1 yıldan az ($2,32\pm1,04$), 7-9 yıl ($2,21\pm1,00$) ve 10 yıl ve üzeri ($1,97\pm0,69$) olan katılımcıların duyarsızlaşma puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

- Turizm sektöründe çalışma süresi 1 yıldan az ($3,32\pm0,91$) ve 4-6 yıl ($3,07\pm0,89$) olan katılımcıların kişisel başarıda azalma puanları, turizm sektöründe çalışma süresi 1-3 yıl olan katılımcıların kişisel başarıda azalma puanından ($2,97\pm0,91$) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

- Turizm sektöründe çalışma süresi 7-9 yıl olan katılımcıların kişisel başarıda azalma puanları ($3,59\pm0,77$), turizm sektöründe çalışma süresi 1-3 yıl ($2,97\pm0,91$) ve 4-6 yıl ($3,07\pm0,89$) olan katılımcıların kişisel başarıda azalma puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Tükenmişlik ölçeği ve duygusal tükenme alt boyut puanlarının turizm sektöründe çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 4.22 Ölçek Puanlarının Toplam Çalışma Süresine Göre ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Faktörler	Toplam Çalışma Süresi	n	Ort.	SS	F	p	Anlamlı Fark
BEŞ FAKTÖRLÜ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ ENVANTERİ							
Gelişime Açıklık	A-1 yıldan az	72	3,48	0,90	0,64	0,633	
	B-1-3 yıl	126	3,32	0,79			
	C-4-6 yıl	42	3,49	0,95			
	D-7-9 yıl	11	3,25	1,09			
	E-10 yıl ve üzeri	17	3,29	1,06			
Öz Disiplin	A-1 yıldan az	72	2,71	1,21	0,17	0,955	

	B-1-3 yıl	126	2,82	1,14		
	C-4-6 yıl	42	2,88	1,11		
	D-7-9 yıl	11	2,79	1,35		
	E-10 yıl ve üzeri	17	2,75	1,55		
Dışa Dönüklük	A-1 yıldan az	72	3,34	0,92		
	B-1-3 yıl	126	3,30	1,01		
	C-4-6 yıl	42	3,51	0,95	0,45	0,775
	D-7-9 yıl	11	3,25	1,31		
	E-10 yıl ve üzeri	17	3,19	1,32		
Uyumluluk	A-1 yıldan az	72	3,65	1,01		E>A,B
	B-1-3 yıl	126	3,59	0,86		
	C-4-6 yıl	42	3,77	1,08	2,47	0,045
	D-7-9 yıl	11	3,98	0,87		
	E-10 yıl ve üzeri	17	4,29	1,05		
Nevrotiklik	A-1 yıldan az	72	2,72	0,98		
	B-1-3 yıl	126	2,65	0,88		
	C-4-6 yıl	42	2,60	0,98	1,91	0,110
	D-7-9 yıl	11	2,64	0,97		
	E-10 yıl ve üzeri	17	3,29	1,17		
İçsel Doyum	A-1 yıldan az	72	3,61	0,84		
	B-1-3 yıl	126	3,60	0,79		
	C-4-6 yıl	42	3,63	0,90	0,54	0,705
	D-7-9 yıl	11	3,25	0,96		
	E-10 yıl ve üzeri	17	3,69	0,97		
Dışsal Doyum	A-1 yıldan az	72	3,48	1,01		
	B-1-3 yıl	126	3,60	0,85		
	C-4-6 yıl	42	3,76	0,94	0,66	0,618
	D-7-9 yıl	11	3,60	0,82		
	E-10 yıl ve üzeri	17	3,61	0,90		
İŞ DOYUMU	A-1 yıldan az	72	3,56	0,81		
	B-1-3 yıl	126	3,60	0,76		
	C-4-6 yıl	42	3,68	0,77	0,40	0,808
	D-7-9 yıl	11	3,38	0,84		
	E-10 yıl ve üzeri	17	3,66	0,83		
Duygusal Tükenme	A-1 yıldan az	72	2,50	0,91		
	B-1-3 yıl	126	2,69	0,74		
	C-4-6 yıl	42	2,86	0,93	1,47	0,210
	D-7-9 yıl	11	2,47	0,70		
	E-10 yıl ve üzeri	17	2,55	1,12		
Duyarsızlaşma	A-1 yıldan az	72	2,30	1,03		C>A,B,
	B-1-3 yıl	126	2,47	0,92		C>D,E
	C-4-6 yıl	42	2,82	1,22	3,78	0,005
	D-7-9 yıl	11	1,96	1,03		B>E
	E-10 yıl ve üzeri	17	1,91	0,70		
Kişisel Başarıda Azalma	A-1 yıldan az	72	3,19	0,94		
	B-1-3 yıl	126	2,98	0,88		
	C-4-6 yıl	42	3,43	0,81	2,36	0,054
	D-7-9 yıl	11	3,45	1,01		
	E-10 yıl ve üzeri	17	3,20	1,30		
TÜKENMİŞLİK	A-1 yıldan az	72	2,66	0,64		C>A,B,E
	B-1-3 yıl	126	2,71	0,61		
	C-4-6 yıl	42	3,04	0,70	3,00	0,019
	D-7-9 yıl	11	2,63	0,66		
	E-10 yıl ve üzeri	17	2,55	0,76		

Beş faktörlü kişilik özellikleri envanteri alt boyutlarından uyumluluk alt boyut puanlarının toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=5,19$; $p<0,05$). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre toplam çalışma süresi 10 yıl ve üzeri olan katılımcıların uyumluluk puanları ($4,29\pm1,05$), toplam çalışma süresi 1 yıldan az ($3,65\pm1,01$) ve 1-3 yıl olan ($3,59\pm0,86$) katılımcıların uyumluluk puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Beş faktörlü kişilik özellikleri envanteri alt boyutlarından gelişime açıklık, öz disiplin, dışa dönüklük ve nevroitiklik puanlarının toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

İş doyumu ölçeği ve alt boyut puanlarının toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duyarsızlaşma boyutu puanlarının ($F=3,78$; $p<0,05$) ve genel olarak tükenmişlik puanlarının ($F=3,00$; $p<0,05$) toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre;

- Toplam çalışma süresi 4-6 olan katılımcıların duyarsızlaşma puanları ($2,82\pm1,22$), toplam çalışma süresi 1 yıldan az ($2,30\pm1,03$), 1-3 yıl ($2,47\pm0,92$), 7-9 yıl ($1,96\pm1,03$) ve 10 yıl ve üzeri ($1,91\pm0,70$) olan katılımcıların duyarsızlaşma puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

- Toplam çalışma süresi 1-3 yıl olan katılımcıların duyarsızlaşma puanları ($2,47\pm0,92$), toplam çalışma süresi 10 yıl ve üzeri olan katılımcıların duyarsızlaşma puanlarından ($1,91\pm0,70$) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

- Toplam çalışma süresi 4-6 olan katılımcıların genel olarak tükenmişlik puanları ($3,04\pm0,70$), toplam çalışma süresi 1 yıldan az ($2,66\pm0,64$), 1-3 yıl ($2,71\pm0,61$) ve 10 yıl ve üzeri ($2,55\pm0,76$) olan katılımcıların genel olarak tükenmişlik puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Duygusal tükenme ve kişisel başarıda azalma alt boyut puanlarının toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 4.23 Ölçek Puanlarının Mesleği Tavsiye Etme Durumuna Göre T Testi Sonuçları

Faktörler	Mesleğini Tavsiye Etme	n	Ort.	SS	t	p
BEŞ FAKTÖRLÜ KİŞİLİK ENVANTERİ						
Gelişime Açıklık	Evet	159	3,53	0,89	3,28	0,001
	Hayır	109	3,18	0,82		
Öz Disiplin	Evet	159	2,93	1,18	2,29	0,023
	Hayır	109	2,59	1,17		
Dışa Dönüklük	Evet	159	3,59	0,93	5,27	0,000
	Hayır	109	2,96	1,01		
Uyumluluk	Evet	159	3,84	0,94	3,07	0,002
	Hayır	109	3,48	0,95		
Nevrotiklik	Evet	159	2,52	0,88	-3,83	0,000
	Hayır	109	2,97	1,00		
İçsel Doyum	Evet	159	3,69	0,81	2,24	0,026
	Hayır	109	3,46	0,85		
Dışsal Doyum	Evet	159	3,69	0,90	2,23	0,027
	Hayır	109	3,44	0,91		
İŞ DOYUMU	Evet	159	3,69	0,78	2,48	0,014
	Hayır	109	3,45	0,76		
Duygusal Tükenme	Evet	159	2,70	0,88	1,19	0,235
	Hayır	109	2,57	0,80		
Duyarsızlaşma	Evet	159	2,54	1,11	2,35	0,019
	Hayır	109	2,25	0,84		
Kişisel Başarıda Azalma	Evet	159	3,29	0,93	3,24	0,001
	Hayır	109	2,92	0,89		
TÜKENMİŞLİK	Evet	159	2,84	0,66	3,29	0,001
	Hayır	109	2,58	0,61		

Beş faktörlü kişilik özellikleri envanteri alt boyutlarından gelişime açıklık puanlarının mesleğini tavsiye etme durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=3,28$; $p<0,05$). Mesleğini tavsiye eden katılımcıların gelişime açıklık puanları ($3,53\pm0,89$), mesleğini tavsiye etmeyen katılımcıların gelişime açıklık puanından ($3,18\pm0,82$) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Beş faktörlü kişilik özellikleri envanteri alt boyutlarından öz disiplin puanlarının mesleğini tavsiye etme durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=2,29$; $p<0,05$). Mesleğini tavsiye eden katılımcıların öz disiplin puanları ($2,93\pm0,93$), mesleğini tavsiye etmeyen katılımcıların öz disiplin puanından ($2,59\pm1,17$) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Beş faktörlü kişilik özellikleri envanteri alt boyutlarından dışa dönüklük puanlarının mesleğini tavsiye etme durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=5,27$; $p<0,05$). Mesleğini tavsiye eden katılımcıların dışa dönüklük puanları ($3,59\pm0,93$), mesleğini tavsiye etmeyen katılımcıların dışa dönüklük puanından ($2,96\pm1,01$) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Beş faktörlü kişilik özellikleri envanteri alt boyutlarından uyumluluk puanlarının mesleğini tavsiye etme durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=3,07$; $p<0,05$). Mesleğini tavsiye eden katılımcıların uyumluluk puanları ($3,84\pm0,94$), mesleğini tavsiye etmeyen katılımcıların uyumluluk puanından ($3,48\pm0,95$) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Beş faktörlü kişilik özellikleri envanteri alt boyutlarından nevrotiklik puanlarının mesleğini tavsiye etme durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=-3,83$; $p<0,05$). Mesleğini tavsiye etmeyen katılımcıların nevrotiklik puanları ($2,97\pm1,00$), mesleğini tavsiye eden katılımcıların nevrotiklik puanından ($2,52\pm0,88$) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

İş doyumu ölçeği alt boyutlarından içsel doyum puanlarının mesleğini tavsiye etme durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=2,24$; $p<0,05$). Mesleğini tavsiye eden katılımcıların içsel doyum puanları ($3,69\pm0,81$), mesleğini tavsiye etmeyen katılımcıların içsel doyum puanından ($3,46\pm0,85$) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

İş doyumu ölçeği alt boyutlarından dışsal doyum puanlarının mesleğini tavsiye etme durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=2,23$; $p<0,05$). Mesleğini tavsiye eden katılımcıların dışsal doyum puanları ($3,69\pm0,90$), mesleğini tavsiye etmeyen katılımcıların dışsal doyum puanından ($3,44\pm0,91$) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

İş doyumu ölçeği toplam puanlarının mesleğini tavsiye etme durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=2,48$; $p<0,05$). Mesleğini tavsiye eden katılımcıların genel olarak iş doyumu puanları ($3,69\pm0,78$), mesleğini tavsiye etmeyen katılımcıların genel olarak iş doyumu puanından ($3,45\pm0,76$) anlamlı düzeyde daha yüksektir. Analiz sonuçlarına göre H13 hipotezi kabul edilmiştir.

Tükenmişlik ölçeği duygusal tükenme alt boyut puanlarının mesleğini tavsiye etme durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duyarsızlaşma puanlarının mesleğini tavsiye etme durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=2,35$; $p<0,05$). Mesleğini tavsiye eden katılımcıların duyarsızlaşma puanları ($2,54\pm1,11$), mesleğini tavsiye etmeyen katılımcıların duyarsızlaşma puanından ($2,25\pm0,84$) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından kişisel başarıda azalma puanlarının mesleğini tavsiye etme durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=3,24$; $p<0,05$). Mesleğini tavsiye eden katılımcıların kişisel başarıda azalma puanları ($3,29\pm0,93$), mesleğini tavsiye etmeyen katılımcıların kişisel başarıda azalma puanından ($2,92\pm0,89$) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Tükenmişlik ölçeği toplam puanlarının mesleğini tavsiye etme durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=3,29$; $p<0,05$). Mesleğini tavsiye eden katılımcıların genel olarak tükenmişlik puanları ($2,84\pm0,66$), mesleğini tavsiye etmeyen katılımcıların genel olarak tükenmişlik puanından ($2,58\pm0,61$) anlamlı düzeyde daha yüksektir. Analiz sonuçlarına göre, H12 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 4.24 Hipotezlere İlişkin Analiz Sonuçları

Hipotezler

Sonuç

H1: Ankete katılanlardan farklı kişilik özelliklerine sahip bireyler ile iş doyumu durumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H1a: Nevrotiklik kişilik tipi ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H1b: Gelişime açıklık kişilik tipi ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H1c: Özdisiplin kişilik tipi ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED
H1d: Dışadönüklük kişilik tipi ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED

H1e: Uyumluluk kişilik tipi ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED
H2: Ankete katılanlardan farklı kişilik özelliklerine sahip bireyler ile tükenmişlik yaşama durumları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H2a: Nevrotiklik kişilik tipi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED
H2b: Gelişime açıklık kişilik tipi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H2c: Özdisiplin kişilik tipi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED
H2d: Dışadönüklük kişilik tipi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RED
H2e: Uyumluluk kişilik tipi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H3: Ankete katılanların medeni durumlarına göre, kişilik tiplerinden uyumluluk boyutu farklılık gösterir.	KABUL
H4: Ankete katılanların medeni durumlarına göre, kişilik tiplerinden özdisiplin boyutu farklılık gösterir.	KABUL
H5: Ankete katılanların yaş gruplarına göre, tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma farklılık gösterir.	KABUL
H6: Ankete katılanların cinsiyetlerine göre, kişilik tipleri farklılık gösterir.	RED
H7: Ankete katılanların öğrenim durumlarına göre, kişilik tiplerinden gelişime açıklık boyutu farklılık gösterir.	KABUL
H8: Ankete katılanların medeni durumlarına göre, iş doyumu alt boyutlarından içsel doyum ve dışsal doyum farklılık gösterir.	RED
H9: Ankete katılanların çalıştıkları departmana göre, tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme farklılık gösterir.	KABUL
H10: Ankete katılanların gelir durumlarına göre iş doyumları farklılık gösterir.	KABUL
H11: Ankete katılanların çalışma sürelerine göre, tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma farklılık gösterir.	KABUL
H12: Ankete katılanların mesleği tavsiye etme durumlarına göre, tükenmişlik durumları farklılık gösterir.	KABUL

H13: Ankete katılanların mesleği tavsiye etme durumlarına göre, iş doyumları farklılık gösterir.	KABUL
---	--------------

Tablo 4.24’de Kişilik tipleri, iş doyumu ve tükenmişlik ilişkisiyle ilgili temel iki tane hipotezin kabul edildiği, Kişilik tipleri ile iş doyumu boyutları arasındaki ilişki ile ilgili bazı alt hipotezlerin kabul, bazılarının ise red olduğu görülmektedir. Yine Kişilik tipleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkilerle ilgili bazı alt hipotezlerin kabul, bazılarının ise red olduğu görülmektedir. Demografik değişkenler ile ilgili kurulan temel hipotezlerden bazılarının kabul, bazılarının ise red edildiği görülmektedir.



SONUÇ VE ÖNERİLER

Her geçen gün işletmeler arasında rekabetin arttığı günümüz koşulları, hizmet ağırlıklı otel işletmelerinde yapılan işlerin çoğunluğunun insan temelli olması ve çalışanların tutum ve davranışlarının yaptıkları iş üzerindeki etkisi ve kişilik özelliklerine göre değişebildiği çalışmaları son dönemlerde artmış ve çalışanların kişilik yapılarının önemini ortaya çıkarmıştır. Konaklama işletmelerinde çalışanların müşterilerle yüz yüze ilişki içerisinde olmalarından dolayı, çalışanın işinden mutlu ve tatmin olması müşteriyi olumlu yönde etkileyecek veya müşterinin tekrar gelmesine hatta başkalarına tavsiye etmesine neden olabilecektir. İşinden mutlu ve memnun olmayan bireyler ise müşteri memnuniyetini olumsuz yönde etkileyerek müşteri kaybına neden olabilecektir. En değerli sermayesi insan olan konaklama işletmelerinin yönetim kademesinin ve insan kaynakları departmanının insanı anlama, etkin ve verimli kullanması için üzerinde önemle durması gereken kaynak “kişilik” kavramıdır. Kişilik bir bireyin diğer bireylere tepki vermek veya onlarla etkileşime geçmek için kullandığı yolların tamamıdır diyebiliriz. Çalışanların tutum ve davranışlarının yaptıkları iş üzerindeki etkisinin fazla olduğu otel işletmelerindeki çalışanların yaptıkları işe uygun kişilik özelliğine sahip olmaları önemlidir. Büyük Beşli diye tabir edilen kişilik özelliği üzerine yapılan çalışmalar, bu kişilik boyutları ile iş performansı arasında ilişkinin olduğunu göstermiştir.

Çalışma hayatında olası bir risk olarak karşımıza çıkan tükenmişlik kavramı, uzun süreli stresin sonucu bireyde oluşan fiziksel ve duygusal bir semptomdur. Tükenmişlik yaşayan bireyde, iş performansında azalma, iş doyumsuzluğu, işe gelmeme, depresyon gibi bireyi olumsuz olarak etkileyen, veriminde azalmalara neden olan ve üzerinde önemle durulması gereken bir olaydır. Bazı kişilik tiplerinin tükenmişliğe yakalanma riskini artırdığı birçok araştırmacı tarafından ortaya konulmuştur.

İşletmeler arasında rekabetin her geçen gün arttığı, müşteri beklentilerinin farklılaştığı, hep daha iyiyi arama isteği içerisinde olan insanoğlunun arzu ve isteklerini karşılamak için hizmet veren otel işletmeleri devamlılıklarını ve müşteri beklentilerini karşılayabilmek için, çalışanların tutum ve davranışlarının yönetim tarafından doğru sağlıklı yönetilmesi oldukça önemlidir. Bu tutum ve davranışlardan en önemlilerinden bir tanesi olan, işletmelerin verimlilikleri açısından önemli olan iş doyumu kavramı,

genel olarak bireylerin işlerinden hoşlanma durumlarının bir göstergesidir. Organizasyon ve birey arasındaki uyum ve dengenin, işletme politikaları, çalışma koşulları ve terfi imkânları gibi konularla desteklendiği ve birey ile organizasyon arasında yazılı olmayan, bireyin olumlu davranış ve tutumları ile ortaya çıkan psikolojik bir sözleşmedir (Price ve Müller, 1981:545).

Araştırmanın sorunsalını oluşturan kişilik ile tükenmişlik ve iş doyumu arasındaki ilişkiyi belirlemek için, ilk önce kişilik, tükenmişlik ve iş doyumu üzerine literatür araştırması yapılmış ve üçünün bir arada çalışıldığı bir çalışmaya rastlanmamıştır. İşgörenlerin kişilik özellikleri ile tükenmişlik ve iş doyumu arasındaki ilişkiyi ortaya koyabilmek için daha çok betimsel çalışma yapılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda kişilik ile tükenmişlik ve iş doyumu arasındaki ilişkilerin çeşitli değişkenlerle incelenmesi için TRA2 bölgesi il ve bazı turistik öneme sahip ilçelerde yer alan tüm konaklama işletmeleri çalışanlarına “Beş Faktör Kişilik Ölçeği”, “Tükenmişlik Ölçeği” ve “İş doyumu Ölçeği” vasıtalarıyla anketler uygulanmıştır. Saha araştırmasına katılan konaklama işletmelerinden sekiz tanesi (4yıldız), on iki tanesi (3yıldız), sekiz tanesi (2 yıldız), dört tanesi (1yıldız) ve beş tanesi (Butik) otel olmak üzere 37 konaklama işletmesine anket uygulanmış toplamda 268 geçerli anket değerlendirilmeye alınmıştır. Anket sonuçları değerlendirilmeden önce kullanılan ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Analizler sonucunda ölçeklerin geçerli ve güvenilir ölçekler olduğu sonucuna varılmıştır.

Örnekleme ile ilgili demografik bilgileri elde etmek için yapılan istatistiksel analiz sonucuna göre,

- ✓ Araştırmaya katılan 268 katılımcının %24,3’ü kadın, %75,7’si erkektir. Buradan TRA2 otel çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun erkek olduğu sonucuna varılmıştır.
- ✓ Katılımcıların %33,2’si 18-25 yaş, %32,1’i 26-30 yaş, %20,9’u 31-35 yaş, %7,8’i 36-40 yaş grubunda, %6’sı 40 yaş üzerindedir. Yine çalışanlardan %85’inin 18-35 yaş aralığında genç çalışan olduğu tespit edilmiştir.
- ✓ Katılımcıların %29,5’i resepsiyon, %36,9’u kat hizmetleri, %20,9’u servis, %12,7’si mutfak departmanında görev yapmaktadır.

- ✓ Katılımcıların %31'i evli, %69'u bekârdır. Çalışanların çok büyük bir çoğunluğu bekardır.
- ✓ Katılımcıların %14,2'sinin turizm sektöründe çalışma süresi 1 yıldan az, %37,3'ünün 1-3 yıl arası, %29,1'inin 4-6 yıl, %10,4'ünün 7-9 yıl, %9'unun 10 yıl ve üzerindedir.
- ✓ Katılımcıların %26,9'unun toplam çalışma süresi 1 yıldan az, %47'sinin 1-3 yıl arası %15,7'sinin 4-6 yıl, %4,1'inin 7-9 yıl, %6,3'ünün 10 yıl ve üzerindedir.
- ✓ Katılımcıların %13,4'ü ilköğretim, %64,6'sı lise, %15,7'si ön lisans ve %6,3'ü lisans düzeyinde eğitim almışlardır.
- ✓ Katılımcıların %59,3'ü mesleğini başkalarına tavsiye etmekte, %40,7'si ise tavsiye etmemektedirler.
- ✓ Katılımcıların, %26,9'u 1000TL ve altı, %48,5'i 1001-1500TL arası, %20,9'u 1501-2000TL arası, %3.7'si 2000TL ve üzeri maaş almaktadırlar.
- ✓ Katılımcıların, 24,3'ü turizm ile ilgili eğitim almış, %75,7 'si turizm ile ilgili eğitim almamışlardır.

TRA2 bölgesi çalışanlarının büyük bir çoğunluğu turizm eğitimi almamıştır. Bu sonuçtan bu bölgedeki otel çalışanlarına turizm eğitimi eksiğinin olduğu, bu eksiği tamamlamak için bölgelerdeki üniversitelerin ilgili bölümleri tarafından çeşitli projelerle çalışanlara turizm eğitimi verilebilir. Ayrıca yeterli turizm eğitimi olmayan çalışanların sundukları hizmetin kalitesi ile ilgili araştırmalarda yapılabilir. Yine müşteri memmuniyeti ile ilgili çalışmalarda yapılabilir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların yaptıkları işi uzun süreli yapılacak bir iş olarak görmedikleri halde mesleği başkalarına tavsiye etmektedirler. Bunun nedeninin TRA2 bölgesinde iş alanlarının fazla olmaması, iş bulanların bunun farkında olduklarını ve buldukları işi değerli gördüklerini yaptığım yüzyüze görüşmelerde elde ettiğim bilgilere göre söylenebilir.

Bulgulardan TRA2 bölgesi konaklama işletmelerinde kalifiye eleman açığının olduğu ve turizm eğitimi almış insanların neden konaklama işletmelerini tercih etmedikleri bir sonraki araştırmalarda da çalışma konusu olabilir.

Ölçeklerin betimsel istatistikleri incelendiğinde Beş Faktörlü Kişilik Özellikleri Ölçeği (FFPI) ve gelişime açıklık, öz disiplin, dışa dönüklük ve nevrotiklik boyutları puanlarının orta düzeyde; uyumluluk boyutu puanlarının orta-yüksek düzeyde olduğu ve ölçek ve alt boyut puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre beş faktör kişilik özelliklerinden puanı çok yüksek ve puanı çok düşük olan bir özellik olmadığı, genelde beş kişilik özelliğinden dördünün orta düzeyde olduğunu, fakat bunlardan uyumluluk kişilik özelliğinin orta ve yüksek düzeyde olarak daha baskın olduğu tespit edilmiştir. Uyumluluk kişilik boyutundakilerin genel özellikleri olarak, affedici, başkalarının fazla irdelemeyen, herkese karşı saygılı ve nazik, kolay kolay insanlarda tartışmayan ve başkaları ile işbirliği yapmayı seven kişilerdir. TRA2 konaklama işletmesi çalışanlarının baskın kişilik özelliği uyumluluk boyutudur diyebiliriz.

İş Doyumu Ölçeği (MJS) ve alt boyutları puanlarının orta-yüksek düzeyde olduğu, yani çalışanların genel iş doyumlarının yüksek olduğunu, iş doyumunu alt boyutlarından içsel ve dışsal doyumlarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca iş doyum ölçek ve alt boyut puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Buradan çalışanların iş yerinin sağladığı güvenliğin derecesinden, aldıkları maaş ve terfi imkânlarından, iş yerinin onlara sağladığı kişisel gelişme imkânlarından, iş yerinde çalıştığı kişilerden, yö netimin tutumundan ve desteğinden genel manada memnun oldukları tespit edilmiştir.

Tükenmişlik Ölçeği (MBI) ve duygusal tükenme, kişisel başarıda azalma alt boyutları puanlarının orta düzeyde olduğu, yani çalışanların yaptığı işten dolayı fazla tüketilmediği, yorgunluk, bıtkınlık ve enerjinin azalması gibi durumların az olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma alt boyut puanlarının düşük düzeyde olduğu, ölçek ve alt boyut puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma puanının düşük düzeyde olması, çalışanların hizmet verdiklerine karşı duygudan yoksun olmadıkları, onları değerli gördükleri, İşlerinden dolayı katılaşmadıkları, hizmet verdikleri kişileri önemsedikleri ve onlara karşı kibar ve ilgili oldukları tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında 13 temel, 10 tane de alt hipotez oluşturulmuş, hipotezlerin test edilmesi için çeşitli analiz yöntemleri kullanılmıştır. Ölçekler arasındaki ilişkiler, yapısal eşitlik modeli kapsamında yol analizi ile incelenmiştir. Demografik özellikler ve

ölçekler arasındaki ilişkiler ise, Anova, T testi, Anova testinde anlamlı bir farklılık görüldüğünde ise LSD Post Hoc testinden yararlanılmıştır.

Araştırma kapsamında gelişime açıklık kişilik boyutu ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Literatür incelemesinde, gelişme açıklık kişilik özelliği boyutunun iş doyumunu olumlu yönde etkilediği ile ilgili çalışmalar vardır. Demirci, 2003 ve Demirkıran 2006 çalışmaları bu araştırmanın sonucunu destekler niteliktedir. Yine Ilgaz (2014), otel çalışanlarının gelişime açıklık kişilik özelliği ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki saptamıştır. Gelişime açıklık (deneyime açıklık) kişilik boyutu, açık, konuşkan, dışadönük, hayal gücü yüksek ve yaratıcı kişilerdir. Gelişime açıklık kişilik özelliğine sahip TRA2 otel çalışanlarının işlerini severek yaptıkları ve yaptıkları işten zevk aldıklarını ifade edebiliriz. Bu olumlu ve pozitif yönlü ilişkiye göre gelişime açıklık kişilik özelliğinin puanlarının artması, iş doyumu puanlarını da artırır. Kişilik özellikleri boyutlarından özdisiplin, dışadönüklük, uyumluluk ile iş doyumu arasında her hangi anlamlı bir ilişki saptanmamıştır

Araştırma kapsamında nevrotik (duygusal dengesizlik) ile iş doyumu arasında anlamlı ve negatif bir ilişki saptanmıştır. Bu nedenle bununla ilgili olan hipotez kabul edilmiştir. Duygusal dengesizlik/Nevrotiklik kişilik özelliği boyutunun genel manada endişeli, gergin, kaygılı, güven duymada zorlanan, korumacı kişilik özellikleri mevcuttur. Yani nevrotiklik kişilik özelliğine sahip TRA2 otel çalışanlarının yaptıkları işi severek ve isteyerek yapmadıklarını bu durumun da iş doyumlarını azalttığını söyleyebiliriz. Örgütlerde nevrotiklik boyutu yüksek olan bireylere görev verilmek pek istenmez. Nevrotikliğin iş doyumunu negatif yönlü etkilediği ile ilgili yapılmış çalışmalar vardır. Bunlar, beş faktör kişilik özelliklerinden Nevrotiklik iş doyumunu olumsuz olarak etkiler ve ters bir ilişki vardır (Watson ve Clark, 1992; Judge vd,2001; Demirci, 2003; Demirkıran,2006; Troysen vd., 2003). Tanoff ve Oregon (1999) yaptıkları çalışmaya göre, duygusal dengesizlik kişilik boyutu ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki vardır. Hizmet ağırlıklı otel işletmesi çalışanlarının olumlu duygu ve düşünceye sahip bireyler olması hizmetin kalitesini ve çalışanın performans artırıcı olduğunu destekleyen çalışmaların olduğunu ve bizimde elde ettiğimiz sonucun destekler nitelikte olduğunu ifade edebiliriz.

Araştırma kapsamında gelişime açıklık kişilik özelliği ile tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki vardır. Bireyde öfke, kızgınlık, gerginlik oluşmasına neden olan tükenmişlik durumu, bireyi tüketerek bireyin işe odaklanmasının engelleyen ciddi bir sorundur. Bu sorunlar bireyde ailesinden, arkadaşlarından ve çevresinden kaçma ve uzaklaşma eğilimi yaratır. Yapılan araştırmalara göre, bazı kişilik özellikleri tükenmişlik yaşamaya daha elverişlidir. Gelişime açık kişilik özelliğine sahip bireyler daha pozitif, dışadönük, konuşkandırlar. Bu özellikler TRA2 otel çalışanlarının tükenmişlik yaşamlarını engeller diyebiliriz.

Araştırma kapsamında uyumluluk kişilik özelliği ile tükenmişlik arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki vardır. Kim, Shin, Umbreit (2007)'nin yapmış olduğu çalışmada, uyumluluk kişilik özelliğinin tükenmişlik üzerinde anlamlı ve negatif ilişkisinin olduğunu saptamıştır. Geçimlilik/Yumuşak başlılık olarak da adlandırılan bu faktörün özellikleri kibar, ince ruhlu, saygılı, güvenli, merhametli, kalbi açık gibidir (Costa, McCrae ve diğ. 1991). Bu kişilik özelliğine sahip bireyler pozitif ve olumlu düşüncelerle çevrelerine yaklaşırlar bu da onların tükenmelerini engeller bir özelliktir diyebiliriz. Diğer kişilik özellikleri(sorumluluk, dışadönüklük, nevrotilik) ile tükenmişlik arasında herhangi anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Yine literatürdeki bazı çalışmalara göre, kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişkiler vardır (Kaşlı, 2009; Kutlay, 2011).

Hobfool, “Kaynakların Korunması Teorisi” bir tükenmişlik neden teorisidir. Bu kaynaklardan kişisel özellikler kaynağı, bireyin strese karşı dayanıklılığı üzerinde etkili olan kaynaktır. Araştırma sonucunda beş faktör kişilik tiplerinden uyumluluk ve gelişime açıklıklığın tükenmişlik üzerinde anlamlı ve negatif etkisinin olduğu sonucu Kaynakların korunması modeliyle desteklenmektedir.

Demografik değişkenler ile kişilik, iş doyumu ve tükenmişlik arasında anlamlı ilişkiler vardır. Araştırmaya göre, bekâr otel çalışanlarının, evli otel çalışanlarına göre sorumluluk kişilik özelliği puanları daha yüksektir. Bekâr otel çalışanları, evli çalışanlara göre daha titiz, tedbirli, düzenli, kendini kontrol edebilme gibi sorumluluk kişilik özelliğine sahiptir diyebiliriz. Uyumluluk kişilik özelliği ile medeni durum arasında anlamlı bir farklılık vardır. Evli otel çalışanlarının uyumluluk puanları, bekâr otel çalışanlarına göre daha yüksektir. Evli otel çalışanları bekârlara göre, daha kibar,

daha ince ruhlu, saygılı, merhametli, kalbi açık gibi kişilik özelliklerinin olduğunu ifade edebiliriz.

Araştırmaya katılan otel çalışanlarından 31-35 yaş grubundakilerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları diğer yaş grubundakilere göre daha yüksektir. Duygusal tükenme olarak ifade edilen tükenmişliğin birinci evresi olarak kabul edilen evre, bireyin sinirli, gergin, hayal kırıklığına uğramış ve yıpranmış olma durumudur. Duyarsızlaşma tükenmişlik evresi ise, bireyin işine ve çevresindekilere önemsiz, duygusuz, olumsuz ve alaycı tavırlar göstermesi şeklinde ifade edilebilir. Buradan TRA2 otel çalışanlarından 31-35 yaş grubundaki kişilerin, diğer yaş gruplarına göre daha çok yıpranmış ve tükenmiş olduklarını söyleyebiliriz.

Araştırmada öğrenim durumuna göre, gelişime açıklık kişilik özelliği puanlarında anlamlı farklılıklar vardır. Ön lisans ve lisans düzeyinde eğitim görmüş otel çalışanlarının ilköğretim düzeyinde eğitim görmüş çalışanlara göre gelişime açıklık puanları anlamlı düzeyde yüksektir. Önlisans ve lisans seviyesinde eğitim almış çalışanlar daha dışadönük, konuşkan ve hayata olumlu gözle bakan bireylerdir şeklinde ifade edebiliriz. Araştırmada servis departmanında görev yapan katılımcıların duygusal tükenme puanları, resepsiyon, kat hizmetleri ve mutfak departmanlarında görev yapanlara göre daha yüksektir. TRA2 otel çalışanlarından servis departmanı çalışanlarının, diğer departman çalışanlarına göre daha yorgun, bitkin ve tükenmiş olduğunu söyleyebiliriz.

Araştırmaya göre aylık geliri 1501-2000 TL olan katılımcıların gelişime açıklık kişilik özelliği puanları, aylık geliri 1000TL ve altında olanlar ile 1001-1500TL olan çalışanların gelişime açıklık puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir. Yine araştırmada aylık geliri 1001- 1500 TL, 1501-2000TL ve 2000TL ve üzeri çalışanların iş doyumunu puanları 1000TL ve altında olanlardan anlamlı düzeyde daha yüksektir. Ücretin iş doyumunu etkilediği ile ilgili çalışmaları vardır. Bu sonucun da yapılmış olan çalışmaları destekler nitelikte olduğunu ifade edebiliriz.

Araştırmaya göre toplam çalışma süresi, 4-6 yıl olan çalışanların tükenmişlik puanları, çalışma süresi 1 yıldan az, 1-3 yıl arası ve 10 yıl ve üzeri olan çalışanların tükenmişlik puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir. Mesleğini tavsiye edenlerin gelişime açıklık, özdisiplin/sorumluluk, dışadönüklük, uyumluluk/geçimlilik puanları

tavsiye etmeyenlerin gelişime açıklık, özdisiplin, dışadönüklük, uyumluluk puanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir. Mesleğini tavsiye etmeyen çalışanların nevroitiklik/duygusal dengesizlik puanları, tavsiye edenlerin nevroitiklik puanlarına göre anlamlı düzeyde daha yüksektir. Mesleğini tavsiye edenlerin genel iş doyumunu puanları, mesleğini tavsiye etmeyenlere göre anlamlı düzeyde daha yüksektir. Buradan nevroitik, gergin endişeli, karamsar TRA2 çalışanları mesleklerini başkalarına da az tavsiye etmektedirler diyebiliriz. İşinden doyum alan, işini severek yapan TRA2 çalışanları mesleklerini başkalarına daha fazla tavsiye etmektedir şeklinde yorumlayabiliriz.

Günümüzde örgütlerin başarılarındaki en önemli unsur yapılacak işe uygun kişilik özelliğine sahip, kalifiye ve nitelikli insan kaynağına sahip olmak ve bu kaynağı amaçları doğrultusunda yönetebilmeleridir. Örgütler insan kaynağını doğru bir şekilde yönetebilmek ve amaçları doğrultusunda onları sevk edebilmek için örgüt bünyesinde çalıştıracağı işgörenin kişilik yapısını bilmelidir. Kişilik yapısı, çalışanların performansları ile ilişkilidir. Bu nedenle örgütlerde yöneticiler insan kaynağı seçimi yaparken çeşitli kişilik testleriyle, işe en uygun kişiyi seçmelidirler.

Sonuç olarak çalışanlar, her örgütün belirlediği hedeflere ulaşmasını sağlayacak, en önemli yardımcılarıdır. Özellikle emek yoğun olan ve insanın insana hizmet ettiği konaklama işletmelerinde müşteri memnuniyeti ve işletmenin en önemli amaçları arasında olan kar elde etme işgörenleri tarafından sağlanacağından, çalışanların işe uygun kişilik özelliğinde olması oldukça önemlidir. Bu nedenle çalışacak işgörenlerin kişilik yapılarının belirlenerek doğru kişilik özelliğine sahip kişinin, doğru işte çalıştırılması işletmelerin devamlılıkları açısından hayati öneme sahiptir. Bu nedenle, çalışanlar iyi hizmet vermeye yatkın, müşterilere hizmet sunmaktan zevk alan, Kişilik özelliklerine sahip bireylerden oluşturulması önerilebilir.

Bu araştırma bazı sınırlılıkları nedeniyle TRA2 bölgesindeki konaklama işletmelerine uygulanmıştır. Gelecek dönemlerde ülke içerisindeki tüm konaklama işletmelerini kapsayacak şekilde yapılabilir. İlaveten kişilik faktörünün önemli olduğu düşünülen diğer hizmet sektörü içerisinde yer alan bankalar, hastaneler, okullar, sigorta şirketleri gibi hizmet ağırlıklı yerlerde buna benzer çalışmalar yapılabilir. Ayrıca hem kişiliğin, hem tükenmişlik ve iş doyumunun örgütsel bağlılık, iş gören performansı, yabancılaşma, iş stresi, işten ayrılma niyeti, iş yerinde yalnızlık, rol çatışması, hizmet

kalitesi, hizmet odaklık gibi konularla ilişkilendirilip bunlarla ilgili çalışmalar yapılabilir.

Kişilik ile iş doyumu ve tükenmişlik kavramlarının bir arada çalışılmış olmasının literatüre katkı sağlayacağı, araştırma sonuçlarının ise, TRA2 bölgesi belediyelerine, konaklama işletmesi yöneticilerine ve işgörenlerine ve bu alanda çalışma yapacak akademisyenlere kaynak olabileceği düşünülmektedir.



KAYNAKÇA

- Allport, Floyd Henry (1967). *Social Psychology*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Alkan, E., Yıldız, S.M., & Bakır, M. (2011). “Mobbing’in beden eğitimi ve spor öğretmenlerinin tükenmişliği üzerine etkisi”, Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi, 13 (3), 270–280.
- Altuntaş Ersin, “Stres Yönetimi”, Alfa Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti., İstanbul, 2003
- Akçamete, G., Kaner, S., & ve Sucuoğlu, B. (2001). “Öğretmenlerde iş doyumu ve kişilik”. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım
- Atkinson, R. L., (1998), “Psikolojiye Giriş”, (Çeviren Y. Alogan), Arkadaş Yayınları, Ankara
- Atkinson, R. L., Atkinson, R. C., & Hilgard, E. R. (1995). Psikolojiye giriş. İstanbul: Sosyal
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). “Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 32, 21-46
- Arnold, H.J., Feldman, Daniel C.”Organizational Behavior”, McGraw Hill, USA, 1986.
- Aşan, Öznur ve Erenler, Esra (2008). “İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi”, Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi, 13 (2), 203-216.
- Atay, K. (2001). “Okul kültürü”, Kuramdan Uygulamaya Eğitim Yönetimi, 23, 179-191
- Aytaç, Serpil. (2004).” İnsanı Anlama Çabası”. (2. Baskı). Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Aydın K.(2004) “Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri ve Tükenmişliğe Etkileyen Bazı Faktörlerin İncelenmesi”, Yüksek Lisans. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü
- Baltaş, Zuhale, Acar Baltaş (2008), Stres ve Başa Çıkma Yolları, Remzi Kitabevi, İstanbul
- Barrick, M.R., Mount, M., K. (1991), “The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis.”, Personnel Psychology, Vol. 44, No. 1, s.1-26.

- Başaran, İ.E., (2000).” Örgütsel Davranış, İnsanın Üretim Gücü”, Umut Yayınevi, Ankara
- Barutçugil, İ. (2004). Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi. İstanbul: Kariyer Yayıncılık
- Baymur, Feriha Balkış (2006). Genel Psikoloji, inkılap Kitabevi, istanbul,
- Bayram, N.(2010). Yapısal Eşitlik Modellemesine *Giriş*. Ezgi Kitabevi, Bursa.
- Baysal Can, E. Tekaslan.(1997)“Davranışlar Bilimleri”İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul,
- Baysal, C.A. ve Tekarslan, E., (1996). İşletmeciler İçin Davranış Bilimleri, 2. Baskı, İstanbul, Avcılar Basım Yayın, 94s
- Bingöl, Dursun (1996),” Personel Yönetimi”, Beta Yayınevi, İstanbul
- Bingöl, Dursun (2003). İnsan Kaynakları Yönetimi (5. Baskı) İstanbul: Beta Basım Yayın
- Binbaşıoğlu, C. (1983). “Ruh sağlığı bilgisi, kişilik”, *Gelişimi ve eğitimi*. Ankara: Kadioğlu Matbaası
- Bir, A. A. (Ed.). (1999). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi
- Blıx, A.G., R.J. Cruise, B.N. Mitchell, G.G. Blıx (1994) “Occupational Stress Among University Teachers”, Educational Research, 36, 157-169
- Bolat, T. (2008). Dönüşümcü liderlik, personeli güçlendirme ve örgütsel vatandaşlık ilişkisi, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Bolat, O.İ. (2011). “İş Yüğü, İş Kontrolü ve Tükenmişlik ilişkisi”. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 25(2), 87-101.
- Burger, J.M.,” Kişilik”, Kaknüs Yayınları, 1.Basım, Türkçesi İnan Deniz Erguvan Sarıoğlu ,İstanbul,2006
- Buck, M. A.(2011)“Proactive Personality and Big Five Traits in Supervisors and Workgroup Members: Effects on Safety Climate and Safety Motivation”, Doctoral Dissertation, PortlandState University, Oregon,

- Bradley J., ve Sutherland V., (1994) “Stress Management in The Work place”, Employee Counselling Today, MCB University Press. Vol.6, No.1.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). Veri Analizi El Kitabı (14. baskı). Pegem akademi, Ankara.
- Büyüköztürk G (2002). Faktör analizi: Temel kavramlar ve ölçek geliştirmede kullanımı, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, 8 (32).
- Can, Y.(2007). A Tipi ve B tipi kişilikler bakımından mobing kişilik ilişkisinin incelenmesi ve bir uygulama , (yayınlanmış yüksek lisans tezi) Kocaeli, Kocaeli üniversitesi. Sosyal bilimler Enstitüsü
- Cano-García, F.J., Padilla-Munoz, E.M. ve Carrasco-Ortiz, M.A. (2005). Personality and Contextual Variables in Teacher Burnout, Personality and Individual Differences, 38, 929–940.
- Can Baysal, Erdal Tekarslan, (2004), Davranış Bilimleri, Avcıol Basım Yayın, Genişletilmiş 4.Baskı, İstanbul, s.106.
- Camgöz, S. M.(2009)“Kişilik Özellikleri ile Finansal Performans Arasındaki İlişkiler: A Tipi Yatırım Fonu Yöneticileri Üzerinde Bir Değerlendirme”, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Cavide Uyargil,(1988). İş Tatmini ve Bireysel Özellikler, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul, s. 22.
- Cebrià, J., Segura,J.,Corbella,S.,Sos, P.,Comas,O.,García, M., Rodríguez,C.,Pardo,M.J. ve Pérez, C. (2001). Personality traits and burnout in family doctors, Aten Primaria,27(7), 459-468. Cevrioğlu
- Chamorro-Premuzic, T., (2005), Personality And Intellectual Competence, Mahwah,Nj, Usa Lawrence Erlbaum Associates Incorporated
- Chamorro-Premuzic, T. (2008). Personality and Individual differences. Blackwell publishing
- Cherniss C.(1980) Prefessional Burnout in Human Service Organizations. Newyork: Praeger Pres,
- Chen, L. H., (2007). Job Satisfaction Among Information System (IS) Personnel, Computers in Human Behavior, 24, 105-118.

- Cohen-Charash, Y. ve P.E. Spector,(2001).“The role of Justice in Organizations: A Meta-Analysis”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86 (2), ss.278-321
- Christina Maslach, Wilmar B. Schaufeli, Michael P. Leiter, (2001) “Job Burnout”, *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, (February), ss.397-422.
- Clark, Andrew, Oswald, Andrew veWarr, Peter (1996). Is Job Satisfaction U-shaped in Age *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 57-81 of the Relationship from a Systems Perspective. *Personnel Review*, 21(1), 39-45.
- Cloninger S. C.,(2004).Theories Of Personality Understanding Persons, Fourth Edition, New Jersey, Person Prentice Hall.
- Cloninger, C.R., Svrakic, D.M., & Przybeck, T.R.,(1993) “A psychobiological Model of temperament and character”, *Archieves of General Psychiatry*, 50, 975-990.
- Cooper, C. (2002). *Individual differences*, NY: Oxford university press.
- Costa, P.T., ve McCrae, R.R.(1985). *The NEO Personality Inventory manual*, Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Costa, P. T., McCrae, R. R. (1992), “Four Ways Five Factors Are Basic”, *Personality and Individual Differences*, Vol. 13, No.6, s.653-665.
- Costa, P. T., McCrae, R. R., & Dye, D. A. (1991). “Facet Scales for Agreeableness and conscientiousness”; a Revision of the NEO Personality Inventory. *Personality and Individual Differences*, (12) 9, 887-898.
- Cordes, C.L., Dougherty, T.W., (1993), “A Review and an Integration of Research on Job Burnout”, *Academy of Management Review*, Vol:18,(4).
- Costa, P. T. Jr. Ve McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PIR) and NEO Five-Factor (NEO-FFI) Inventory professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Cranny, C. J., Smith, P. C., Stone, E. F, (1992), “Job Satisfaction”, *Social Sciences*, New York: Lexington, V.4, 302-328.
- Cran, D.J, (1994). Towards Validation of the Service Orientation Construct, *The service Industries Journal*, 14(1):34-44.

- Cribbin, J. J.(1972). Effective managerial leadership. New York: American Management Association
- Cropanzano, R., D.E. Bowen, S.V. Gilliland,(2007). “The Management of Organizational Justice”, Academy of Management Perspectives, November, ss.34-48.
- Çam, O. (2001). The Burnout in Nursing Academicians in Turkey. International Journal of Nursing Studies, 38,
- Çeribaş, E. (2007). Yöneticilerin kişilik özelliklerinin iş etiğine etkileri. YayınlanmamışYüksek lisans tezi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya
- Çetin, F. ve Basım, H.N. "Örgütte Bireysel Farklılıklar, Kişilik ve Değerler", İçinde: Der. Sıgır, Ü. ve Gürbüz, S. Örgütsel Davranış. İstanbul, Beta Yayınları, 2013, 94-135
- Çemberci, Y. (2003). Eğitim yöneticilerinin liderlik davranışı ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Çetiner, Melike, (2014) “Bireysel Kariyer Planlaması İle Kişilik Arasındaki İlişkinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çınar, H. (2011). Eğitimde internet kullanımı ve internet etiği: Büro yönetimi ve sekreterlik programı öğrencileri üzerinde beş faktör kişilik modeli ile bir araştırma. International Journal of Economic and Administrative Studies, 3(6).
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik*. Pegem Yayınları. Ankara.
- Çokluk Ö, Şekercioğlu G, Büyüköztürk (2012) Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS Ve LISREL Uygulamaları, (Pegem Akademi, Ankara).
- Davis Keith, (1988)“Human Behaviour at Work: Organisational Behaviour”. 2. Baskı, McGraw Hill Book Comp, New York, 1988.

- Day, D.V. ve Bedeian, A.G. (1995). "Personality similarity and work-related outcomes among African-American nursing personnel: A test of the supplementary model of person-environment congruence". *Journal of Vocational Behavior*, 46, 55-70.
- Dede, B.,(2009) "Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkileri:Bankalar Örneği", Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Değirmenci, Ferda.(2008). Örgütsel Sosyalleşme ve Bireyin Kişilik Yapısı Arasındaki İlişkiler, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, , s.36-37.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. ve Schaufeli, W.B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 499-512.
- Demirbilek, T.(2010) .Kişilik ve Toplu Görüşme. İzmir, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi.
- Demirtaş, H. Ve Güneş, H. (2002), "Eğitim Yönetimi ve Denetimi Sözlüğü", Ankara: Anı Yayıncılık.
- Demirci, S. (2003). Öğretmenlerde beş faktör kişilik özellikleri ile iş doyumu arasındaki ilişkinin incelenmesi. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.
- Demiral, Y., Ünal, B., Kılıç, B., Soysal, A., Bilgin, A.C., Uçku, R. ve Theorell, T.(2007). İş Stresi Ölçeğinin İzmir Konak Belediyesi'nde Çalışan Erkek İşçilerde Geçerlik ve Güvenilirliğinin İncelenmesi. *Toplum Hekimliği Bülteni*, 26(1), 11-18.
- Demir, N. (2007). Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, İstanbul: Türkmen Kitabevi
- Demirkan, S. (2006). Özel sektördeki yöneticilerin ve Çalışanların bağlanma stilleri, kontrol odağı, iş doyumu ve beş faktör kişilik özelliklerinin araştırılması. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Doğan, K., (2005), “Ankara’daki İki Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumu ve İlişkili Etmenler”, G.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara
- Different Reasons: The Role of Personality in Distributive Justice. *Journal of Applied Social Psychology*, 43, 795-805.
- Digman, J.M. (1990). Personality Structure: Emergence of the Five – Factor Model. *Annual Review of Psychology*, 41, 417-440.
- Dolu, G. (1997), Onkolojide Çalışan Hekimlerde Tıbbi Sosyal Çalışma Açısından Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Dubrin, Andrew (1994), *Applying Psychology: Individual and Organizational Effectiveness*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs New Jersey.
- Dündar, S. (2009). Üniversite Öğrencilerinin Kişilik Özellikleri ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki ilişkinin incelenmesi, Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:24, (2), s.139-150.
- Düzyürek S, Ünlüoğlu G. Hekimde tükenmişlik (burnout) sendromu. *Psikiyatri Bülteni* 1992; 1: 108-112
- Droogenbroeck, B. Spruyt and C. Vanroelen,(2014) „“Burnout Among Senior Teachers: Investigating The Role of Workload and Interpersonal Relationships at Work””, *Teaching and Teacher Education*, 43, s. 99.
- Epstein, S., ve O’Brein, E. J.,(1985) “The Person Situation Debate in Historical and Current Perspective”, *Psychological Bulletin*, 98, , s.513-537.
- Eren, E. (2001). *Örgütsel Davranış*. İstanbul, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.
- Eren, E.,(2004), *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, 8. Baskı, Beta Yayınevi,İstanbul.
- Eren, E., (1994), *Yönetim Psikolojisi*, Genişletilmiş 2. Baskı, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayın No:148, İstanbul

- Eren E, Kaya N.(2000). Ödüllendirmede Yeni Düşünce Boyutları ve Bir Araştırma. Nevşehir: Erciyes Üniversitesi, Sekizinci Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Bildiriler Kitabı;
- Eren, E. (2001). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi. Genişletilmiş Yedinci Baskı. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, 551-558.
- Erdem, F. ve İşbaşı, Ö.J. (2001). “Eğitim kurumlarında örgüt kültürü ve öğrenci alt kültürünün algılamaları”, Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 1, 33-57.
- Eren E., (2004), Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul: Beta Yayıncılık
- Erdoğan, İ. (1999). Örgütsel Davranış, İstanbul: Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri
- Erdoğan, İ.(1996) İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İşletme Fakültesi Yayın No:266, İşletme İktisadi Enstitüsü Yayın No: 158, İstanbul, 1996.
- Erdoğan, İ. (2007). *İşletmelerde davranış (7.Baskı)*. İstanbul: Expres Grafik Baskı.
- Erdoğan, İlhan (1994), İşletmelerde Davranış, Beta, İstanbul.
- Ergeneli, A. (2006). Örgüt ve İnsan. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri Basımevi.
- Eroğlu, F., 1998, Davranış Bilimleri. 4.Basım, Beta Yayın Dağıtım, İstanbul
- Erkal, B. (2007). Kişilik kuramları. E. Özkalp (Ed.), *Davranış bilimlerine giriş* (s.239–260). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Eker, G. (2006) “Örgütsel Adalet Algısı Boyutları ve İş Doyumu Üzerindeki Etkisi”, (Yayımlanmamış doktora tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İzmir.
- Evans, I. R.(1999), Jean Piaget İnsan ve Fikirleri, (Çev: Ş. Çifçioğlu), Doruk Yayıncılık, Ankara.
- Feist, G. ve Feist, J, (2006). Theories of personality. Altıncı baskı, Mc Graw Hill Boston.
- Fields, D.L. & Blum, T.C. (1997). Employee Satisfaction in Work Groups with Different Gender Composition, Journal of Organizational Behavior

- Fournet, G. P.; Distefano, M. K. Jr. and Pryer, M. W. (1966). Job satisfaction: issues and problems. *Personnel Psychology*, 19 (2), 165-183.
- Gannon, Martin.(1979), *Organizational Behavior: A Managerial and Organizational Perspective*, Little, Brown and Company,
- Garden, Anna-Maria (1989), "Burnout: The effect of psychological type on research findings", *Journal of Occupational Psychology*, Cilt 62, Sayı 3, s. 223-234.
- Geçtan, Engin (2004), *Psikanaliz ve Sonrası*, Metis Yayınları, İstanbul.
- Gerrig, R. J., & Zimbardo, P. G. (2013). *Psychology and life*. (G. Sert, Çev.). Ankara: Nobel.
- Gezer, E. (2008). *Stres Veren Yaşam Olaylarının, Öğretim Elemanlarının, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Goffee, R. ve Jones, G. (2000) *Kurum Kültürü: Kuruluşunuzun Kurumsal Kültürünün İşiniz Üzerindeki Yıkıcı ve Yapıcı Etkileri*, (Çev. Kıvanç Kutmandu), Ankara: MediaCat Kitapları
- Goldberg, L.R. (1993). The structure of phenotypic personality traits. *American Psychologist* 48(1), 26–34.
- Gordon, J.R, (1999), “Organizational Behaviour: A Diagnostic Approach”, Prentice Hall Inc., New Jersey.
- Gözen, D.E., 2007. “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık: Sigorta Şirketleri Üzerinde Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Greenberg, J.(1987) “Taxonomy of Organizational Justice Theories”, *The Academy of Management Review*, 12 (1), ss.9-22.
- Gümüş, Ö. D.(2009) “Kültür, Değerler, Kişilik ve Siyasal İdeoloji Arasındaki İlişkiler: Kültürlerarası Bir Karşılaştırma (Türkiye-ABD)”, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara,
- Güney, S. (2009). *Davranış Bilimleri*, 5. Baskı, Ankara; Nobel Yayın Dağıtım

- Güneş, İ. Bayraktaroğlu, S. ve Kutanis, R.Ö. (2009). Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki: Bir Devlet Üniversitesi Örneği.
- Güllüce, A.Ç.(2006). Mesleki Tükenmişlik ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki (Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama). Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, 156s,
- Gürbüz S, Şahin F (2014) Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (Felsefe-Yöntem Analiz), (Seçkin Yayıncılık, Ankara).
- Halbesleben, J.R.B., H.K. Osburn, M.D. Mumford.(2006) “Action Research as a Burnout Intervention: Reducing Burnout in the Federal Fire Service”, Journal of Applied Behavioral Science, 42(2), 244-266.
- Halsey, William (1988). Macmillan Contemporary Dictionary (First Edition). İstanbul: ABC Tanıtım Basımevi
- Hall, Calvin S., Gardner Lindzey (1978), *Theories of Personality*, John Wiley-Sons, New York.
- Hartline, M. ve Ferrell, O. O. (1996). The Management of Customer-Contact Service Employees: An Empirical Investigation. Journal of Marketing, 60 (4), 52-71.
- Herzberg, Frederick (1968) “One more time: how do you motivate employees?” Harward Business Review, Jan/Feb. s.168-185, U.S.A.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation Of Resources A New Attempt At Conceptualizing Stress. American Psychologist, 44 (3), 513-524.
- Hiriyappa, B. (2009). Organizational behavior. New Delhi: New Age International (P)Limited Publishers
- Hogan, R.(2009) Kişilik ve Kurumların Kaderi, (Çev. Kölay, S.Y.), Remzi Kitabevi, İstanbul,
- Holand, J.L.(1976).Vocational Preferences. Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Chicago: Rand Mc. Nally
- Hsu, Bi-Fen, Wei-Li Wu ve Ryh-Song Yeh. (2011). Team Personality Composition, Affective Ties and Knowledge Sharing: A Team-Level Analysis. InternationalJournal of Technology Management, 53(2/3/4), 331-351

- Işıkhah V.(2004), Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları. Ankara: Sandak Yayınları.
- Ivancevich, J, Olekalns, M ve Matteson, M.(1997). Organizational Behavior and Management. Sydney: McGraw-Hill
- Izgar H.(2001). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- İlal, K. G. (2001). Davranış bilimleri tıpsal psikoloji. İstanbul: Nobel.
- İnanç, B. Y. ve Yerlikaya, E. E. (2016). *Kişilik Kuramları*, 4.Baskı, Ankara, Pegem Akademi
- Judge, T. A., Heller, D. ve Mount, M. K. (2002). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 530-541.
- Judge, T. A. ve Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits self-esteem, generalised self-efficacy, locus of control, and emotional stability with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86, 80 – 92.
- Judge, T.A., Heller, D. ve Mount, M.K. (2002). “Five-Factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis”. *Journal of Applied Psychology*, 87, 530-541.
- Jung, C.(1999) “Two Essays on Analytical Psychology”, London: Routledge.
- Kalaycı ğ (2010) SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, (Asil, Ankara).
- Kaşlı. M (2009), Otel İşletmelerinde İşgörenlerin kişilik Özellikleri, Lider-Üye etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi, Doktora tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keser, A. (2009). Tükenmişlik Sendromu. Yılmaz, G. ve Yürür, S. (Editörler), Çalışma Yaşamında Davranış Güncel Yaklaşımlar. (1.Baskı). Kocaeli: Umuttepe Yayınları, ss.463-478.
- Keskin, H.K.ve Yapıcı, Ş. (2008). Başarılı ve Başarısız Öğrencilerin Kişilik Özellikleri ile İlgili Öğretmen ve Veli Görüşleri, *Kuramsal Eğitim Bilim*, (1), 20–32.

- Kim, H.J., Shin, K.H. ve Umbreit, W.T. (2007). Hotel job burnout: The role of personality characteristics, *Hospitality Management*, 26, 421–434
- Kim, H.J., Shin, K.H. ve Swanger, N. (2009). Burnout And Engagement: A Comparative Analysis Using The Big Five Personality Dimensions, *International Journal of Hospitality Management*, 28, 96–104.
- Knežević, J.H., Krapić, N. ve Kardum, I. (2007). Burnout in dispositional context: the role of personality traits, social support and coping styles, *Review of Psychology*, 13 (2), 65-73. Koçel.
- Koç, Ahmet (2007). Örgütlerde Ödüllendirme Sistemlerinin İş Tatmini İlişkisine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Korkman, Hamdi (2003), Üniversite Öğrencilerinin Kişilik Tipleriyle Atıf Karmasıklığı Arasındaki İlişkinin Karşılaştırılması, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C.Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir,.
- Kokkinos, C.M. (2007). Job Stressors, Personality And Burnout in Primary School Teachers, *British Journal of Educational Psychology*, 77 (1), 229-243.
- Kolasa, Blair J., (1969). İşletmeler için Davranış Bilimlerine Giriş. (Çeviri. Kemal Tosun). İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi
- Köknel, Ö. (1982). Kaygıdan mutluluğa kişilik. İstanbul: Altın Kitap
- Köknel, Ö (1993), Davranış Bilimleri, Yaylım Matbaası, İstanbul
- Köknel, Özcan. (2005).Kaygıdan Mutluluğa Kişilik, Altın Kitaplar, İstanbul.
- Köknel, Ö. (1986). *Kişilik*, İstanbul, Altın Kitaplar Yayınevi
- Kuşlivan. S, Eren. D, (2011),” İşgörenlerin Kişilik Özelliği Olarak Hizmet verme Yatkınlığı ve Ölçümü: Bir Literatür Taraması” *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 22, sayı,2 139-153.
- Kutlay. M (2011),İşgören Kişilik Özelliklerinin İş tatmini ve Tükenmişlik Üzerine Etkileri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Kulaksızoğlu, A.(1999) Ergenlik Psikolojisi, Remzi Kitabevi (5. Basım), İstanbul.

- Lambie, G.W. (2007). The contribution of ego development level to burnout in school counselors: implications for professional school counseling. *Journal of Counseling and Development*, 85 (1), 82- 88.
- Lankau, Melenie, Carlson, J. Dawn S. ve Nielson, Troy R. (2006). The Mediating Influence of Role Stressors In The Relationship Between Mentoring And Job Attitudes. *Journal of Vocational Behaviour*, 68, 208-322.
- Law, D.W. (2003). An examination of personality traits as moderating factors of exhaustion in public accounting, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Washington State University, Washington
- Lee Yi-Ping, Kleiner B. (2005), "How to Use Humour for Stress Management", *Management Research News*, Vol.28, No:11/12
- Leiter, M. P. (2003). *Areas of Worklife Survey Manual*. (Third Edition), Centre for Organizational Research and Development, Canada: Wolfville, NS.
- Leong, A.F. ve Cary L.C., (1996), "The Moderating Effect of Organizational Commitment on the Occupational Stress Outcome Relationship", *Human Relations*, Vol 49, No:10. LUND.
- Leventhal, G.S., (1976), *What Should Be Done With Equity Theory? New Approaches to The Study of Fairness In Social Relationships*, National Science Foundation, Washington DC
- Luthans, F.(2005). *Organizational Behavior* (10. Edition), McGraw-Hill.
- Luthans, Fred ve Thomas, Linda T. (1998). The Relationship Between Age and Job Satisfaction: Curvilinear Results from an Empirical Study – a Research Note. *Personnel Review*, 18 (1), 23-26.
- Maslach, C.(1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C. Leiter, M. P.; Jackson, S. E (1985). Making a Significant Difference with Burnout interventions: Researcher and Practitioner Collaboration, *Journal of Organizational Behavior*, J. Organiz. Behav.
- Maslach C, Zimbardo PG.(1982).*Burnout The Cost of Caring*. New Jersey: Prentice-Hall Inc, Englewood Cliffs;

- Maslach, C, Susan E. Jackson, (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. 2. ss. 99-113.
- Maslach, C. (1993) "Burnout: A Multidimensional Perspective", *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, 19-32.
- Maslach, Chrisina ve Susan E. Jackson (1985), "The Role of Sex and Family Variables in Burnout", *Sex Roles, Cilt 12, Sayı 7/8, s. 837-851*.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To Do About It*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher, 4-43.
- Maslach, C., W. B. Schaufeli ve M. P. Leiter (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52,397-422.
- Maslach, C. ve Zimbardo, P.G. (1982). *Burnout – The Cost of Caring*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs
- Maslach, Christina (2003), *Burnout The Cost Of Caring*, Malor Book, USA.
- Matzaganian, Mark Lewis (2004). *Customer Service Orientation and Job Satisfaction Among Credential Analysts in California Institutions of Higher Education*, Unpublished Doctoral Dissertation, University of La Verne, UMI Dissertation Service.
- Mehmedoğlu, Ali U. (2004), *Kişilik ve Din*, İstanbul: dem yayınları, 1.Basım, 7Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*, (3.Baskı), Harper & Row, Publishers, Inc, New York, ABD.
- Mete, C. (2006). *İlköğretim okullarında çalışan öğretmenlerin kişilik özellikleriyle iş tatminleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Meydan, C.H., H.N. Basım, ve F. Çetin, (2011) "Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Türk Kamu Sektöründe Bir Araştırma", *Bilig, Bahar. Sayı.57, ss.175–200*.
- Meydan, C.H. ve Şeşen, H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık, s.37.

- Mihalcea.(2014) “Leadership, Personality, Job Satisfaction and Job Performance” ,
Procedia Social and Behavioral Sciences, 127, s. 446.
- Morris, C. G. (2002). Psikolojiyi Anlamak. Ankara: Türk psikoloğlar Derneği Yayınları.
- Morgan, C. T. (2011). Psikolojiye giriş. Konya: Eğitim
- Murat Önal,(2010). Eğitim İşğörenlerinin Duygusal Zekâları ile Mesleki Tükenmişlik
Düzeyleri Arasındaki İlişki, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek
Lisans Tezi, Konya, s. 40-41.
- Nikolaou, I. ve Robertson, I.T. (2001). “The five-factor model of personality and work
behavior in Greece”. European Journal of Work and Organizational Psychology,
10, 161-186.
- O’Connor, S.J ve Shewchuk, R.M (Winter 1995). Service Quality Revisited: Striving for
a New Orientation, Hospital Health Services Administration, 4(4):535-552.
- Organ, D.W. ve Lingl, A. (1995). “Personality, satisfaction, and organizational
citizenship behavior”. Journal of Social Psychology, 135, 339-350
- Oshagbemi, T. (2003), “Personal Correlates of Job Satisfaciton: Empirical Evidence
from UK Universities”, International Journal of Social Economics, Vol.30, No.12,
pp.1210-1232
- Oshagbemi, T. (2000) “Is Length Of Service Related To The Level Of Job
Satisfaction?”, International Journal Of Social Economics, 27 (3), Pp. 213–226.
- Özbatağ, L. (1983), Psikolojiye İlk Adım, İstanbul, İnkılap ve Aka Kitapevleri
- Özdamar K (2002) Paket programlar ile istatistiksel veri analizi (4. Baskı, Kaan
Yayınları, Eskişehir
- Özkalp, E., Kirel, Ç., 2001, Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi Yayınları,
Eskişehir
- Özkalp, Enver .vd., (2003), Davranış Bilimlerine Giriş, 2. Baskı, Anadolu Üniversitesi,
Eskişehir,
- Özdevecioğlu, M. (2002)“Kamu Ve Özel Sektör Yöneticileri Arasındaki Davranışsal
Çalışma Koşulları Ve Kişilik Farklılıklarının Belirlenmesine Yönelik Bir

- Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 19, 115-134.
- Özkalp, E., Kirel, Ç. (2010). Örgütsel davranış. Bursa: Ekin Basın Yayın Dağıtım.
- Passer, M.W. ve Smith, RE.(2003). The science of mind and behaviour. (2nded), New York, McGraw-Hill Companies, Inc.
- Parker. C. Mathews, B. P. (2001). Customer Satisfaction: Contrasting Academic and Consumers' Interpretations, Marketing Intelligence and Planning, 19 (1), 3844.
- Patrick, Carol Lynn. (2011). Student Evaluations of Teaching: Effects of the Big Five Personality Traits, Grades and the Validity Hypothesis. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 36(2), 239-249.
- Pervin, A. L. (1993). Personality (theory and research. New York: John Wiley & sons, Inc.
- Plomin, R. ve Nesselroade, J. R., (1990)“Behavioral Genetics and Personality Change”, *Journal of Personality*, Cilt:58, No:1, s.191-220.
- Price, J.L. Mueller, C.W. (1981), “A Casual Model of Turnover for Nurses,” *The Academy of Management Journal*, 24: 543-565.
- Pool, S, Pool, B. (2007). A management development model measuring organizational commitment and its impact on job satisfaction among executives in a learning organization. *Journal of Management Development*, 26 (4), 353-369.
- Pool, S ve Pool, B.(2007)“A Management Development Model: Measuring Organizational Commitment And Its Impact on Job Satisfaction Among Executies in a Learning Organization”, *Journal of Management Development*, 26(4), ss. 353-369.
- Raja, U. (2004) “The Relationships of the Big Five Personality Dimensions to Personal andOrganizational Outcomes: Answering thr Questions Who and When?”, Doctoral Dissertation, Concorida University, Montreal.
- Ren L.R, Paetzolt R.L, and Colella A,(2008) “A Meta- Analysis of Experimental Studies on the Effects of Disability on Human Resource Judgments,” *Human Resource Management Review* 18, no.3, pp.191-203.

- Reynolds, D ve Tabacchi, M(b 1993) Burnout in Full-service chain restaurants, the Cornel H.R.A Quarterly, 34(2).
- Robbins, S. P. ve Judge, T. A. (2012). Organizational Behavior. İnci Erdem (Ed.),Örgütsel Davranış. Ankara: Nobel Yayınları.
- Robbins, Stephen P., David A. Decenzo ve Mary Coulter. (2013). Fundamentals of Management 8e. Âdem Öğüt (Ed.), Yönetimin Esasları. Ankara: Nobel Yayınları.
- Robbins, (1994). Örgütsel Davranışın Temelleri. (Çev: Sevgi A. Öztürk). Eskişehir: Etam A.Ş. Basım ve Yayım.
- Saal, Frank E., Knight, Patrick A. (1988) Industrial/Organizational Psychology: Science and Practice, California:Brooks/Cole Publisher.
- Samuel Bacharach, Peter Bamberger and Sharon Conley, “Work-Home Conflict Among Nurses and Engineers: Mediating the Impact of Role Stress on Burnout and Satisfaction at Work”, Journal of Organizational Behaviour. 12, 1991, 39-53. s.40.
- Sarker, S.J., Crossman, A and ChinmeteepitucK, P.,(2003), The Relationships of Age and Length of Service With Job Satisfaction: An Examination of Hotel Employees in Thailand, Journal of Managerial Psychology, 18, 745-758.
- Senemoğlu, N. (2004). Gelişim öğrenme ve öğretim: Kuramdan uygulamaya. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Serhat Kalkınma Ajansı, (2014), 2014- 2023 Bölge Planı.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö.F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu, Ege Akademik Bakış, 5(1-2), 55-64.
- Schermerhorn, John, Jr. James G. Hunt, Richard N. Osborn (1997),*Organizational Behavior*, John Wiltey&Sons.Inc., NewYork.
- Schaufeli, W. B., C. Maslach, ve T. Marek (1993), Professional Burnout: Recent Developments in Theory an Research, Taylor & Francis, USA.
- Schaufeli, Wilmar B. ve D. Enzmann (1998), The burnout companion to study &practice a critical analysis, Taylor & Francis, USA.
- Schultz, D. P., Schultz, S. E., (2002), Modern Psikoloji Tarihi, (Çev:Y.Aslay), Kaknüs Yayınları, İstanbul.

- Shaye, A.(2009) “Infidelity in Dating Relationships: Do Big Five Personality Traits and Gender Influence Infidelity?”, Doctoral Dissertation, Alliant International University, California.
- Sılığ, A. (2003). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.
- Silah, Mehmet. (2000), Sosyal Psikoloji (Davranış Bilimi), Gim Ofset-Gazi Kitabevi, Ankara.
- Silah, Mehmet, “İş Tatmini ve Verimlilikte Kalkınmanın Anahtarı”, M.P.M. Yayını, Ankara, 1997.
- Smith, H. C., Wakeley, J. H, (1972), “Psychology of Industrial Behavior”, (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Snyder, Robert A. ve Dietrich, Frank H. (1992). Age/Job Satisfaction Assessment of the Shape.
- Solmus, Tarık (2006), “İs Yaşamında Kullanılan Kisilik Ölçüm Araçları: Hangisi Doğru, Hangisi Kötü?”,
- Somer, Oya, Mediha Korkmaz, Arkun Tatar (2004), *Kuramdan Uygulamaya Beş Faktör Kisilik Modeli ve Beş Faktör Kisilik Envanteri (5FKE)*, Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları, No.128, İzmir.
- Somer, O. (1998). Türkçe’de Kişilik Özelliği Tanımlayan Sıfatların Yapısı ve Beş Faktör Modeli. Türk Psikoloji Dergisi, 13 (42), 17-32.
- Stouten, Jeroen, Peter Kuppens ve Stijn Decoster. (2013). Being Angry for Different Reasons: The Role of Personality in Distributive Justice. *Journal of Applied Social Psychology*, 43, 795-805.
- Spector, P. E. (1997). Job satisfaction: application, assessment, causes, and consequences. California: Sage Publications, Inc.
- Staw, B.M. ve Ross, J. (1985). “Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes”. *Journal of Applied Psychology*, 70, 469-480.
- Stephen P. Robbins, (2015). Timothy A. Judge, Organizational Behavior

Stoner, James, (1978) management prentice Hall

Sürgevil, O. (2006), “Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu, Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri”, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 59-84

Sürgevil, O. (2006). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım

Süren, S(2015), Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri arasındaki İlişki, Balıkesir Üniversitesi yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi.

Sweeney, A. P., Hohenshil, T. H. ve Fortune, J. C. (2002). Job satisfaction among employee assistance professionals. Journal of Employment Counseling, 39, 50-60.

Squires vd.,(2014)“Methodological Considerations When Translating Burnout”,*Burnout Research*, 1, s. 60.

Şıklar, E. ve Tunalı, D. (2012). Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi: Eskişehir Örneği. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı: 33 Number 33, 75.

Şimşek, Muhammet Ali (2005); Stres Yönetimi Programının Bursa İlinde Sanayi Alanında Çalışan Personelin Stres Düzeyine Etkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, T.C. Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa, s.46.

Tahta, F. (1995). Okul öncesi eğitim kurumlarında çalışan öğretmenlerin işdoymu düzeylerinin incelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Tatlıdil, H .(1996) Uygulamalı çok değişkenli istatistiksel analiz (Cem Web Ofset Ltd. şti Ankara).

Taormina, R.J, C.M. Law. “Approaches to Preventing Burnout: The Effects of Personal Stress Management and Organizational Socialization”, Journal of Nurse Management, 8(2), 2000, 89-99.

Tekin Ömer Akgün, (2012)“Beş faktör kişilik özellikleri ile örgütsel Çatışma Yönteminin Birbirine Olan Etkileri” Antalya.

- Tella A., Ayeni, C.O. ve Poppoola, S.O.,(2007). “ Work Motivation, Job Satisfaction, and Organisational Commitment of Library Personnel in Academic and Research Libraries in Oyo State, Nigeria”, *Library Philosophy and Practice*, 9 (2), ss. 1-16.
- Telman, Nursel ve Ünsal, Pınar (2004). *Çalışan Memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yayınevi.
- Thomas, C.H. ve Lankau, M.J. (2009). Preventing Burnout: The Effects of LMX and Mentoring on Socialization, Role Stress, and Burnout. *Human Resource Management*, 48(3), 417-432.
- Throsen, C.J., Kaplan, S.A., Barsky, A.P., de Chermont, K. ve Warren, C.R. (2003). “The affective underpinnings of job perceptions and attitudes: A meta-analytic review and integration”. *Psychological Bulletin*, 129, 914-945.
- Tokar, D.M. ve Subich, L.M. (1997). “Relative contributions of congruence and personality dimensions to job satisfaction”. *Journal of Vocational Behavior*, 50, 482-491.
- Tosun Kemal, “Yönetim ve İşletme Politikası”, İstanbul Üniversitesi Yayını, İstanbul, 1990.
- Toy, S. (2007). Mühendislik ve hukuk fakülteleri öğrencilerinin iletişim becerileri açısından karşılaştırılması ve iletişim becerileriyle bazı değişkenler arasındaki ilişkiler, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Uppal, S. (2005). Disability, Workplace Characteristics and Job Satisfaction, *International Journal of Manpower*, 26(4), 336-349.
- Uyan, G. (2002). Öğretmenlerin iş değerleri, kişilik özellikleri ve iş tatminleri arasındaki ilişkilerin in elenmesi: MEB’e bağlı resmi ve özel eğitim kurumlarında gerçekleştirilen bir araştırma. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Val, Burris.(1983)“The Social and Political Consequences of Overeducation,” *American Sociological Review*, Vol. 48, No:4, August, s. 454-467.

- Watson, D. ve Clark, L.A. (1992). "On traits and temperament: General and specific factors of emotional experience and their relation to the five-factor model". *Journal of Personality*, 60, 2, 441-476.
- Winkelmann, L. ve Winkelmann, R. (2008). Personality, work, and satisfaction: evidence from the German Socio-Economic Panel. *The Journal of Positive Psychology*, 3 (4), 266-275.
- Yanbastı, G.(1996). Kişilik Kuramları, Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi yayınları, No:53, İzmir.
- Yazgan İnanç, B. ve Yerlikaya, E. E., (2008). *Kişilik kuramları*. Ankara: Pegem AkademiYayıncılık.
- Yelboğa, A. (2007). Bireysel demografik değişkenlerin iş doyumu ile ilişkisinin finans sektöründe incelenmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (2), 1-18.
- Yelboğa, Atilla (2006), "Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt. 8,Sayı. 2.
- York, K.L. and John, O.P. (1992). The four faces of eve: A typological analysis of women'spersonality at midlife. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 494-508.
- Yurtsever, Hidayet (2009), "Kişilik özelliklerinin Stres Düzeyine Etkisi ve Stresle başa Çıkma Yolları: Üniversite Öğrencileri üzerine Bir Araştırma" Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Zangwill, O.L. (1990). *Modern psikolojinin gelişimi* (Çev. Y. Özakpınar). Konya: Selçuk ÜniversitesiYayınları.
- Zedeck, S. ve Mosier, K.L. (1990). "Work in the family and employing organization". *American Psychologist*, 45, 240-251.
- Zel, Uğur, (2001), *Kisilik ve Liderlik*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Zel, Uğur (2006), *Kisilik ve Liderlik*, Nobel Yayın Dağıtım, İstanbul.

- Zel, U.N. (1999). *Kişiliğin yönetim performansına etkileri, örgüt ortamında Kullanılması ve ülkeler/sektörler arasında karşılaştırmalı bir uygulama*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara
- Zel, U. (2007). Yönetimde kişilik ve kişilik teorileri. S. Güney (Ed.), *Yönetim ve organizasyon* (s.491–528). Ankara: Nobel Yayınları

İNTERNET KAYNAKLARI

- Mestçioğlu, Ö. www.psykonet.com/tukenmislik-sendromu_nedir-203.html. Erişim Tarihi: 16.08.2016.
- Sami Gülgöz. NEO Kişilik Envanteri Türkçe Uyarlaması. www.ku.edu.tr Erişim Tarihi:01.06.2016.
- Savunma Mekanizmaları. (2014). <http://www.egitimvaktim.com/dosyalar> Erişim Tarihi 20.05.2016 savunma-mekanizmalari.pdf sayfasından erişilmiştir.
- Türk Dil Kurumu, Genel Türkçe Sözlük, <http://www.tdk.gov.tr/> Erişim Tarihi: 09.02.2015.

EKLER

EK 1. ANKET FORMU (Demografik Özellikler Formu)

Sayın Katılımcı, Akademik çalışma kapsamında yapılacak olan bu araştırmanın amacı, TRA2 bölgesindeki otel çalışanlarının kişilik özellikleri ile iş doyumu ve tükenmişlik arasındaki ilişkilerdir. Hazırlanan bu anket, akademik bir çalışma dışında kullanılmayacaktır. Araştırmanın güvenilirliği sorulara vereceğiniz cevaplara bağlıdır. Anketimize katılımınız ve değerli katkılarınız için çok teşekkür ederiz.

Doç.Dr. Gökalp Nuri SELÇUK

Öğr. Gör. Gülşen Bayat

1.Cinsiyetiniz?

1.() Bayan

2.() Bay

2.Medeni Durumunuz?

1.() Evli

2.() Bekar

3.Yaşınız?

1.() 18-25

2.() 26-30

3.() 31-35

4.() 36-40

5.() 41 ve Üzeri

4.Ne kadar süredir turizm sektöründe çalışmaktasınız?

1.() 1 yıldan az
üzeri

2.() 1-3 yıl arası

3.() 4-6 yıl arası

4.() 7-9 yıl arası

5.() 10 yıl ve

5.Ne kadar Süredir bu işletmede çalışmaktasınız?

1.() 1 yıldan az
üzeri

2.() 1-3 yıl arası

3.() 4-6 yıl arası

4.() 7-9 yıl arası

5.() 10 yıl ve

6.Öğrenim Durumunuz?

1.() İlköğretim
Doktora

2.() Lise

3.() Önlisans

4.() Lisans

5.() Yüksek lisans/

7.Aylık Geliriniz?

1.() 1-1000 TL
2501T ve Üzeri

2.() 1001-1500 TL

3.() 1501-2000 TL

4.() 2001-2500 TL

5.()

8.Çalıştığınız Departman?

1.() Resepsiyon

2.() Kat Hizmetleri

3.() Servis

4.()

Mutfak

9.Mezun olduğunuz okullardan herhangi birinden turizm eğitimi aldınız mı?

1.() Evet

2.() Hayır

10.Mesleğinizi başkalarına tavsiye eder misiniz?

1.() Evet

2.() Hayır.

EK 2. ANKET FORMU (BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖLÇEĞİ)

Aşağıda, insanların kişilik özelliklerini anlatmak için kullandıkları bazı ifadeler vardır. Her ifadeyi okuyarak, size ne kadar uyduğunu ve uygun rakamın üzerine X işareti koyarak belirtiniz.	Hiç Katılmıyorum	Biraz Katılmıyorum	Kararsızım	Biraz katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1.Kendimi konuşkan biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
2.Kendimi başkalarında hata arayan biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
3.Kendimi işini tam yapan biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
4.Kendimi bunalımlı, melankolik biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
5.Kendimi, orijinal, yeni görüşler ortaya koyan biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
6.Kendimi ketum biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
7.Kendimi yardımsever ve çıkarıcı olmayan biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
8.Kendimi biraz umursamaz biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
9.Kendimi rahat stresle kolay baş eden biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
10.kendimi çok değişik konuları merak eden biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
11.Kendimi enerji dolu biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
12.kendimi başkalarıyla sürekli didişen biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
13.Kendimi gergin olabilen biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
14.Kendimi merhametli, derin düşünen biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
15.Kendimi affedici bir yapıya sahip biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
16.Kendimi dağınık olma eğiliminde biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
17.Kendimi çok endişelenen biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
18.Kendimi hayal gücü yüksek biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
19.Kendimi sessiz bir yapıda biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
20.Kendimi tembel olma eğiliminde olan biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
21. Duygusal olarak dengeli, kolayca keyfi kaçmayan biriyim.	1	2	3	4	5
22.Kendimi keşfeden, icat eden biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
23.Kendimi görevi tamamlanıncaya kadar sebat eden biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
24.Sanata ve estetik değerlere önem veren biriyim.	1	2	3	4	5
25.Kendimi bazen utangaç, çekingen biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
26.Hemen hemen herkese karşı saygılı ve nazik olan biriyim.	1	2	3	4	5
27.Kendimi işleri verimli yapan biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
28.Kendimi gergin ortamlarda sakin kalabilen biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
29.Kendimi sosyal, girişken biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
30.Kendimi bazen başkalarına kaba davranabilen biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5
31.Düşünmeyi seven, fikirler geliştirebilen biriyim.	1	2	3	4	5
32.sanata ilgisi çok az olan biriyim.	1	2	3	4	5
33.Kendimi planlar yapan ve bunları takip eden biri olarak görüyorum.	1	2	3	4	5

34.Kolayca sinirlenen biriyim.	1	2	3	4	5
35.Başkaları ile işbirliği yapmayı seven biriyim.	1	2	3	4	5
36.Sanatta, müzik ve edebiyatta çok bilgili biriyim.	1	2	3	4	5

EK 3: ANKET FORMU (MİNNESOTA İŞ DOYUM ÖLÇEĞİ)

KENDİNİZE UYGUN OLAN SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ.	Beni hiç tatmin etmez.	Beni yeterince tatmin etmez.	Kararsızım	Beni oldukça tatmin eder.	Beni çok tatmin eder.
1.İşimin bana sağladığı güvenliğin derecesi					
2.Aldığım maaş (ücret) ve terfilerin miktarı					
3.İşimin bana verdiği kişisel gelişme ve yükselme imkânı					
4.İşimde birlikte çalıştığım, konuştuğum, etkileştiğim kişiler					
5.Amirimin bana gösterdiği adil davranış ve saygı derecesi					
6.İşimi yaparken hissettiğim takdir edilme duygusu					
7.İş sırasında birlikte çalıştığım arkadaşlarımı tanıma şansı					
8.Amirlerimden gördüğüm destek ve rehberlik					
9.Yaptığım işin karşılığında aldığım paranın adaletlilik derecesi					
10.İşimde kendime ait, bağımsız düşünme ve davranışları uygulayabilme imkanı					
11.İş yerimin geleceğim açısından vaat ettiği güvence derecesi					
12.İş yerimdekilere yardım etme fırsatı					
13.İşimdeki yarışma (mücadele) fırsatı					
14.İş yerimdeki yönetimin tutumu					

EK 4. ANKET FORMU (MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ)

KENDİNİZE UYGUN OLAN SEÇENEĞİ İŞARETLEYİNİZ.	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
1.İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2.İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum					
3.Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum					
4.İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım					
5.İşim gereği karşılaştığım bazı kimseleri sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
6.Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı					
7.İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8.Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9.Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10.Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12.Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13.İşimin beni kısıtladığını biliyorum.					
14.İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15.İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umrumda değil.					
16.Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17.İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum.					
18.İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
19.Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20.Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21.İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22.Hizmet verdiğim kişilerin, beni suçladıklarını hissediyorum.					

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler	
Adı ve Soyadı	Gülşen BAYAT
Doğum Yeri ve Tarihi	Arpaçay, 15.01.1977
Eğitim Durumu	
Lisans Öğrenimi	Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmecilik ve Otelcilik Yüksekokulu
Y.Lisans Öğrenimi	Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Bildiği Yabancı Diller	İngilizce
Bilimsel Faaliyetler	Makaleler; BAYAT G, “Alışveriş Turizminin Yöre Ekonomisine Katkısı: Iğdır İli Örneği” Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Bildiriler (Kongre); BAYAT G, ILGAZ B, “Yerel Halkın Turizme Bakış Açısı: Iğdır İli Örneği” 16.Ulusal Turizm Kongresi, s:226-240.

İş Deneyimi	
Stajlar	Martı Otel (Antalya)
İş Deneyimleri	Sultan Maris Otel (Marmaris) Hilton Otel (İstanbul) TUI Seyahat Acentası (İstanbul) Kar's Butik Otel İğdır Üniversitesi (2007-)
İletişim	gulsenbicer@hotmail.com gulsen.bayat@igdir.edu.tr

