



**KİŞİSEL ÖZELLİKLER İLE ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ BOYUTLARI VE  
TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: ORMAN ÜRÜNLERİ İŞLETMESİ**

**Mustafa KARAMANLI**

**Yüksek Lisans Tezi**

**Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı**

**Danışman**

**Dr. Öğr. Üyesi Nadir ERSEN**

**2021**

**Artvin**

**T.C.  
ARTVİN ÇORUH ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ  
ORMAN ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ ANABİLİM DALI**

**KİŞİLİK ÖZELLİKLER İLE ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ  
BOYUTLARI VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ARASINDAKİ  
İLİŞKİ: ORMAN ÜRÜNLERİ İŞLETMESİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Mustafa KARAMANLI**

**Danışman  
Dr. Öğr. Üyesi Nadir ERSEN**

**Artvin 2021**

## TEZ BEYANNAMESİ

Artvin oruh Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsüne Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum ‘‘Kişisel zellikler ile rgtsel Davranış Boyutları ve Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Orman rnleri İşletmesi’’ adlı çalışmamı sonuna kadar danışmanım Dr. Öğr. Üyesi NadirERSEN’in sorumluluğunda yrttğm, anket çalışmalarını yaptığıımı, başka kaynaklardan almış olduğum bilgileri metinde ve kaynaklarda eksiksiz bir biçimde belirttiğimi, çalışma süresince bilimsel araştırmalar ve etik kurallarına uygun olacak şekilde davrandığıımı, aksinin ortaya çıkması durumunda her türlü yasal sonucu kabul ettiğimi beyan ederim. 09/02/2021

**Mustafa KARAMANLI**  
imza

**T.C.**  
**ARTVİN ÇORUH ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**  
**ORMAN ENDÜSTRİ MÜHENDİSLİĞİ ANABİLİM DALI**

**KİŞİLİK ÖZELLİKLER İLE ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ**  
**BOYUTLARI VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ARASINDAKİ**  
**İLİŞKİ: ORMAN ÜRÜNLERİ İŞLETMESİ**

Mustafa KARAMANLI

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih : 09/02/2021

Tezin Sözlü Savunma Tarihi : .../.../2021

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Nadir ERSEN

Jüri Üyesi :

Jüri Üyesi :

**ONAY:**

Bu Yüksek Lisans Tezi, AÇÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulunca belirlenen yukarıdaki jüri üyeleri tarafından.....tarihinde uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu'nun.....Tarih ve ..... Sayılı kararıyla kabul edilmiştir.

.../.../2021

Doç. Dr. Hamit ŞAFAKÇI  
Enstitü Müdürü

## ÖNSÖZ

Bu çalışma Artvin Çoruh Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalında “Kişilik Özellikleri ile Örgütsel Davranış Boyutları ve Tükenmişlik Düzeyi Arasındaki İlişki: Orman Ürünleri İşletmesi” adlı yüksek lisans tezi hazırlanmıştır.

Beni bu çalışmaya yönlendiren ve çalışmanın her bir aşamasında destek ve yardımlarını esirgemeyen Sayın hocamDr. Öğr. Üyesi Nadir ERSEN’e teşekkürlerimisunarım.

Elde edilen verilerinin analiz edilmesinde ve tezin yazım aşamasında yardımlarını esirgemeyen Doç. Dr. İlker AKYÜZ ve Prof. Dr.Hüseyin PEKER’e teşekkür ederim.

Eğitim hayatım boyunca desteklerini esirgemeyen aileme ve biricik eşime sonsuz şükranlarımı sunarım.

Bu çalışmanın orman ürünleri sanayisine olumlu katkı sağlamasını dilerim.

Mustafa KARAMANLI  
Artvin - 2021

## İÇİNDEKİLER

<b>TEZ BEYANNAMESİ</b> .....	<b>I</b>
<b>ÖNSÖZ</b> .....	<b>I</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>II</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>IV</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>V</b>
<b>TABLolar DİZİNİ</b> .....	<b>VIII</b>
<b>SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ</b> .....	<b>XI</b>
<b>1. GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
1.1. Kişilik Kavramının Tanımı .....	2
1.1.1. Kişilik ile İlgili Kavramlar .....	3
1.1.1.1 Karakter.....	3
1.1.1.2. Mizaç (Huy) .....	4
1.1.1.3. Benlik .....	4
1.1.2. Kişilik Yaklaşımları .....	5
1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranış Kavramı .....	9
1.2.1 Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Etkileyen Faktörler .....	9
1.2.2 Örgütsel Vatandaşlık Davranış Boyutları .....	11
1.3. Tükenmişlik Kavramı .....	13
1.3.1. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler.....	13
1.3.2. Tükenmişliğin Belirtileri.....	16
1.3.3. Tükenmişlik ile Baş Etme Yöntemleri.....	14
1.3.4. Maslach'ın Tükenmişlik Boyutları .....	20
1.4. Literatür Taraması.....	22
<b>2. MATERYAL VE YÖNTEM</b> .....	<b>24</b>
2.1. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme .....	24
2.2. Veri Toplama Yöntemleri .....	24
2.3. Verilerin Analizi.....	26
<b>3. BULGULAR ve TARTIŞMA</b> .....	<b>27</b>
3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	27
3.2. Tanımlayıcı İstatistik Analizine İlişkin Bulgular.....	28

3.3.	Mann Whitney U Testine İlişkin Bulgular.....	29
3.4.	Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular.....	34
3.5.	Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular .....	41
3.6.	Regresyon Analizine İlişkin Bulgular.....	47
<b>4.</b>	<b>SONUÇ ve ÖNERİLER .....</b>	<b>54</b>
	<b>KAYNAKLAR .....</b>	<b>59</b>
	<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>73</b>
	<b>EKİ.....</b>	<b>74</b>



## ÖZET

### KİŞİSEL ÖZELLİKLER İLE ÖRGÜTSEL DAVRANIŞ BOYUTLARI VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: ORMAN ÜRÜNLERİ İŞLETMESİ

Çalışmada, levha sanayinde çalışanların kişilik özellikleri, örgütsel vatandaşlık davranış gösterme sıklıkları ve tükenmişlik düzeyleri; kişilik, örgütsel vatandaşlık davranış ve tükenmişlik boyutlarının alt boyutları demografik özelliklere (cinsiyet, medeni durum, yaş, işletmedeki pozisyon, eğitim durumu, gelir ve işletmedeki çalışma süresi) göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterip göstermediği; kişilik boyutu ve alt boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranış boyutu ve alt boyutları ve tükenmişlik ve alt boyutları arasında bir ilişki olup olmadığı; ve kişiliğin ve alt boyutlarının örgütsel vatandaşlık ve tükenmişlik ve alt boyutlarına etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma evrenini, orman ürünleri sanayi sektöründe faaliyet gösteren ve ulusal ve uluslararası alanda küresel bir güç olan şirketin MDF üretimi yapan tesisindeki çalışanlar oluşturmaktadır. Türkiye ve Dünya'yı etkisi altına Covid-19 hastalığından dolayı çalışma kapsamında 153 çalışana ulaşılmıştır. 140 anket değerlendirmeye alınmıştır. Yöntem olarak genellikle yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır.

Çalışma sonucunda, kişilik ve örgütsel vatandaşlık davranış boyutlarının puan ortalaması orta-yüksek ve tükenmiş düzeyi orta düzeyde çıkmıştır. Kişilik, örgütsel vatandaşlık davranış ve tükenmişliğin bazı alt boyutları bazı demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir. Beş faktör kişilik ile örgütsel vatandaşlık davranış ve tükenmişlik arasında sırasıyla “orta düzeyde ve pozitif” ve “orta düzeyde ve negatif” yönlü bir ilişki bulunmuştur. Kişilik boyutu alt boyut olarak incelendiğinde, dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk ve deneyime açıklık boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki; uyumluluk ve sorumluluk ile tükenmişlik düzeyi arasında negatif ve anlamlı bir ilişki; nevroitiklik ile tükenmişlik düzeyi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Nevrotiklik ile ise örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ve dışadönüklük ve gelişime açıklık ile tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Kişilik örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde olumlu yönde etkiye sahipken, tükenmişlik düzeyini ise olumsuz yönde etkilemektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Orman Ürünleri Sektörü, Beş Faktör Kişilik, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Tükenmişlik



## SUMMARY

### THE RELATIONSHIP BETWEEN PERSONAL TRAITS AND "DIMENSIONS OF ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND LEVEL OF BURNOUT": FOREST PRODUCTS ENTERPRISE

The study aimed to: to determine the personality traits, organizational citizenship behavior and burnout levels of employees in the plate industry; to determine whether the sub-dimensions of personality, organizational citizenship behavior and burnout differ statistically significantly according to demographic characteristics (gender, marital status, age, position in the company, education level, income and working time in the company); to determine whether there is a relationship between personality dimension and sub-dimensions and organizational citizenship behavior dimension and sub-dimensions, burnout and sub-dimensions; and to determine the effects of personality and its sub-dimensions on organizational citizenship and burnout and their sub-dimensions. The universe of research consists of the employees in the MDF production facility of the company, which is a global power in the forest products industry sector. Due to the Covid-19 disease, 153 employees were reached within the scope of the study. 140 questionnaires were evaluated. As a method, face to face questionnaire method was generally used.

As a result of the study, the average score of personality and organizational citizenship behavior dimensions was medium-high and the level of burnout was medium. Some sub-dimensions of personality, organizational citizenship behavior and burnout differ according to some demographic characteristics. A moderate and positive and moderate and negative relationships were found between the five factor personality and "organizational citizenship behavior and burnout", respectively. When the personality dimension is examined as a sub-dimension, there is a positive and significant relationship between the dimensions of extraversion, agreeableness, conscientiousness and openness to experience and organizational citizenship behavior; a negative and significant relationship between agreeableness and conscientiousness and burnout level; while there is a positive and significant relationship between neuroticism and burnout level, there is no significant relationship between neuroticism and organizational citizenship behavior, and between extraversion and openness to

experience and burnout level. While personality has a positive effect on organizational citizenship behavior, personality affects the level of burnout negatively.

**Key Words:** Forest Products Industry, Five Factor Personality, Organizational Citizenship Behavior, Burnout.



## TABLÖLAR DİZİNİ

### Sayfa No

Tablo 1. Örgütsel vatandaşlık davranış boyutları. ....	12
Tablo 2. Katılımcıların demografik özellikleri .....	27
Tablo 3. Ölçeklerin ve alt boyutların tanımlayıcı istatistikleri. ....	29
Tablo 4. Katılımcıların cinsiyetlerine göre kişilik özelliklerinin alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları .....	30
Tablo 5. Katılımcıların cinsiyetlerine göre örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları.....	30
Tablo 6. Katılımcıların cinsiyetlerine göre tükenmişliğin alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları.....	31
Tablo 7. Katılımcıların medeni durumlarına göre kişilik özelliklerinin alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları.....	31
Tablo 8. Katılımcıların medeni durumlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları.....	32
Tablo 9. Katılımcıların medeni durumlarına göre tükenmişliğin alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları .....	32
Tablo 10. Katılımcıların işletmedeki pozisyonlarına göre kişilik özelliklerinin alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları.....	33
Tablo 11. Katılımcıların işletmedeki pozisyonlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları.....	33
Tablo 12. Katılımcıların işletmedeki pozisyonlarına göre tükenmişliğin alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları.....	33
Tablo 13. Katılımcıların yaşlarına göre kişilik özelliklerinin alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları. ....	34

Tablo 14. Katılımcıların yaşlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları .....	35
Tablo 15. Katılımcıların yaşlarına göre tükenmişliğin alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları. ....	35
Tablo 16. Katılımcıların gelir durumlarına göre kişilik özelliklerinin alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları .....	36
Tablo 17. Katılımcıların gelir durumlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları.....	37
Tablo 18. Katılımcıların gelir durumlarına göre tükenmişliğin alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları .....	37
Tablo 19. Katılımcıların eğitim durumuna göre kişilik özelliklerinin alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları .....	38
Tablo 20. Katılımcıların eğitim durumuna göre örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları.....	38
Tablo 21. Katılımcıların eğitim durumuna göre tükenmişliğin alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları .....	39
Tablo 22. Katılımcıların çalışma sürelerine göre kişilik özelliklerinin alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları .....	40
Tablo 23. Katılımcıların çalışma sürelerine göre örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları.....	40
Tablo 24. Katılımcıların çalışma sürelerine göre tükenmişliğin alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları .....	41
Tablo 25. Beş faktör kişilik ve örgütsel vatandaşlık davranış boyutları ve alt boyutları arasındaki korelasyon değerleri.....	45
Tablo 26. Beş faktör kişilik ve tükenmişlik boyutları ve alt boyutları arasındaki korelasyon değerleri .....	46

Tablo 27. Kişilik ölçeği ve boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı ve boyutları üzerindeki etkisine ilişkin regresyon sonuçları ..... 49

Tablo 28. Kişilik ölçeği ve boyutlarının tükenmişlik ve boyutları üzerindeki etkisine ilişkin regresyon sonuçları..... 52



## SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

KÖ : Kişilik Ölçeği

ÖVDÖ : Örgütsel Vatandaşlık Davranış Ölçeği

% : Yüzde



## 1. GİRİŞ

Sürekli değişen rekabet ortamında işletmelerin hayatta kalabilmeleri için her ne kadar gelişen ve değişen teknolojiye ayak uydurması gerekse de, işletmelerin rekabet ortamında devamlılığını sağlayabilmeleri için nitelikli kişileri ya işletmeye çekmeli ya da bu kişileri işletmelerinde kalmalarını sağlamaları gerekmektedir. Yani, işletmelerin küresel rekabet ortamında büyümeleri, gelişmesi ve varlığını sürdürebilmesi için insan faktörü önemli bir faktördür.

Bu niteliklerden birisi olarak kişilik özellikleri görülmektedir. Kişilik özellikleri kişilerin davranışları üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Kişilerin çalışma hayatında karşılaştıkları olayları farklı biçimde yorumlamaları, sorunlara karşı farklı çözüm teknikleri bulmaları ve sorunlara farklı tepkiler vermeleri kişilerin sahip olduğu kişilik özellikleri ile alakalıdır. Sonuç olarak, kişilerin pozitif veya negatif örgütsel davranışlar sergilemelerine neden olan gücü olarak gösterilmektedir (Kanten, 2014). Çalışanın nasıl bir kişiliğe sahip olduğu kolayca anlaşılan bir durum değildir. Kişilik genetik olan ve insandan insana geçen ve fiziksel özellikler gibi dışarıdan bakıldığından anlaşılmayan bir özelliktir. Kişilik kişiden kişiye göre farklılık göstermekte ve çevresel faktörlerden kolayca etkilenebilmektedir. Bireylerin nasıl bir kişiliğe sahip olduğu bilinmesi kişilerin birbiri ile olan haberleşmenin gelişmesine ve işletme yönetimin etkin hale gelmesine katkıda bulunabilir (Şimşek ve ark. 2019).

Örgütsel vatandaşlık davranışlarına sahip olan işletmelerde ise sosyal mekanizmanın işleyişi daha kolaylaşmakta ve çalışanlar arasındaki çatışmalar azalmaktadır. Bununla birlikte, vatandaşlık davranışı işletmedeki bölümlerarası ve kişilerarası eşgüdümlemenin sağlanmasına yardımcı olacak ve işletmedeki nitelikli kişileri elinde tutmasını sağlayacaktır. Vatandaşlık davranışı sayesinde örgüt içindeki çalışanların performansları artacak ve işletmenin değişime karşı uyum sağlamasına yardımcı olacaktır (Cohen ve Vigoda, 2000; Gürbüz, 2006) .

Ayrıca, değişen Dünya'daki yoğun rekabetten dolayı işletme yöneticileri çalışanlarından daha fazla şeyler istemektedir. Bu artan isteklerden dolayı çalışanlarda strese girebilmekte ve girdikleri bu stresten dolayı çalışanlarından performansında

düşüşler olabilmekte ve arkadaşlarına ve çevrelerine karşı olumsuz tavırlar gösterebilmektedirler. Sonuç olarak, bu kişiler tükenmişlik sendromu içine girmiş olabilir. Tükenmişlik sendromu içine giren kişiler arkadaşlarına ve çevrelerine karşı olumsuz davranışlar sergileyebilmekte, yaptıkları işlerde sürekli hata ve kazalar yapmakta, işletmeye ve işe karşı ilgisi azalmaktadır (Sağlam Arı ve Çına Bal, 2008; İpek, 2014).

Yapılan bu çalışmada ise çalışanların kişilik özellikleri, örgütsel vatandaşlık davranış gösterme sıklıkları ve tükenmişlik düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Belirlenen bu kişilik, örgütsel vatandaşlık davranış ve tükenmişlik boyutlarının demografik özellikler açısından farklılık gösterip göstermediği ve kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ve tükenmişlik üzerine etkisi olup olmadığı araştırılmıştır.

### **1.1. Kişilik Kavramının Tanımı**

Kökeni Latincedeki “persona” kelimesinden gelen kişilik ile ilgili fikir birliğine varılmış herhangi bir tanım bulunmamaktadır (Yıldız ve Uzunbacak, 2019).

Burger’a (2006) göre kişilik "kişinin kendisinden kaynaklanan uyumlu davranış kalıpları ve kişilik içi süreçlerdir".

Schultz ise kişiliği, "genetik birtakım etkenler ve gelişimsel faktörlerin bir araya gelmesiyle oluşan bir kavram" olduğunu söylemiştir (Karlı, 2018).

Cüceloğlu (1994) ise kişiliği şu şekilde tanımlamıştır: “kişinin iç ve dış çevresiyle kurduğu, diğer kişilerden ayırt edici, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki şeklidir”.

Bir yaklaşıma göre ise kişilik, bir kişiyi diğer kişilerden ayıran bedensel, zihinsel ve ruhsal özellikleri hepsi” olarak ifade edilmektedir (Şimşek ve ark. 2019).

Diğer bir tanıma göre ise kişilik“kişinin yaşadığı süre zarfında nispeten değişmeyen davranışsal, duygusal ve düşünsel süreçlerin desenidir” (Hakamata ve Inada, 2011).

Yıldızoğlu ise kısaca kendine has “bireysel” bir varlık olarak tanımlamıştır (Yıldızoğlu, 2013).

Yapılan tanımlardan da anlaşılacağı üzere kişilik bir takım özelliklere sahiptir. Bu özellikler şöyle sıralanmaktadır (Şimşek ve ark. 2019):

- Kişilik, her kişide kendine has bir yapıya sahiptir.
- Kişilik, bazı davranışların bütünüdür.
- Kişilik, bireysel dengenin bir parçasıdır.
- Kişilik, özel çevrenin meydana getirdiği bir olgudur
- Kişilik, sosyal faktörlerden çoğunlukla etkilenir.
- Kişilik, insan davranışları için pusula görevi görür.
- Kişilik, özellikle bir kişinin kalıcı özelliklerini ifade eder.
- Kişilik, belirli zaman aralığındaki davranışlarının kombinasyonudur.

### **1.1.1. Kişilik ile İlgili Kavramlar**

#### **1.1.1.1. Karakter**

Karakter kelimesi, İngilizce “Character”, yunanca “Charassein” kelimesinden türetilmiş olup, "kişiyi ya da ırkı diğerlerinden ayıran ahlaki ve zihinsel özelliklerin hepsi" olarak tanımlanmaktadır (Turan, 2014; Kupperman, 1991).

Usal ve Kuşlvan ise, karakteri "kişinin doğuştan gelen ve çevrenin etkisiyle ortaya çıkma özelliği gösteren bir yapı" olarak ifade etmiştir (Usal ve Kuşlvan, 2000).

Butkus’a göre ise karakter, “bir bireyi betimleyen ve birey tarafından sürekli devam ettirilen davranış modeli”dir (Turan, 2014).

Diğer bir tanıma göre ise karakter “olay örgüsü, ortam ve bakış açısı arasında ilişki olan iç unsurların bir parçasıdır (Hasanah ve ark. 2018; Disher, 2001).

Farklı tanımları olan karakter genellikle kişilik ile karıştırılsa da, gerçekte ise karakter kişiliğin sosyal ve ahlaki yönünü temsil etmektedir. Diğer bir deyişle, karakter kişiliğin ayrılmaz bir parçasıdır. Kişiliği bir vücut olarak ifade edersek, karakterde vücudun iskeletini oluşturmaktadır. Kişiliğin değişebilir özelliği bulunurken, karakter ise görsel açıdan değişmez ve sadece sosyal yaşam içerisinde gelişim göstermektedir (Usal ve Kuşlvan, 2000; Yılmaz, 2018).

### **1.1.1.2. Mizaç (Huy)**

Mizaç kelimesi, karakter gibi çoğunlukla kişilik kelimesi ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Mizaç da karakterde olduğu gibi kişilik kavramının anlamı içinde bir kısım özellikleri içermektedir. Mizaç kişiliğin duygusal yönünü ifade eden bir kavram olup, mizaç ile ilgili özelliklerin bir kısmı genetik yolla nesilden nesille geçebilirken, bu özelliklerin bir kısmı ise öğrenme ve alışma yolu ile kazanılabilir (Taşlıyan ve ark. 2017; Zel, 2011). Duyguların çabuk uyanıp uyanmaması, süreklilik gösterip göstermemesi, yüzeysel veya derinden duyulup duyulmaması gibi bazı durumlarda mizaç ile ifade de edilmektedir. Bazı araştırmacılarda, kişileri mizaç açısından asabi, duygusal, melankolik gibi kategorilere ayırmışlardır (Fırat, 2005).

### **1.1.1.3. Benlik**

Benlik, kişilik yakın ilişkisi olan ve karıştırılan bir kavramdır. Bu kavram, kendi kişiliğimiz ile ilgili kanılarımız ve kendi kendimize düşünce şeklidir. Kişinin kendi kendini değerlendirip kimliğini tanıması, o kişinin başkalarına kendini tanıtmaktan çok daha önemli fonksiyon olarak görmektedir (Şimşek ve ark. 2019).

Literatüre bakıldığında benlik ile ilgili yazılan William James'in "The Principles of Psychology" kitabı başlangıç olarak kabul edilmektedir. Bu kitapta James "maddesel benlik", "sosyal benlik", "ruhsal benlik" ve "saf ego" olmak üzere dört benlik türü olduğunu belirtmiştir. Bu benlik türlerinden birincisi olan maddesel benlik fiziksel varlığımız, bedenimiz ve "benim" olarak tanımlayabileceğimiz yakınlarımız, sahip olduğumuz eşyalar, unvanlar gibi unsurlardır. Sosyal benlik bizim başkaları tarafından nasıl algılandığımız ile ilgili benliktir. Ruhsal benlikten ifade edilen ise tutumlar, istekler, kişisel özellikler gibi kişinin bilişsel ve psikolojik durumudur. Son olarak saf ego kişiye süreklilik duygusu veren, benliğin deneysel olarak incelenemeyen ve "kendi kendini düşünen" kısım olarak tanımlanmaktadır (James, 1950; Aslan-Yılmaz, 2016). Brown, Lewis, Higgins, Mead gibi araştırmacılarda farklı benlik kavramlarının olduğunu söylemişlerdir (Brown, 1998; Lewis, 1990 (akt. Eysenck, 2004); Higgins, 1987; Mead, 1934; Aslan-Yılmaz, 2016).

### 1.1.2. Kişilik Yaklaşımları

Kişilik ile ilgili farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Kişilik yaklaşımları, mevcut bilgilerin bir araya gelmesini sağlayarak karışık davranışların öz bir biçimde ifade edilmesini ve yeni olgu, görüş ve bilgilerin oluşmasını sağlamaktadır. Kişilik yaklaşımlarından en önemlileri ise şunlardır (Aliyev, 2008; Girgin, 2007; Tekin ve ark. 2012):

**Biyolojik Yaklaşım:** Biyolojik yaklaşım zihinsel süreçler ve davranışların çoğunlukla biyolojik süreçlerle tespit edildiğini varsaymaktadır (Cemalcılar, 2016). Biyolojik yaklaşımı savunan kişilerin başında Hans Eysenck gelmektedir. Eysenck, fizyolojik farklılıkların kişilikteki bireysel farklılıklara neden olduğunu öne sürmüştür. Eysenck kişilik özelliklerinin altında yatan şeyi tespit etmeye çalışmıştır. Çalışma sonucunda kişilik özelliklerinin dışa dönüklük- içe dönüklük, nevroz ve psikotiklik olmak üzere üç temel kişilik boyutunda ele alınacağını belirlemiştir (Öngöre, 2016; Burger, 2006; İnci, 2017).

İçe dönük kişiler kalabalık bir ortam uyarıcısı karşısında rahatsız olurlar. Dışa dönük kişiler ise kalabalık bir ortam uyarıcısını oldukça güzel bir tecrübe olarak görmektedir. Nevrotiklik özelliğine sahip kişiler kararsız, karşılaştıkları küçük problemlerde bile fazla duygusal tepki verirler ve hemen heyecanlanırlar, öfkelenirler ve depresyona girerler. Son olarak, psikotiklik boyutuna sahip kişiler ise bencil, saldırgan, mesafeli, anlayışsız, başkalarıyla pek ilgilenmeyen kişilerdir (İnci, 2017; Burger, 2006).

**Psikanalitik Yaklaşım:** Psikanalitik yaklaşım, insanların davranışlarındaki önemli farklılıklarının nedeninin bilinçaltılarının olduğu görüşünü savunmaktadır. Bu yaklaşımın temeli Sigmund Freud tarafından atılmıştır. Freud'a göre, id, ego, süperego olmak üzere kişiliği oluşturan üç temel unsur bulunmaktadır. İd kişiliğin doğuştan var olan kısmıdır. İd, içgüdüsel dürtü enerjilerini ve filogenetik mirasımızın bir parçası olan diğer her şeyi içeren psişik bir bölge haline gelmektedir. İd bilinçsizce çalışır, birincil süreçle uyum sağlar ve organizmayı haz olarak deneyimlenen ihtiyacı tatmin edici ve gerginliği azaltıcı faaliyetlerde bulunmaya zorlamaktadır. Ego idden gelen dürtüleri değerlendiren ve kabul görmeyecek olduğu anlaşılan davranışları engelleyen bir birimdir. Yani, ego kişiliğin çevre ile koordinasyonunu sağlayan bir bölümdür. İd haz ilkesine göre çalışırken, ego gerçeklik ilkesine göre çalışmaktadır. Süperego ise

toplumsal, ahlaki ve vicdani kavramları içermektedir. Bu yüzden ego, süperegonun sebep olduğu toplumsal, ahlaki ve vicdani şartlarıda göz önünde bulundurmakta ve süperego tarafından gelen baskıları dengelemektedir (Oktuğ, 2007; Yazıcı, 1997; Yılmaz, 2018; Lapsley ve Stey, 2011).

**Fenomonolojik (İnsancıl Kişilik Kuramı) Yaklaşım:** İnsancıl kişilik yaklaşımı, kişinin kendisinden, davranışlarından ve oluşturacağı benliğinden kendisinin sorumlu olduğunu savunmaktadır. Bu yaklaşıma göre, kişi isterse yaşamını yaşamaya değer ve anlamlı kılar. Bu yaklaşımda asıl olan geçmiş ya da gelecek değil, şimdiki zamandır. İnsancıl yaklaşımının öncüleri Maslow, Rogers ve Kelly'dir. Maslow'a göre davranışın kaynağı belirli bir ihtiyacın karşılanmasıdır. Ayrıca, ihtiyaçlar sıralı olup, bir alt ihtiyaç karşılanmadan bir üst ihtiyaca çıkarılamaz. Rogers'e göre kişilik ise, kısmen gerçekleşme eğilimi, kısmen de diğer insanların değerlendirmeleriyle şekillenmektedir. Kelly ise her bireyin kişisel yapısı diğer bireylerin kişisel yapılarından farklı olduğunu ve bireylerin beklenmedik olaylarla karşı karşıya kalması onların kişiliğini etkilediğini söylemiştir. Aynı zamanda ona göre kişiler devamlı olarak dünya ile ilgili kendi görüşlerini yani kişiliklerini oluşturmaktadır (Çetin, 2018; Tutar, 2016).

**Sosyal Öğrenme Yaklaşımı:** Bu öğrenme kuramının öncüleri E. Miller, J. Dollard ve A. Bandura'dır. Miller ve Dollard'agöre kişi çevresindekilerin davranışlarını ve bu davranışların sonucunu gözlemlemekte ve gözlemlediği davranışlardan olumlu olanlarını taklit ederken, olumsuz olanlarını ise kişi taklit etmez. Yani bu görüşe göre bir davranışın öğrenilmesi için, kişinin bu davranışın sonucunu kişinin kendisi yaşayarak öğrenmesi gerekmektedir (Erden ve Akman, 1997).

Bandura ise, kişinin her şeyi doğrudan öğrenmesine gerek olmadığını, başkalarının tecrübelerini gözleyerek de birçok şeyi öğrenebileceğini savunmuştur. Bandura'ya göre sosyal öğrenme yaklaşımının temelinde dolaylı bir öğrenme bulunmaktadır (Bandura, 1977; Bahar, 2019). Bandura sosyal öğrenme yaklaşımda dolaylı öğrenmeyi etkileyen faktörleri 4 ana grupta toplamıştır. Bunlar (Değer, 2019);

**Dolaylı pekiştirme:** modelin olumlu davranışlarını gözlemleyen kişinin aynı davranışı kısa sürede ve sıkça taklit etmesidir.

Dolaylı ceza: modelin olumsuz davranışlarının cezalandırıldığını gözlemleyen kişinin aynı davranışı yapmasını engellemesidir.

Dolaylı güdülenme: modelin davranışının bu modeli gözlemleyen kişi için önemli, değerli bir ürünle sonuç vermesi ve gözlemleyeninde aynı davranışı yapma doğrultusunda istek uyandırmasıdır.

Dolaylı duygu: modelin yaşantılarını gözlemleyen kişinin kendisi ile alakalı olmayan bir konu olsa da kişinin modelden etkilenmesidir.

Özellikli (Treyt) Yaklaşımı: Treyt yaklaşımı ile ilgili yapılan ilk çalışma Allport ve Odbert tarafından 1936 yılında gerçekleştirilmiştir. Allport ve Odbert çalışmasında “Webster’s New International Dictionary”ı inceleyerek bir kişinin davranışlarını diğer kişilerden ayıran yaklaşık 18000 kelimelik bir liste oluşturmuşlardır. Daha sonra ise 1946 yılında Raymond Cattell, Allport ve Odbert’in listesine faktör analizi uygulamıştır. Analiz sonucunda elde edilen liste 16 temel kişilik özellikten oluşmaktadır. 1949 yılında Fiske ise Raymond Cattell’in oluşturduğu listede bir yanlış olduğunu iddia etmiş ve bu 16 temel kişilik özelliğin 5 özellik ile açıklanabileceğini söylemiştir. Diğer bir açıdan, Raymond Cattell’in bu listesi Beş Faktör Kişilik Modelinin temelini oluşturmuştur (Deniz ve Erciş, 2008; Tekin ve ark. 2012).

Özellikli yaklaşım içerisinde bulunan beş faktörlü kişilik modeli, en yaygın kabul gören kişilik modeli olup, kişilik çalışması için birleştirici bir teori olarak ortaya çıkmıştır. Beş faktörlü kişilik modeli, bir bireyin kişiliğinin beş iki kutuplu faktöre göre nasıl sıralandıkları belirlenerek değerlendirilebileceği teorisine dayanmaktadır (Glass ve ark. 2013). Beş faktör kişilik özelliklerinin her biri uyarlanabilir bir özellikler kümesi olarak kabul edildiğinden, bunların sağlık sonuçlarıyla ilişkili olması beklenmektedir. Ayrıca, beş faktörlü kişilik modeli birçok yapı ve ölçeklere düzen getirebilir ve aynı zamanda yardımcı olabilir (Buss, 1996; Smith, 2006). Beş faktörlü kişilik modeline göre, beş faktör modelinin boyutları, kişilerin farklılaştığı temel yolları temsil etmektedir (McGhee ve ark. 2012). Beş faktörlü kişilik modelinin boyutları ise şunlardır:

Nevrotiklik (Duygusal Denge/Dengesizlik): Nevrotiklik, bir kişinin duygusal istikrarını ifade etmektedir. Nevrotikliği yüksek olan kişiler genellikle kendilerini endişeli, kızgın ve üzgün hissederler ve o kişiler stresle zayıf bir şekilde baş ederler.

Nevrotikliği düşük olan kişiler ise kararlı, sinirsiz ve stresi iyi bir şekilde yönetir (Glass ve ark. 2013).

Dışadönüklük: Dışadönüklük, sosyal, girişken, dışa dönük, sıcak yürekli ve konuşkan olma eğilimini ifade etmektedir. Dışa dönüklüğü yüksek olan kişiler, enerjilerini işyerindeki diğer insanlar da dahil olmak üzere dış uyaranlara yönlendirme eğilimindedir. Dışadönüklüğü düşük olanlar ise daha içe odaklanmış ve çekingendir (Perry, 2003).

Vicdanlılık (Sorumluluk): Vicdanlılık, "harekete geçmeden önce düşünme, hazrı erteleme, normlara ve kurallara uyma ve görevleri planlama, organize etme ve önceliklendirme gibi göreve ve hedefe yönelik davranışları kolaylaştıran sosyal olarak öngörülen dürtü kontrolü anlamına gelmektedir (Althoff, 2010). Vicdanlılık düzeyi yüksek olanlar, başarılı, azimli, planlı ve hareket etmeden önce düşünür. Vicdanlılık düzeyi düşük olanlar ise düzensiz, disiplinsiz, tembelliğe meyilli, görevine bağlı değildir (Costa ve McCrae, 1995).

Uyumluluk: Uyumluluk da sosyal davranışın önemli bir yönüdür. Bir kişinin başkalarına ne ölçüde toplum olduğu ve kişilerle uyumlu ilişkiler sürdürdüğü ile ilgilidir. Uyumluluğun temel yönleri arasında şefkat, nezaket ve güven yer almaktadır. Uyumluluğu yüksek olan kişiler başkalarına yardım etmeye ve affetmeye ve başkalarına saygılı davranmaya daha isteklidir. Uyumluluğu düşük kişiler ise başkalarını küçümseme, tartışma çıkarma ve kin tutma eğilimindedir (Soto ve ark. 2016).

Deneyime Açıklık: Deneyime açıklık, bir kişinin yeni durumları keşfetmeye ne kadar istekli olduğu anlamına gelmektedir. Deneyime açık kişiler genellikle çeşitliliği, yeni deneyimleri tercih etmektedirler ve entelektüel olarak da meraklı kişilerdir. Açıklığı düşük olan kişiler ise tipik olarak muhafazakârdır, tekdüzeliği tercih ederler ve entellektüel olarak ilgisiz kişilerdir (Glass ve ark. 2013).

## **1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranış Kavramı**

Barnard (1968) ve Katz'ın (1964) araştırmalarında, örgütlerin sahip olduğu insan kaynağını incelemiş ve örgütsel vatandaşlık davranışının kuramsal temellerini

atmışlardır (Gürbüz ve ark. 2016). Katz'ın (1964) ekstra rol davranışı tanımlamasından yararlanarak örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını Bateman ve Organ (1983) tarafından ilk defa ifade edilmiş ve işletme yönetimi yazısına girmiştir.

Organ (1988), örgütsel vatandaşlık davranışını, "örgütün biçimsel ödül sisteminde direkt ve net bir şekilde tanımlanmayan, fakat örgütün etkili ve verimli çalışmasına yardımcı olan, gönüllülük esasına dayalı kişi davranışı" olarak tanımlamıştır.

Greenberg ve Baron ise örgütsel vatandaşlık davranışını "bir çalışanın örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, istenilenden daha çoğunu yapması" olarak tanımlamışlardır (Greenberg ve Baron, 1999).

Bazı araştırmacılar ise örgütsel vatandaşlık davranışını "iyi asker sendromu" olarak ifade etmişlerdir (Bateman ve Organ, 1983; Turnipseed, 2002).

Örgütsel vatandaşlık davranışı tanımlarından yola çıkılarak örgütsel vatandaşlık davranışlarının, üç temel noktada birleştiği görülmektedir. Bu noktalar ise şunlardır: (a) isteğe bağlı ve gönüllülük esasına dayalı olması, (b) resmi görev tanımlarında bulunmayan, rol fazlası davranışları içermesi ve (c) örgütün verimliliğine ve başarısına katkı sağlamasıdır (Bateman ve Organ, 1983; Podsakoff ve MacKenzie, 1997; Wagner ve Rush, 2000; Avcı, 2015).

### **1.2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Etkileyen Faktörler**

**Örgütsel Bağlılık:** Örgütsel bağlılık kısaca çalışan ile örgüt arasındaki duygusal bağ ya da kişinin örgüte olan bağın gücü olarak tanımlanmaktadır (Güçel, 2013). Örgütsel bağlılık ile ilgili yapılan çalışmalarda örgütsel bağlılığının işten ayrılmayı azalttığını, çalışanların daha fazla mesai yapmasına neden olduğu, müşteri memnuniyet ve sadakat oranını artırdığı belirlenmiştir (Harter ve ark. 2002; Beckers ve ark. 2004). Aynı zamanda işletmenin kabiliyetli insan kaynağından en etkin bir şekilde faydalanılmasına olanak tanımaktadır. Örgütsel bağlılığın yüksek düzeyde olması işletmelere yüksek verimlilik, kaliteli üretim, etkili haberleşme ve işletmeye sadakat gibi birtakım faydalar da sağlamaktadır (Kanbur ve ark. 2017; Bozkurt ve Yurt, 2013; Randall, 1987). Bu açıklamalar bağlamında örgütsel bağlılık işletmeye katılım ve üretime katkı sağlayarak örgütsel vatandaşlık davranışlarına neden olabilmektedir.

Organ'a göre de örgütsel bağlılığa sahip olan kişilerin örgütsel bağlılığa sahip olmayanlara göre daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemektedirler (İşbaşı, 2000).

**Kişilik Özellikleri:** Smith ve arkadaşlarına göre, dışa dönük özelliğe sahip kişiler çevrelerine ve sosyal uyaranlara karşı daha duyarlıdır. İçe dönük özelliği taşıyan kişiler diğer kişilerin sorunları ve örgütün ihtiyaçları ile gerektiği kadar ilgilenmezler. Bu yüzden dışa dönük özellikli kişiler örgütsel vatandaşlık davranışları gösterme eğiliminde oldukları ifade edilirken içe dönük kişilerin ise örgütsel vatandaşlık davranışları göstermedikleri ifade edilmektedir (Çimen, 2016; Erdoğan, 2009).

**İş Tatmini:** İş tatmini, kişilerin çalışma yaşamı süresince gördükleri, yaşadıkları ve elde ettiği sevinç ve üzüntü gibi tutumların genel yapısıdır. Olumlu bir iş tatmine sahip kişiler genellikle arkadaşlarına yardımcı olmak ister, yaptığı işten zevk alır ve sonucunda performansında yükselme olur, diğer arkadaşları ile olumlu ilişkiler kurarlar. Sonuç olarak örgütsel vatandaşlık davranış çıktıları da artış gösterir. Başka bir çalışmada ise iş tatminin örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından olan özgecilik ve vicdanlılığın etkinliğini arttırdığı belirlenmiştir (Sabuncuoğlu ve Öz, 2008; Kök, 2006; Özdemir, 2005).

**Örgütsel Adalet:** Örgütsel adalet, çalışanların çalıştıkları organizasyon ile ilgili adalet algısı olarak tanımlanmaktadır (Greenberg, 1990; Uysal ve ark. 2019). Örgütte çalışanların adalet algıları olumlu yönde olursa, bunların örgüte bağlılıkları artmakta, performansları yükselmekte, yöneticilerine olan güven artmakta ve rol üstü davranışları daha çok sergilemektedirler. Bu doğrultuda örgütün verimliliği de artmaktadır. Örgütte çalışanların adalet algıları olumsuz yönde olması ise çalışanların örgütsel bağlılık ve performanslarının düşmesine, örgütte huzursuzluğa ve işten ayrılmalara neden olmak ile beraber çalışanlar örgütteki adaletsizliği yok etmek için, yöneticilerine, çalışma arkadaşlarına karşı olumsuz tavırlar sergileyebilmektedirler (İşbaşı, 2000; Karca ve Özmen, 2018). Karca ve Özmen (2018) yaptıkları çalışmada ise çalışanların örgütsel adalet algısının artması ile beraber çalışanların kurallara uyma, çalışma arkadaşları ile iyi ilişkiler kurma ve örgütteki gelişmelere daha duyarlı olma konusundaki tutumlarının artacağını belirtmişlerdir. Karca ve Özmen'in dışında, örgütsel adalet ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi olduğunu ortaya

koyan birçok çalışmada bulunmaktadır (Yılmaz, 2020; Keleş, 2019; Gürbüz ve ark. 2016; Guangling, 2011; Goudarzv-Chegini 2009; Podsakoff ve ark. 2000).

Yönetici Özellikleri: Örgütsel vatandaşlık davranışımın etkileyen faktörlerden biri de yönetici özellikleridir. Yöneticilerin çalışanlarını teşvik etmesi, çalışanları ile sürekli bilgi alışverişinde bulunması, bazı işlerde insiyatif alması, verdiği sözleri yerine getirmesi, çalışanlarına tarafsız, dürüst, eşit davranması, çalışanlarına örnek olması ve işletmeyi başka yerlerde güzel bir şekilde temsil etmesi gibi faktörlerin çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme derecesini arttırdığı ifade edilmektedir. Özellikle, çalışan ile yöneticisi arasındaki güven ve çalışanlar arasında yönetici becerilerinin geliştirilmesine yardımcı olan bir yönetim biçimi, örgütsel vatandaşlık davranışının sergilenmesine neden olmaktadır (Çimen, 2016; Erdoğan, 2009; İşbaşı, 2000).

### **1.2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranış Boyutları**

Örgütsel vatandaşlık davranış boyutları ilk olarak 1983 yılında Bateman ve Organ tarafından tanıtılmıştır ve farklı akademisyenlerin örgütsel vatandaşlık davranış boyutları hakkında farklı görüşleri bulunmaktadır (Bateman ve Organ, 1983; Smith, Organ ve Near, 1983; Organ, 1988; Lin, 1991; Williams ve Anderson, 1991; Van Dyne, Graham ve Dienesch, 1994; Podsakoff et al. 2000; Thiruvankadam ve Durairaj, 2017).

Araştırmacılar tarafından geliştirilen örgütsel vatandaşlık davranış boyutları ise Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Örgütsel Vatandaşlık Davranış Boyutları

Araştırmacılar	Örgütsel vatandaşlık davranış boyutları
Smith, Organ ve Near (1983)	Özgecilik Genel uyum
Organ (1988)	Özgecilik İnsafılık Sportmenlik Nezaket Sivil erdem Örgütle özdeşleşme Arkadaşlarına yardım
Lin (1991)	Uyum Doğruluk Disiplin Kendini geliştirme
Williams ve Anderson (1991)	Bireysel yönlendirmeli ÖVD Örgüt tarafından yönetilen ÖVD
Van Dyne, Graham ve Dienesch (1994)	İtaat Sadakat Katılım Yardıms sever davranışlar Sportmenlik
Podsakoff ve diğerleri (2000)	Örgütsel sadakat Organizasyonel uyum Bireysel girişim Sivil erdem Kendini geliştirme

Organ'ın geliştirdiği beş boyut genel olarak kabul görmektedir. Diğer araştırmacılar tarafından geliştirilen boyutlar ise doğası gereği örtüşmektedir ve bazı durumlarda boyutlar örgütsel vatandaşlık davranışının tüm çerçevesini tanımlamak için yetersizdir (Thiruvendakam ve Durairaj, 2017). Bu yüzden bu çalışmada özgecilik, insafılık, sportmenlik, nezaket ve sivil erdemden oluşan beş boyut kullanılmıştır.

**Özgecilik:** Smith ve arkadaşları (1983), özgeciliği, bir kişinin problemi olan başka bir kişiye, görevini olağanüstü şartlar altında bitirmesi amacıyla yardım sağladığı gönüllü davranışlar olarak tanımlamaktadırlar. Yani, bu kavram örgütün diğer üyelerine yaptıkları işlerde yardım eden bir kişiyi ifade etmektedir. Podsakoff ve arkadaşları (2000) da özgeciliğin performans değerlendirmesiyle ve buna bağlı olarak olumlu duygulanımla büyük ölçüde ilişkili olduğunu göstermiştir (Lo ve Ramayah, 2009).

**İnsafılık:** İnsafılık, bir çalışanın kurallara ve düzenlemelere uyma, ofiste düzenli olma, ofis malına herhangi bir zarar vermeme bilincinde olma gibi çeşitli alanlarda asgari tahsis edilen görev ve sorumlulukların çok ötesine geçen gönüllü eylem veya

davranışını ifade etmektedir. Bu kavram, örgütün yönetimine ve idaresine bağlı kalmak, zamanında göreve gelmek, yapılan işten sorumlu olmak, çalışırken fazladan ara vermeyecek kadar bilinçli olmak gibi eylemleri içermektedir (DasMohapatra ve ark. 2019).

Sportmenlik: Organ (1988) sportmenliği, örgütteki rahatsızlıklara ılımlı bir şekilde katlanma davranışı olarak tanımlamıştır. Podsakoff ve MacKenzie'ye (1997) göre ise iyi bir sportmenlik örgütteki personelin moralini arttıracak ve personel değişim oranını azaltacaktır (Lo ve Ramayah, 2009).

Nezaket: Nezaket, iş arkadaşlarının sorunlarını önlemeye yardımcı olan, doğası gereği yapıcı olan jestleri ve eylemleri açıklamaktadır. Nezaket, kişilere telkin eden ve kişilerarası çatışmaları ve örgütteki sorunları önlemeye yardımcı olan bir özelliktir. Nezaket sergileyen kişiler, motivasyonu kırılmış ve tüm güvenlerini yitirmiş kişileri cesaretlendirir (DasMohapatra ve ark. 2019).

Sivil erdem: Sivil erdem, örgütün siyasal yaşamına ikincil katılım ve örgütün idari işlevini desteklemek olarak tanımlanmaktadır (Deluga, 1998; Lo ve Ramayah, 2009). Diğer bir ifade ile sivil erdem örgütte yapıcı bir katılım olarak anlaşılabilir (DasMohapatra ve ark. 2019). Walz ve Niehoff (2017) göre ise sivil erdem performans miktarını artırmakta ve müşteri şikâyetlerini azaltmaktadır.

### **1.3. Tükenmişlik Kavramı**

Tükenmişlik kavramı ilk olarak Selye'nin 1936 yılında yayınladığı Genel Adaptasyon Sendromunda ortaya atılmış olmasına rağmen tükenmişlik kavramının kullanımı 1970 yıllarında ABD'de, insan ilişkileri bölümünde görevli olan kişiler tarafından ortaya atılmış olup, bu kullanımda kişinin mesleği ile kurduğu ilişkide karşılaştığı zorluklar anlatılmıştır (Göktepe, 2016; Erdoğan ve İraz, 2019).

Tükenmişlik kavramı ilk olarak Genel Adaptasyon Sendromunda ortaya atılmış olsa da, bu kavram ilk kez 1970'li yılın ortasına doğru psikanalist Herbert Freudenberger tarafından ifade edilmiştir. Freudenberger'in tanımına göre tükenmişlik "başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı ile insanın iç kaynakları üzerinde, karşılanamayan

istekler sonucunda ortaya çıkan bir tükenme durumu” dur (Freudenberger, 1974; Erdoğan ve İraz, 2019).

Pines ve Aranson tükenmişliği; “duygusal talepler gerektiren durumlara uzun süre maruz kalmanın neden olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu” olarak tanımlamıştır (aktaran Schaufeli ve Van Dierendonck, 1993).

Maslach ve Jackson tarafından yapılmış olan tanıma göre ise tükenmişlik “hizmet sektöründe görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık hissi ile karakterize bir sendromdur.” Maslach ve Jackson tarafından yapılan bu tanım şuan en çok kabul gören tanım olarak görülmektedir (Erdoğan ve İraz, 2020; Maslach ve Jackson, 1981).

### **1.3.1. Tükenmişliğe Neden Olan Faktörler**

Tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasının nedeni sadece iş hayatındaki faktörler ile ilişkilendirmemek lazımdır. Çünkü işletmede çalışan kişilere ait özellikler, kişinin aile hayatı, kişinin toplumsal hayatı ve kurumsal faktörler tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasında etkili olan faktörlerden biridir.

Tükenmişliğe neden olan iş ve işe bağlı faktörler (Özgüven ve Haran, 2000; Dolgun, 2012; Izgar, 2000; Izgar, 2001; Srinivas, 2002; Freudenberger, 1974; Meier, 1983; Torun, 1997; Maslach ve Leiter, 1997; Hsieh ve Hsieh, 2002; Ardıç ve Polatçı, 2008):

- İş yükü fazlalığı,
- İşin monotonluğu,
- İşin niteliği,
- İşe ilişkin kaynak yetersizliği,
- Çalışanların iş yerinde alınan kararlara katılıp katılmaması,
- Çalışma süresinin uzunluğu,
- Araç-gereç ve eleman yetersizliği,
- Çalışanın mesleki açıdan donanım ve tecrübe yetersizliği
- Rol belirsizliği,
- Ücret yetersizliği,
- İş aralarının olup olmaması,

- İş güvenliliğinin olmaması,
- İş standardizasyonunun olmaması,
- Çalışanların iş ile ilgili yükselme fırsatlarının olmaması,
- Kötü çalışma koşulları,
- Kişilerarası ilişkilerde ve görev paylaşımındaki sorunlar,
- İş yerindeki organizasyona ilişkin problemler ve
- Gözlemcilerin, yöneticilerin tavrı olarak sıralanabilir.

Tükenmişliği etkileyen bireysel ve sosyal faktörler (Özgüven ve Haran, 2000; Izgar, 2000; Arı ve Bal, 2008; Güllüce ve İşcan, 2010; Dolgun, 2012; Erdoğan ve Iraz, 2019; Sönmez ve Harmancı, 2018; Gürbüz ve İskenderoğlu, 2019):

- Cinsiyet,
- Yaş,
- Eğitim,
- Medeni durum,
- Çocuk sayısı,
- Motivasyon,
- Performans,
- Kişisel stres,
- Mesleki doyum,
- İşe karşı aşırı ilgi,
- İşte çalışma süresi,
- Sosyal destek,
- Kişilik,
- Benlik imajı ve
- Kişisel beklentiler olarak sıralanabilir.

Tükenmişliğe neden olan kurumsal faktörler (Özgüven ve Haran, 2000; Sönmez ve Harmancı, 2018)

- Demokratik olmayan, hiyerarşik ve merkeziyetçi bir yönetim anlayışı,
- Yapıcı olmayan bir eleştiri tarzının kullanılıyor olması,
- Objektif ödüllendirme araçlarının olmaması,
- Çalışanların gereksinimlerini dikkate alan bir yönetim anlayışının olmaması,

- Zaman alıcı, rutin bürokratik işlerin yoğun olması,
- İş yerinde çalışan kişilere yönelik, onların bilgi ve becerilerini güncelleştirebilecekleri sürekli eğitim olanağının olmaması ve
- Çalışanların mesleki gelecekleri konusunda kendilerini güvensiz hissetmeleri, belirsizlik ve engellenme yaşıyor olmaları olarak sıralanabilir.

Tükenmişliğin oluşumunda yukarıdaki faktörler yalnızca biri etkili olmamak ile birlikte birçok faktör bir araya gelerek bireyde tükenmişliğin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Sönmez ve Harmancı, 2018).

### **1.3.2. Tükenmişliğin Belirtileri**

Tükenmişlik sonucunda müşterilere verilen hizmetin kalitesinde ve bireyin sağlığında bir takım belirtiler meydana gelebilmektedir. Tükenmişlik sonucunda bireyde ortaya çıkan bu belirtiler fiziksel, davranışsal ve ruhsal olarak üç sınıfa ayrılmaktadır.

Fiziksel belirtiler (Constable ve Russell, 1986; Cullen, 1995; Izgar, 2000; Ardıç ve Polatçı, 2008; Dolgun, 2012; Sönmez ve Harmancı, 2018; Erdoğan ve İraz, 2019):

- Kalp rahatsızlıkları,
- Mide bulantısı,
- Boyun veya omuz ağrısı,
- Üst sırt ağrısı,
- Hafıza problemleri,
- Göğüs veya karın ağrısı,
- Baş ağrısı,
- Ellerde terleme,
- Ağız kuruluğu,
- İshal,
- İştahsızlık,
- Dermatolojik bozukluklar,
- Uyku bozukluğu,
- Kilo kaybı veya artışı,
- Kronik yorgunluk,
- Cilt hastalıkları,

- Solunum güçlüğü,
- Uyuşukluk,
- Yüksek ödyığı ve
- Özellikle kış aylarında artış gösteren soğuk algınlığı ve gripler olarak sıralanabilir.

Davranışsal belirtiler (Constable ve Russell, 1986; Cullen, 1995; Izgar, 2000; Ardıç ve Polatçı, 2008; Izgar, 2012; Dolgun, 2012; Sönmez ve Harmancı, 2018; Erdoğan ve İraz, 2019):

- İşe gitmek istememe, hatta nefret etme,
- Kolay ağlama,
- Çabuk sinirlenme,
- Birçok konuyu şüphe ve endişe ile karşılama,
- Alınganlık, takdir edilmediğini düşünme,
- İş doyumsuzluğu, işe geç gelmeler,
- Alkol ve ilaç kullanımında artış,
- Öz-saygısı ve özgüvende azalma,
- Yakın çevre ile sorunlar yaşama,
- Teslimiyet, suçluluk, içlerlemişlik,
- Personel içi tartışma,
- Konsantrasyon güçlüğü,
- Unutkanlık, hareketli olmayış,
- Diş gıcırması,
- Hırsızlık eğilimleri,
- Durmadan gevezelik etme,
- Dikkat dağınıklığı,
- Kendi kendine zihinsel uğraş içinde olma,
- Örgütlemeye yetersizlik,
- Rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karışıklık,
- Görevlilere fazla güvenme veya onlardan kaçınma,
- Örgütsel bağlılıkta azalma,
- İzolasyon, içine kapanma,
- Bazı şeyleri erteleme ya da sürüncemede bırakma,

- Başarısızlık hissi,
- Çalışmaya yönelmede direniş ve
- Alaycı olma ve suçlayıcı olma olarak sıralanabilir.

Ruhsal (psikolojik ve duygusal) belirtiler (Constable ve Russell, 1986; Cullen, 1995; Izgar, 2000; Kaçmaz, 2005; Ardıç ve Polatçı, 2008; Izgar, 2012; Dolgun, 2012; Sönmez ve Harmancı, 2018; Erdoğan ve İraz, 2019):

- Depresiflik hali,
- Kronik bir sinirlilik hali,
- Çabuk öfkelenme,
- Zaman zaman bilişsel becerilerde güçlükler yaşama,
- Hüsranlılık,
- Korku hissi,
- Kaygılılık durumu,
- Huzursuzluk,
- Sabırsızlık,
- Panik atak,
- Negatif tutumluluk
- Paranoyaklık,
- Değersizlik hissi,
- Eleştiriye aşırı duyarlılık,
- Karar vermekte yetersizlik,
- Boşluk ve anlamsızlık hissi,
- Ümitsizlik olarak sıralanabilir.

### **1.3.3. Tükenmişlik ile Baş Etme Yöntemleri**

Dolgun'a (2012) göre, tükenmişlik ile baş etmede kullanılan yöntemler bireysel ve örgütsel olmak üzere iki kategoriye ayrılmıştır.

Tükenmişlik ile baş etme için kullanılan bireysel yöntemlerden bazıları (Maslach ve ark. 2001; Ardıç ve Polatçı, 2008; Özışık, 2019);

- Tükenmişliğe maruz kalmış kişi iyi bir şekilde dinlemek, tatile çıkmak, egzersiz yapmak, müzik dinlemek ve meditasyon tekniklerini kullanmak,

- İşin dışında başka uğraşlar ve hobiler edinmek,
- Kendini iyi bir şekilde tanımak ve gereksinimlerini belirlemek,
- İşe başlamadan önce işle ilgili bilgi sahibi olmak,
- Seminerlere, konferanslara, kişisel gelişim ve danışmalık gruplarına katılmak,
- Her şeye evet dememeyi öğrenmek,
- İş yerinde yaşadığı sorunları ve işleri eve veya başka yere taşımamak,
- Karamsar olmaktan uzaklaşıp, yaşamdan huzur alan bir bakış açısına sahip olmak,
- Tükenmişlik hakkında bilgi sahibi olmak,
- Sigara, içki ve madde kullanımından kaçınmak,
- Gerçek hedefler, amaçlar belirlemek,
- Kişinin, insan olarak sınırlılıklarını bilmek ve kabullenmek,
- Zamanın nasıl iyi yöneteceği hususunda bilgi sahibi olmak,
- Kişinin kendisini stresle nasıl baş edeceği konusunda geliştirmek ve
- Çok yönlü biri olmaya çalışmak.

Örgütsel baş etme yöntemler ise hem bireysel yöntemlere göre daha kalıcıdır, hem de tükenmişliğin örgüt için önemli bir sorun ve önlem alınmasının lazım olduğu düşüncesini pekiştirmektedir (Ardıç ve Polatçı, 2008). Bu yöntemlerden bazıları ise şunlardır (Maslach ve ark. 2001; Ardıç ve Polatçı, 2008; Özışık, 2019);

- Gerektiğinde yardımcı personel ve ekdonanımına başvurmak,
- Çalışanların kararlara katılımı sağlamak,
- Yetki ve sorumluluğu eşitlemek,
- Adil bir ödül ve ceza sistemi geliştirmek,
- Ağır işlerin eşit olarak dağıtılmasını sağlamak,
- Örgütsel değişimi sağlamak,
- Takım çalışmalarına desteklemek,
- Örgütsel bağlılığı arttırmak
- Örgüt içerisinde bir çatışma yönetim sistemi kurmak,
- Monotonluğu önlemek için iş rotasyonu sağlamak,
- Görev tanımlarını açık ve net olarak belirlemek,
- Kişisel gelişim ve dinlenmeye önem vermek,

- Örgüt içi iletişimin iyi olmasını sağlamak,
- Öğle yemeği ve dinlenme aralarını rahatlatıcı ve iş ortamından uzaklaştırıcı yerlerde vermek,
- Kişilerin gelişmesi amacıyla yeni görevlere vermek,
- Yöneticilerin desteğini sağlamak,
- Sık sık pozitif geri bildirim vermek,
- Çalışma saatlerini kısaltmak,
- Örgüt içi danışmanlık hizmeti vermek,
- Adil bir terfi politikası izlemek
- Kişilerin rahatlaması için tatil ve sosyal etkinlik olanaklarını artırmak,
- Hizmet içi eğitimler planlamak ve yapmak,
- İşyerinde sosyal destek amaçlı gruplar kurmak,
- Kariyer gelişimi için fırsat tanımak.

#### **1.3.4. Maslach'ın Tükenmişlik Boyutları**

Tükenmişliğin en yaygın kabul gören tanımı, Maslach ve Jackson tarafından kullanılan üç bileşenli kavramsallaştırmadır: (1) duygusal tükenme, (2) duyarsızlaşma ve (3) azalan kişisel başarı (Huang, 2001).

Duygusal tükenme, tükenmişliğin merkezi niteliği ve bu karmaşık sendromun en belirgin göstergesidir. İnsanlar kendilerini veya başkalarını tükenmişlik yaşıyor olarak tanımladıklarında, genellikle duygusal tükenmeye atıfta bulunmaktadır. Tükenmişliğin üç yönü arasında, duygusal tükenme üzerinde en çok çalışma yapılmış ve en kapsamlı analiz edilendir. Duygusal tükenmenin tükenmişlikle güçlü bir şekilde tanımlanması, bazılarının sendromun diğer iki yönünün tesadüfi veya gereksiz olduğunu iddia etmesine yol açmıştır. Ancak, duygusal tükenmenin, tükenmişlik için gerekli bir kriter olması tek başına yeterli olduğu anlamına gelmemektedir. Duygusal tükenme, tükenmişliğin stres boyutunu yansıtsa da, insanların işleriyle olan ilişkilerinin kritik yönlerini yakalayamamaktadır. Duygusal tükenme, basitçe deneyimlenen bir şey olmayıp, muhtemelen aşırı iş yükü ile mücadele etmenin bir yolu olarak, kişinin işinden duygusal ve bilişsel olarak uzaklaşmasına yol açmaktadır (Maslach ve ark.

2001). Duygusal tükenme, öncelikle, işlerin yoğun kişiler arası etkileşimleri içerdiği "yoğun" ve "insan odaklı" mesleklerde görülmektedir (Huang, 2001).

Duyarsızlaşma, insanları benzersizlik nitelikleri aktif olarak görmezden gelerek kendisi ile hizmet alıcıları arasında mesafe koyma girişimidir. Hizmet alıcılarının talepleri, kişisel olmayan nesnelere olarak kabul edildiği zaman bu talepler daha basit olarak yönetilebilir. İnsan hizmetlerinin dışında, insanlar tükendiklerinde ve cesaretleri kırıldığında kayıtsızlık veya alaycı bir tutum geliştirerek bilişsel mesafeyi kullanırlar. Bu bilişsel mesafe duygusal tükenmeye karşı verilen ani bir tepkidir (Maslach ve ark. 2001). Maslach'a göre, duyarsızlaşma boyutu diğer iki boyuta göre en sorunlu boyuttur. Maslach bu aşamayı "hizmet sunulan kişilere yönelik uzak, katı ve hatta insancıl olmayan bir yanıt" olarak tanımlamaktadır (Tatlıoğlu, 2019). Bu aşamada, bireyler iş arkadaşlarına, müşterilere ve kuruma karşı alaycı, duygusuz, umursamaz ve olumsuz bir tutum sergileyebilir (Huang, 2001). Ayrıca, işine ve örgütüne karşı katı, kuralcı davranış ve tutum içerisindedir ve kendi harici diğer kişileri bir nesne (makine) gibi görüp o kişilerden maksimum seviyede faydalanmak isterler (Tatlıoğlu, 2019).

Azalan kişisel başarı, kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğilimi ile karakterizedir. Aşırı tükenmişlikte bireyler artık eylemlerinin bir fark yarattığına inanmazlar ve sonuç olarak denemekten vazgeçerler (Huang, 2001). Kişisel başarının azalması tükenmişliğin diğer iki yönüyle ilişkisi biraz daha karmaşıktır. Bazı durumlarda, bir dereceye kadar ya duygusal tükenme veya duyarsızlaşma ya da ikisinin bir kombinasyonu gibi görünmektedir (Byrne, 1994, Lee ve Ashforth, 1996). Duygusal tükenmeye veya duyarsızlaşmaya katkıda bulunan kronik, ezici taleplerin olduğu bir çalışma durumu, kişinin kişisel başarısını aşındırabilir. Ayrıca, duygusal tükenme veya duyarsızlaşma, kişisel başarıya müdahale eder: Yorgun hissettiğinizde veya kayıtsız kalan insanlara yardım ederken bir başarı duygusu kazanmak zordur. Kişisel başarıdaki azalma, ilgili kaynakların eksikliğinde daha açık bir şekilde ortaya çıkarken, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma aşırı iş yükü ve sosyal çatışmanın varlığından ortaya çıkmaktadır (Maslach ve ark. 2001).

#### 1.4. Literatür Taraması

Kumar ve diğerleri (2009) kişilik ve organizasyon vatandaşlık davranışı arasındaki bağlantıları keşfetmeyi amaçlamıştır. Çalışma örneklemini Kuzey Hindistan'daki tıp fakültesinde çalışan 187 doktor oluşturmaktadır. Nevrotiklik dışındaki "beş büyük" faktörden dördü, örgütsel vatandaşlık davranışı ile pozitif korelasyon göstermiştir. Bununla birlikte, Demografik değişkenler kontrol edildikten sonra veriler üzerinde yapılan hiyerarşik regresyon analizi ile de Vicdanlılık, Dışadönüklük, Uyumluluk ve Nevrotikliğin örgütsel vatandaşlık davranışı için geçerli yordayıcılar olduğu ve deneyime açıklık ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında bir ilişki bulunmadığı bulunmuştur.

Mosalaei ve arkadaşlarının (2014) sporculara yönelik çalışmada, örgütsel vatandaşlık davranışı ile deneyime açıklık, uyumluluk, sorumluluk arasında pozitif yönde ve nevroitiklik ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında negatif yönde anlamlı ilişki bulunmuş iken dışadönüklük ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Phipps ve diğerleri (2015) Beş Büyük kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini araştırmış olup, kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde olumlu bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

Yapılan başka bir çalışmada beş büyük kişilik özelliklerinin ve örgütsel bağlılıkların örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkileri incelenmiştir. Çalışma Tayland Ubon Ratchathani Rajabhat Üniversitesi'ndeki 144 destek personeline yapılmıştır. Sonuç olarak kişilik özelliklerinin ve örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkisi olduğu belirlenmiştir (Leechaijaroen, 2016).

2016 yılında atletizm antrenörleri üzerine yönelik yapılan diğer bir çalışmada, örgütsel düzeydeki faktörlerin tükenmişliği belirlemede kişilik gibi bireysel düzeydeki faktörlerden daha büyük bir rol oynayabileceği bulunmuştur (Barrett ve ark. 2016).

Zaninotto ve arkadaşları (2018) ruh sağlığı uzmanlarının kişilik özellikleri, tükenmişlik boyutları ve damgalanma arasındaki ilişkileri keşfetmişlerdir. Çalışmada, damgalanma, tükenmişlik ve kişilik faktörlerinin bazı boyutları arasında önemli bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir.

Prins ve diğeri (2019) tarafından yapılan araştırmada, Hollanda'daki cerrahi asistanlarının beş faktör kişilik özellikleri, uzmanlık türü ve tükenmişlik belirtileri arasındaki ilişkiler araştırılmış ve tükenmişliğin beş faktör kişilik özellikleriyle ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Brown ve diğeri (2019) Kanada ve Jamaika'daki birinci basamak hekimlerinde kişilik özellikleri ile tükenmişlik arasındaki ilişkiyi tespit etmeye amaçlamıştır. Tükenmişliğin birinci basamak hekimleri arasında yaygın bir sorun olduğu ve özellikle kişiliğin alt boyutlarından nevroitiklik, uyumluluk ve vicdanlılığın hekim tükenmişliğini etkilediği bulunmuştur.

Bu çalışmada, onkoloji hemşirelerinde tükenmişliğin aşamalarının belirlenmesi ve tükenmişlik ile demografik özellikler ve kişilik özellikler arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Onkoloji hemşirelerinin önemli bir kısmının tükenmişliğin en şiddetli evresini yaşadığı ve kişilik özelliklerinin tükenmişlik sendromunu önlemek amacıyla dikkate alınması gerektiği bulunmuştur (Molavynejad ve ark. 2019).

Öğretmenlere yönelik yapılan bir çalışmada, beş faktör kişilik özelliklerinin etkililik ve tükenmişlik üzerine etkisi tespit edilmeye çalışılmış olup, duygusal istikrarlılığın, dışa dönüklüğü ve vicdanlılığın tükenmişlikle olumsuz bir şekilde ilişkilendirilmiştir (Kim ve ark. 2019).

2019 yılında Zimbabwe'deki öğretmenlere yönelik diğer bir çalışmada da, beş büyük kişilik özellikleri ile mesleki tükenmişliği boyutları arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu çalışma kişilik ve tükenmişlik arasında zayıf bir ilişki olduğunu göstermiştir (Senderayi ve ark. 2019)

Homayooni ve arkadaşları (2020) kişiliğin alt boyutlarından özellikle dışadönüklüğü iş tükenmişliği gelişiminde anahtar bir role sahip olduğu ve bu nedenle tükenmişlik araştırma ve terapisinde düzenli olarak dikkate alınması gerektiği sonucuna varmışlardır.

## **2. MATERYAL VE YÖNTEM**

### **2.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Araştırma evrenini, orman ürünleri sanayi sektöründe faaliyet gösteren ve ulusal ve uluslararası alanda küresel bir güç olan şirketin MDF üretimi yapan tesisindeki çalışanlar oluşturmaktadır. Bu kapsamda MDF üretimi yapan tesiste 450 kişi çalışmaktadır. Araştırmada, 450 kişiden 200'den fazla kişiye ulaşmak hedeflenmiştir. Ancak, Türkiye ve Dünya'yı etkisi altına Covid-19 hastalığından dolayı çalışma kapsamında 153 çalışana ulaşılmıştır. Mantıksal hatalardan ve eksik ifadelerden dolayı 140 anket değerlendirmeye alınmıştır. Genellikle ulaşılan çalışanlara anket formu yüz yüze şeklinde uygulanmıştır. Yüz yüze olarak ulaşılamayan çalışanlara ise e-mail yolu ile ulaşılmaya çalışılmıştır.

### **2.2. Veri Toplama Yöntemleri**

Çalışma kapsamından hazırlanan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm çalışmaya katılan çalışanların demografik özelliklerini belirlemek amacı ile sorulan ifadelerden oluşmaktadır. İkinci bölüm katılımcıların kişilik özelliklerini belirleyen ifadeler yer almaktadır ve bunun için Beş Faktör Kişilik ölçeği kullanılmıştır. Diğer bölümlerde ise sırasıyla katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışlarını ve tükenmişlik düzeylerini ölçmek için kullanılan ifadeler yer almaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışları için örgütsel vatandaşlık davranış ölçeği ve tükenmişlik düzeyi için ise tükenmişlik ölçeği kullanılmıştır. Kişilik özellikleri, örgütsel vatandaşlık davranışı ve tükenmiş düzeyi ile ilgili hazırlanan ifadeler Beşli Likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Beşli Likert ölçeğinin puanlaması ise şu şekilde yapılmıştır: 1: Düşük düzey (1.00-1.80), 2: Düşük-orta düzey (1.81-2.60), 3: Orta düzey (2.61-3.40), Orta-yüksek düzey (3.41-4.20) ve 5: Yüksek düzey (4.21-5.00).

Beş Faktör Kişilik Ölçeği: Beş faktör kişilik ölçeği olarak Benet-Martinez ve John (1998) tarafından geliştirilen ve Schmitt ve arkadaşları (2007) tarafından farklı ülkelerdeki kişilerin kendilerini tanıması amacıyla yapılan çalışmada kullanılan ölçek kullanılmıştır. Çalışmada kullanılan bu ölçek 44 sorudan ve beş boyuttan (dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevrozizm (duygusal denge/dengesizlik) ve deneyime açıklık oluşmaktadır. Dışadönüklük boyutunda 8 ifade, uyumluluk

boyutunda 9 ifade, sorumluluk boyutunda 9 ifade, duygusal denge boyutunda 8 ifade ve deneyime açıklık boyutunda 10 ifade yer almaktadır. Kişilik ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0.879 çıkmıştır. Dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevroitiklik ve deneyime açıklık boyutlarının Cronbach Alpha değerleri ise sırasıyla 0.715, 0.655, 0.614, 0.628 ve 0.788 olarak bulunmuştur. Cronbach Alpha katsayısının 0.60'dan büyük olması ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2016). Kişiliği belirlemek amacı ile beş faktör kişilik modeli çerçevesinde uyarlanan veya geliştirilen ülkemizde birçok kişilik ölçeği bulunmaktadır (Somer ve ark. 2002; Sümer ve Sümer 2005; Karaman ve ark. 2010; Morsunbul, 2014; Tatar, 2016; Horzum ve ark. 2017; Bulut ve Yıldız, 2018).

**Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği:** Bolat ve Bolat'ın (2008) otel işletmelerine yönelik yaptığı çalışmada kullandığı örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçek, özgecilik, vicdanlılık, centilmenlik, nezaket ve sivil erdem olmak üzere beş boyuttan oluşmaktadır. Her bir boyut 4 ifadeden oluşmakta olup, toplam olarak örgütsel vatandaşlık davranış ölçeği 20 ifade içermektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarının güvenilirlik değerleri şu şekildedir: özgecilik boyutu 0.934, vicdanlılık boyutu 0.882, centilmenlik boyutu 0.538, nezaket boyutu 0.831 ve sivil erdem boyutu 0.804'tür. Tüm ölçeğin güvenilirlik değeri ise 0.930 olarak hesaplanmıştır.

**Tükenmişlik Ölçeği:** Tükenmişlik ölçeği olarak ülkemizde ve dünyada tükenmişlik ölçümünden en fazla kullanılan ve Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen "Maslach'ın Tükenmişlik Envanteri" kullanılmıştır. Maslach'ın Tükenmişlik Envanteri 22 maddeden ve üç alt boyuttan (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık) oluşmaktadır. Duygusal tükenme boyutu 9 ifadeden, duyarsızlaşma boyutu 5 ifadeden ve kişisel başarı boyutu 8ifadeden oluşmaktadır. Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen tükenmişlik ölçeği yedili Likert ölçeğine göre hazırlanmıştır. Bu çalışmada ise Ergin (1992) tarafından da kullanılan beşli Likert ölçeği kullanılmıştır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutlarında yüksek değerler yüksek tükenmişliğe sahip olduğunu ifade ederken, kişisel başarı alt boyutunda düşük değerler ise yüksek tükenmişliğe sahip olduğunu ifade etmektedir (Özdemir, 2006). Tükenmişlik ölçeğinin genel güvenilirlik katsayısı 0.906 olarak hesaplanmıştır. Alt boyut açısından duygusal tükenme boyutunun Alpha değeri 0.925,

duyarsızlaşma boyutu 0.873 ve kişisel başarı boyutu 0.902 çıkmıştır. Maslach'ın Tükenmişlik Envanteri'nin ülkemizde çeşitli araştırmacılar tarafından geçerliği ve güvenilirliği yapılmıştır (Ergin, 1992; Çam, 1992; Turgut ve ark. 2016; Özsoylu ve ark. 2017).

### **2.3. Verilerin Analizi**

Çalışma kapsamında elde edilen veriler, SPSS 15.0 istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırmada elde edilen verilerin analizinde tanımlayıcı istatistik analizi, Mann Whitney U testi, Kruskal Wallis testi, pearson korelasyon analizi, basit ve çoklu regresyon analizinden yararlanılmıştır;

### 3. BULGULAR VE TARTIŞMA

#### 3.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Örnekleme oluşturan katılımcıların %96.4'ü erkek ve %3.6'sı kadındır. Yaş grubu bakımından ankete katılan çalışanların %49.3'ü 34-41 yaş aralığında, %32.9'u 26-33 yaş aralığında, %10'u 18-25 yaş aralığında ve %7.9'u 42 yaş ve üstüdür. Çalışanların %73.6'sı evli, %26.4'ü ise bekârdır. Ankete katılanların büyük çoğunluğu (%65) 3000 TL ve aşağısında bir ücret almaktadır. Eğitim durumu açısından çalışanların %62.1'i lise mezunu, %23.6'sı önlisans mezunu, %10.7'si lisans veya lisansüstü mezunudur. İlköğretim mezunu olanların oranı (%3.6) ise oldukça düşüktür. Ankete katılanların büyük çoğunluğunu (%90.7) işçiler oluşturmaktadır. Yönetici kademesinde (mühendis, şef, bölüm/departman sorumlusu) olanların oranı %10'un altındadır. İşletmedeki çalışma süresi bakımından incelendiğinde, çalışanların %40'ından fazlası 8 yıl ve üzeri süre boyunca şuan ki bulunduğu işletmede çalıştığını söylemiştir. 3 yıl ve daha az çalışanların oranı %32.9 iken 4-7 yıl arasında çalışanların oranı ise %25'tir;

Tablo 2. Katılımcıların demografik özellikleri

Demografik Özellikler		Frekans (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	5	3.6
	Erkek	135	96.4
Medeni Durum	Evli	103	73.6
	Bekar	37	26.4
Yaş	18-25	14	10
	26-33	46	32.9
	34-41	69	49.3
	42 yaş ve üstü	11	7.9
Gelir	3000 TL ve aşağısı	91	65
	3001-4000 TL	32	22.9
	4001 TL ve üstü	17	12.1
Eğitim Durumu	İlköğretim	5	3.6
	Lise	87	62.1
	Önlisans	33	23.6
	Lisans ve üzeri	15	10.7
İşletmedeki Pozisyon	Mühendis	5	3.6
	Şef	2	1.4
	Bölüm/Departman Sorumlusu	6	4.3
	İşçi	127	90.7
Çalışma Süresi	0-3 yıl	46	32.9
	4-7 yıl	35	25
	8 yıl ve üstü	59	42.1

### 3.2. Tanımlayıcı İstatistik Analizine İlişkin Bulgular

Tablo 3'teki betimleyici analiz sonuçlarına göre, MDF tesisindeki çalışanların dışadönüklük ( $\bar{x}=3.67$ ) ve deneyime açıklık ( $\bar{x}=3.70$ ) kişilik boyutlarının puan ortalamaları orta-yüksek düzeyde; uyumluluk ( $\bar{x}=3.30$ ), sorumluluk ( $\bar{x}=3.39$ ) ve nevroitiklik ( $\bar{x}=2.85$ ) kişilik boyutlarının puan ortalamaları ise orta düzeyde olduğu görülmektedir. Kişilik boyutunu genel olarak değerlendirildiğinde puan ortalamasının orta-yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Farklı sektörlerde faaliyet gösteren işletme çalışanlarına yönelik çalışmada da kişilik boyutunun puan ortalaması orta-yüksek düzeyde bulunmuştur (Taştumur, 2018).

Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından özgecilik ( $\bar{x}=4.23$ ), vicdanlılık ( $\bar{x}=4.25$ ) ve nezaket ( $\bar{x}=4.32$ ) boyutlarının puan ortalamaları yüksek düzeyde iken, centilmenlik ( $\bar{x}=3.68$ ) ve sivil erdem ( $\bar{x}=4.05$ ) boyutlarının puan ortalamaları orta-yüksek düzeyde çıkmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ( $\bar{x}=4.11$ ) boyutu ise orta-yüksek düzeydedir. Şimşek (2019) tarafından Ankara'da faaliyet gösteren mobilya işletmesinde ve Akbaş (2011) tarafından büyük ölçekli mobilya işletmelerinde yapılan çalışmalarda da en yüksek puan ortalamasına sahip vatandaşlık davranışı boyutu nezaket olarak belirlenmiştir.

Duygusal tükenme ( $\bar{x}=2.62$ ) boyutunun puan ortalamasının orta düzeyde; duyarsızlaşma ( $\bar{x}=2.38$ ) boyutunun puan ortalamasının düşük-orta düzeyde; kişisel başarı ( $\bar{x}=3.69$ ) boyutunun puan ortalamasının orta-yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Diğer bir deyişle, ankete katılan çalışanların tükenmişlik düzeyi orta düzeydedir. Mobilya işletmelerine yönelik İpek (2014) tarafından yapılan çalışmada ise duygusal tükenme boyutu 2.57, duyarsızlaşma boyutu 2.35 ve kişisel başarı 3.58 olarak bulunmuştur.

Tablo 3. Ölçeklerin ve alt boyutların tanımlayıcı istatistikleri

Ölçek ve Alt Boyutlar	Min.	Mak.	$\bar{X}$	SS
Beş Faktör Kişilik Ölçeği	1	5	3.3956	1.3291
Dışadönüklük	1	5	3.6657	1.1525
Uyumluluk	1	5	3.3039	1.3953
Sorumluluk	1	5	3.3882	1.4884
Nevrotiklik	1	5	2.8535	1.3058
Deneyime açıklık	1	5	3.7005	1.1006
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği	1	5	4.1088	0.9755
Özgecilik	1	5	4.2287	1.0123
Vicdanlılık	1	5	4.2540	0.8402
Centilmenlik	1	5	3.6779	1.2167
Nezaket	1	5	4.3226	0.8765
Sivil erdem	1	5	4.0483	0.8877
Tükenmişlik Ölçeği	1	5	2.9560	1.2069
Duygusal tükenme	1	5	2.6243	1.1305
Duyarsızlaşma	1	5	2.3805	1.1683
Kişisel Başarı	1	5	3.6888	0.9210

### 3.3. Mann Whitney U Testine İlişkin Bulgular

Çalışanların demografik özelliklerine (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, gelir, işletmedeki pozisyon ve çalışma süresi) göre kişilik özellikleri, örgütsel vatandaşlık davranış ve tükenmişlik boyutlarının puan ortalamaları farklılaşma gösterip göstermediği tespit edilmiştir ve ilk olarak çalışmada kullanılan verilerin normal dağılıma uygunluğu Kolmogorov-Smirnov ile test edilmiştir. Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda verilerin normal dağılıma uygun olmadığı belirlenmiştir ( $p < 0.05$ ). Veriler normal dağılıma uygun olmadığından dolayı çalışanların kişilik özellikleri, örgütsel vatandaşlık davranış ve tükenmişlik boyutlarının alt boyutlarının puan ortalamalarının cinsiyet, medeni durum ve işletmedeki pozisyona göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için Mann Whitney U testi kullanılmıştır. Mann Whitney U testi sonuçlarına göre cinsiyet açısından çalışanların kişilik özelliklerinin alt boyutlarının (dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevrotiklik ve deneyime açıklık) puan ortalamaları anlamlı olarak bir farklılık göstermemektedir (Tablo 4).

Tablo 4. Katılımcıların cinsiyetlerine göre kişilik özelliklerinin alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları

	Cinsiyet	Sıra Ort.	Sıra Toplamı	U	p
Dışadönüklük	Kadın	71.13	9602.50	252.50	0.338
	Erkek	53.50	267.50		
Uyumluluk	Kadın	71.21	9613.50	241.50	0.280
	Erkek	51.30	256.50		
Sorumluluk	Kadın	69.26	9349.50	169.50	0.058
	Erkek	104.10	520.50		
Nevrotiklik	Kadın	70.23	9480.50	300.50	0.677
	Erkek	77.90	389.50		
Deneyime açıklık	Kadın	71.64	9671.50	183.50	0.083
	Erkek	39.70	198.50		

Tablo 5'teki Mann Whitney U testi sonuçları incelendiğinde, cinsiyet açısından çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının alt boyutlarında olan özgecilik ( $p=0.005<0.01$ ) ve vicdanlılık ( $p=0.042<0.05$ ) boyutlarının puan ortalamaları anlamlı düzeyde farklılık gösterirken, centilmenlik, nezaket ve sivil erdem boyutları cinsiyete göre farklılık göstermemektedir ( $p>0.05$ ).

Tablo 5. Katılımcıların cinsiyetlerine göre örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları

	Cinsiyet	Sıra Ort.	Sıra Toplamı	U	p
Özgecilik	Kadın	72.31	9762.50	92.50	0.005
	Erkek	21.50	107.50		
Vicdanlılık	Kadın	71.81	9695.00	160.00	0.042
	Erkek	35.00	175.00		
Centilmenlik	Kadın	71.07	9595.00	260.00	0.378
	Erkek	55.00	275.00		
Nezaket	Kadın	71.64	9672.00	183.00	0.076
	Erkek	39.60	198.00		
Sivil erdem	Kadın	71.44	9644.00	211.00	0.147
	Erkek	45.20	226.00		

Tablo 6 incelendiğinde, tükenmişliğin alt boyutlarının (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı) puan ortalaması cinsiyete göre farklılaşma göstermediği bulunmuştur ( $p>0.05$ ). Çoşar (2012) çoğunluğunu matbaa sektöründeki çalışanların oluşturduğu farklı sektörlerdeki çalışanlarının tükenmiş düzeyleri

cinsiyete göre farklılık göstermediğini bulmuştur. İpek (2014) araştırmaya katılan erkeklerin kişisel başarı hissi algıları kadınlara göre daha yüksek olduğunu bulmuştur.

Tablo 6. Katılımcıların cinsiyetlerine göre tükenmişliğin alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları

	Cinsiyet	Sıra Ort.	Sıra Toplamı	U	p
Duygusal tükenme	Kadın	70.43	9508.00	328.00	0.915
	Erkek	72.40	362.00		
Duyarsızlaşma	Kadın	69.44	9374.50	194.50	0.107
	Erkek	99.10	495.50		
Kişisel başarı	Kadın	71.31	9627.00	228.00	0.217
	Erkek	48.60	243.00		

Tablo 7, 8 ve 9'daki Mann Whitney testi sonuçları ise şu şekilde bulunmuştur: kişilik özelliklerinin alt boyutlarından olan dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevroitiklik ve deneyime açıklığın puan ortalamaları çalışanların medeni durumu açısından bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir ( $p>0.05$ ). Çalışanların kişilik özelliklerinde bulunan sonuç gibi katılımcıların medeni durumuna göre örgütsel vatandaşlık davranış ve tükenmişliğin alt boyutlarının puan ortalaması birbirine benzemektedir ( $p>0.05$ ). Mobilya işletmelerine yönelik çalışmada, medeni duruma göre tükenmişlik boyutları farklılık göstermediği belirlenmiştir (İpek, 2014).

Tablo 7. Katılımcıların medeni durumlarına göre kişilik özelliklerinin alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları

	Cinsiyet	Sıra Ort.	Sıra Toplamı	U	p
Dışadönüklük	Evli	70.00	7209.50	1853.50	0.805
	Bekar	71.91	2660.50		
Uyumluluk	Evli	71.02	7315.50	1851.50	0.798
	Bekar	69.04	2554.50		
Sorumluluk	Evli	66.93	6893.50	1537.50	0.080
	Bekar	80.45	2976.50		
Nevrotiklik	Evli	69.18	7126.00	1770.00	0.520
	Bekar	74.16	2744.00		
Deneyime açıklık	Evli	70.13	7223.00	1867.00	0.855
	Bekar	71.54	2647.00		

Tablo 8. Katılımcıların medeni durumlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları

	Cinsiyet	Sıra Ort.	Sıra Toplamı	U	p
Özgecilik	Evli	73.55	7576.00	1591.00	0.129
	Bekar	62.00	2294.00		
Vicdanlılık	Evli	71.28	7342.00	1825.00	0.698
	Bekar	68.32	2528.00		
Centilmenlik	Evli	71.78	7393.00	1774.00	0.529
	Bekar	66.95	2477.00		
Nezaket	Evli	70.86	7298.50	1868.50	0.858
	Bekar	69.50	2571.50		
Sivil erdem	Evli	70.93	7305.50	1861.50	0.832
	Bekar	69.31	2564.50		

Tablo 9. Katılımcıların medeni durumlarına göre tükenmişliğin alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları

	Cinsiyet	Sıra Ort.	Sıra Toplamı	U	p
Duygusal tükenme	Evli	71.46	7360.00	1807.00	0.641
	Bekar	67.84	2510.00		
Duyarsızlaşma	Evli	69.12	7119.00	1763.00	0.499
	Bekar	74.35	2751.00		
Kişisel başarı	Evli	72.17	7434.00	1733.00	0.414
	Bekar	65.84	2436.00		

Tablo 10, 11 ve 12'deki Mann Whitney U testi sonuçlarına göre, katılımcıların işletmedeki pozisyonları bakımından kişilik özelliklerinin ve tükenmişliğin alt boyutlarının puan ortalamaları bir farklılaşma göstermezken, örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarından olan vicdanlılık ( $p=0.010<0.05$ ) ve nezaket ( $p=0.022<0.05$ ) boyutlarının puan ortalamaları çalışanların işletmedeki pozisyona göre bir farklılık göstermektedir. İşletmedeki pozisyon açısından özgecilik, centilmenlik ve sivil erdem boyutlarının ortalamaları ise birbirine yakındır.

Tablo 10. Katılımcıların işletmedeki pozisyonlarına göre kişilik özelliklerinin alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları

	Cinsiyet	Sıra Ort.	Sıra Toplamı	U	p
Dışadönüklük	Yönetici	81.73	1062.50	679.50	0.293
	İşçi	69.35	8807.50		
Uyumluluk	Yönetici	68.50	890.50	799.50	0.852
	İşçi	70.70	8979.50		
Sorumluluk	Yönetici	77.58	1008.50	733.50	0.506
	İşçi	69.78	8861.50		
Nevrotiklik	Yönetici	89.00	1157.00	585.00	0.083
	İşçi	68.61	8713.00		
Deneyime açıklık	Yönetici	84.00	1092.00	650.00	0.207
	İşçi	69.12	8778.00		

Tablo 11. Katılımcıların işletmedeki pozisyonlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları

	Cinsiyet	Sıra Ort.	Sıra Toplamı	U	p
Özgecilik	Yönetici	56.46	734.00	643.00	0.180
	İşçi	71.94	9136.00		
Vicdanlılık	Yönetici	43.46	565.00	474.00	0.010
	İşçi	73.27	9305.00		
Centilmenlik	Yönetici	71.54	930.00	812.00	0.922
	İşçi	70.39	8940.00		
Nezaket	Yönetici	46.50	604.50	513.50	0.022
	İşçi	72.96	9265.50		
Sivil erdem	Yönetici	70.08	911.00	820.00	0.968
	İşçi	70.54	8959.00		

Tablo 12. Katılımcıların işletmedeki pozisyonlarına göre tükenmişliğin alt boyutları arasındaki Mann Whitney U testi sonuçları

	Cinsiyet	Sıra Ort.	Sıra Toplamı	U	p
Duygusal tükenme	Yönetici	70.23	913.00	822.00	0.980
	İşçi	70.53	8957.00		
Duyarsızlaşma	Yönetici	70.27	913.50	822.50	0.983
	İşçi	70.52	8956.50		
Kişisel başarı	Yönetici	60.27	783.50	692.50	0.338
	İşçi	71.55	9086.50		

### 3.4. Kruskal Wallis Testine İlişkin Bulgular

Orman ürünleri sektöründeki çalışanların kişilik özellikleri, örgütsel vatandaşlık davranışı ve tükenmişlik boyutlarının alt boyutlarının puan ortalamaları yaş, eğitim, gelir ve çalışma süresi değişkenleri açısından bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için Kruskal Wallis testinden yararlanılmıştır. Tablo 13, 14 ve 15'teki Kruskal Wallis sonuçlarına göre, çalışanların yaşları açısından kişilik özellikler, örgütsel vatandaşlık davranış ve tükenmişliğin alt boyutlarının puan ortalamaları bir farklılaşma göstermemektedir ( $p>0.05$ ). İpek (2014) yaşa göre çalışanların tükenmişlik puan ortalamaları farklılık göstermediğini tespit etmiştir.

Tablo 13. Katılımcıların yaşlarına göre kişilik özelliklerinin alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları

		Sıra ort.	sd	$\chi^2$	p
Dışadönüklük	18-25	71.79	3	2.663	0.447
	26-33	62.65			
	34-41	74.59			
	42 yaş ve üstü	76.00			
Uyumluluk	18-25	58.96	3	3.300	0.348
	26-33	65.12			
	34-41	76.09			
	42 yaş ve üstü	72.64			
Sorumluluk	18-25	83.46	3	4.985	0.173
	26-33	69.60			
	34-41	72.05			
	42 yaş ve üstü	48.05			
Nevrotiklik	18-25	68.46	3	3.847	0.278
	26-33	61.64			
	34-41	75.27			
	42 yaş ve üstü	80.23			
Deneyime açıklık	18-25	68.29	3	0.532	0.912
	26-33	70.40			
	34-41	72.20			
	42 yaş ve üstü	63.09			

Tablo 14. Katılımcıların yaşlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları

		Sıra ort.	sd	x <sup>2</sup>	p
Özgecilik	18-25	61.00	3	1.666	0.640
	26-33	72.83			
	34-41	72.33			
	42 yaş ve üstü	61.41			
Vicdanlılık	18-25	63.29	3	5.739	0.125
	26-33	78.97			
	34-41	69.71			
	42 yaş ve üstü	49.23			
Centilmenlik	18-25	58.71	3	1.907	0.592
	26-33	75.04			
	34-41	70.47			
	42 yaş ve üstü	66.68			
Nezaket	18-25	58.79	3	4.516	0.211
	26-33	77.87			
	34-41	70.44			
	42 yaş ve üstü	54.95			
Sivil erdem	18-25	50.64	3	6.705	0.082
	26-33	76.05			
	34-41	73.47			
	42 yaş ve üstü	53.91			

Tablo 15. Katılımcıların yaşlarına göre tükenmişliğin alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları

		Sıra ort.	sd	x <sup>2</sup>	p
Duygusal tükenme		67.39	3	1.769	0.622
		64.74			
		74.68			
		72.32			
Duyarsızlaşma		70.82	3	3.979	0.264
		61.01			
		75.66			
		77.41			
Kişisel başarı		67.39	3	1.075	0.783
		66.22			
		73.84			
		71.41			

Tablo 16 incelendiğinde, işletme çalışanlarının nevrotilik alt boyutunda aldıkları puan ortalamaların çalışanların gelir durumlarına göre farklılık gösterdiği bulunmuştur ( $p=0.013<0.05$ ). Oluşan bu farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek

için ise Mann Whitney U testi kullanılmıştır. Bu testin sonuçlarına göre; 4001 TL ve üzerinde ücret alan çalışanların nevroitiklik alt boyutunun puan ortalamaları 3000 TL ve aşağısında ve 3001 TL ile 4000 TL arasında ücret alan çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Tablo 17 ve 18’de görüldüğü üzere, çalışanların gelir durumları açısından örgütsel vatandaşlık davranışı ve tükenmişliğin alt boyutlarının puan ortalaması farklılaşma göstermemektedir ( $p>0.05$ ).

Tablo 16. Katılımcıların gelir durumlarına göre kişilik özelliklerinin alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları

		Sıra ort.	sd	$\chi^2$	p	Farklılık
Dışadönüklük	3000 TL ve aşağısı	65.88				
	3001-4000 TL	77.20	2	3.602	0.165	-
	4001 TL ve üzeri	82.62				
Uyumluluk	3000 TL ve aşağısı	64.68				
	3001-4000 TL	80.92	2	5.390	0.068	-
	4001 TL ve üzeri	82.03				
Sorumluluk	3000 TL ve aşağısı	65.99				
	3001-4000 TL	73.53	2	4.877	0.087	-
	4001 TL ve üzeri	88.94				
Nevrotiklik	3000 TL ve aşağısı	65.16				
	3001-4000 TL	71.91	2	8.622	0.013	3000 TL ve aşağısı ile 4001 TL ve üzeri
	4001 TL ve üzeri	96.41				3001-4000 TL ile 4001 TL ve üstü
Deneyime açıklık	3000 TL ve aşağısı	67.94				
	3001-4000 TL	70.61	2	2.257	0.324	-
	4001 TL ve üzeri	84.00				

Tablo 17. Katılımcıların gelir durumlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları

		Sıra ort.	sd	$\chi^2$	p
Özgecilik	3000 TL ve aşağısı	72.10			
	3001-4000 TL	74.97	2	3.678	0.159
	4001 TL ve üzeri	53.50			
Vicdanlılık	3000 TL ve aşağısı	73.83			
	3001-4000 TL	72.36	2	5.613	0.060
	4001 TL ve üzeri	49.18			
Centilmenlik	3000 TL ve aşağısı	66.43			
	3001-4000 TL	73.98	2	3.635	0.162
	4001 TL ve üzeri	85.71			
Nezaket	3000 TL ve aşağısı	72.75			
	3001-4000 TL	75.16	2	5.426	0.066
	4001 TL ve üzeri	49.71			
Sivil erdem	3000 TL ve aşağısı	72.59			
	3001-4000 TL	65.84	2	0.757	0.685
	4001 TL ve üzeri	68.06			

Tablo 18. Katılımcıların gelir durumlarına göre tükenmişliğin alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları

		Sıra ort.	sd	$\chi^2$	p
Duygusal tükenme	3000 TL ve aşağısı	69.75			
	3001-4000 TL	69.38	2	0.447	0.800
	4001 TL ve üzeri	76.65			
Duyarsızlaşma	3000 TL ve aşağısı	70.98			
	3001-4000 TL	65.45	2	1.008	0.604
	4001 TL ve üzeri	77.41			
Kişisel başarı	3000 TL ve aşağısı	70.18			
	3001-4000 TL	71.19	2	0.017	0.991
	4001 TL ve üzeri	70.94			

Tablo 19 ve 20'deki analiz sonuçlarına göre, işletme çalışanlarının kişilik özellikleri, örgütsel vatandaşlık davranışı algıları çalışanların eğitim durumlarına göre farklılaşma göstermemektedir ( $p>0.05$ ).

Tablo 19. Katılımcıların eğitim durumuna göre kişilik özelliklerinin alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları

		Sıra ort.	Sd	$\chi^2$	p
Dışadönüklük	İlköğretim	58.30	3	1.007	0.800
	Lise	72.69			
	Önlisans	66.68			
	Lisans ve üstü	70.27			
Uyumluluk	İlköğretim	105.40	3	4.984	0.173
	Lise	71.33			
	Önlisans	67.98			
	Lisans ve üstü	59.57			
Sorumluluk	İlköğretim	89.50	3	2.556	0.465
	Lise	69.82			
	Önlisans	74.41			
	Lisans ve üstü	59.53			
Nevrotiklik	İlköğretim	73.80	3	0.847	0.838
	Lise	70.36			
	Önlisans	66.86			
	Lisans ve üstü	78.20			
Deneyime açıklık	İlköğretim	64.50	3	2.893	0.408
	Lise	70.18			
	Önlisans	65.20			
	Lisans ve üstü	86.03			

Tablo 20. Katılımcıların eğitim durumuna göre örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları

		Sıra ort.	sd	$\chi^2$	p
Özgecilik	İlköğretim	96.70	3	2.884	0.410
	Lise	70.73			
	Önlisans	69.79			
	Lisans ve üstü	62.00			
Vicdanlılık	İlköğretim	67.70	3	1.635	0.651
	Lise	70.61			
	Önlisans	75.48			
	Lisans ve üstü	59.80			
Centilmenlik	İlköğretim	80.10	3	4.503	0.212
	Lise	64.99			
	Önlisans	80.97			
	Lisans ve üstü	76.23			
Nezaket	İlköğretim	78.30	3	0.403	0.940
	Lise	70.60			
	Önlisans	71.14			
	Lisans ve üstü	65.93			
Sivil erdem	İlköğretim	76.00	3	1.281	0.734
	Lise	71.90			
	Önlisans	70.82			
	Lisans ve üstü	59.87			

Tablo 21 incelendiğinde, çalışanların tükenmişlik boyutunun alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri eğitim durumuna göre farklılık gösterdiği bulunmuştur ( $p=0.021<0.005$ ). İlköğretim mezunu olan çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri lise, önlisans ve lisans ve üstü mezunu olan çalışanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların duygusal tükenme ve kişisel başarı düzeyleri ise eğitim durumuna göre farklılaşma göstermemektedir ( $p>0.05$ ). İpek (2014) eğitim durumuna göre çalışanların tükenmişliğin alt boyutlarının puan ortalamaları farklılık göstermediğini söylemiştir.

Tablo 21. Katılımcıların eğitim durumuna göre tükenmişliğin alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları

		Sıra ort.	sd	$\chi^2$	p	Farklılık
Duygusal tükenme	İlköğretim	96.30				
	Lise	71.02	3	4.385	0.223	-
	Önlisans	72.39				
	Lisans ve üstü	54.73				
İlköğretim	115.60					
Duyarsızlaşma	Lise	70.95	3	9.747	0.021	İlköğretim ile Lise İlköğretim ile Önlisans İlköğretim ile Lisans
	Önlisans	71.35				
	Lisans ve üstü	50.97				
	İlköğretim	59.70				
Kişisel başarı	Lise	68.42	3	1.388	0.708	-
	Önlisans	76.62				
	Lisans ve üstü	72.70				

Son olarak Tablo 22, 23 ve 24'deki Kruskal Wallis test sonuçlarına bakıldığında, çalışanların işletmedeki çalışma süreleri açısından çalışanların kişilik özelliklerinden dışadönüklük, sorumluluk ve nevrozizm ve deneyime açıklık özelliklerinin puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılaşma bulunmazken ( $p>0.05$ ), uyumluluk özelliği katılımcıların işletmedeki çalışma süreleri bakımından anlamlı bir farklılaşma bulunmaktadır ( $p=0.001<0.01$ ). İşletmede 8 yıl ve daha üstü çalışanların 0 ile 3 yıl arasında ve 4 ile 7 yıl arasında çalışanlara göre ilişkilerinde daha uyumlu olduğu bulunmuştur. Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranış alt boyutlarının ve tükenmişlik düzeyinin alt boyutlarının puan ortalamaları ise işletmedeki çalışma süreleri açısından bir farklılık göstermemektedir ( $p>0.05$ ). İpek (2014) işletmedeki çalışma sürelerinin artmasıyla çalışanların kişisel başarı hissi düzeylerinin arttığını ve

11 yıl ve daha fazla süredir çalışanlarının, diğer çalışanlardan nispeten daha düşük düzeyde duyarsızlaşma yaşadıklarını ifade etmiştir.

Tablo 22. Katılımcıların çalışma sürelerine göre kişilik özelliklerinin alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları

		Sıra ort.	sd	$\chi^2$	p	Farklılık
Dışadönüklük	0-3 yıl	69.83				
	4-7 yıl	63.70	2	1.756	0.416	-
	8 yıl ve üstü	75.06				
Uyumluluk	0-3 yıl	61.61				0-3 yıl ile 8 yıl ve üstü
	4-7 yıl	58.16	2	12.811	0.002	4-7 yıl ile 8 yıl ve üstü
	8 yıl ve üstü	84.75				
Sorumluluk	0-3 yıl	69.52				
	4-7 yıl	66.81	2	0.635	0.728	-
	8 yıl ve üstü	73.45				
Nevrotiklik	0-3 yıl	61.51				
	4-7 yıl	70.21	2	4.143	0.126	-
	8 yıl ve üstü	77.68				
Deneyime açıklık	0-3 yıl	77.51				
	4-7 yıl	65.77	2	2.114	0.348	-
	8 yıl ve üstü	67.84				

Tablo 23. Katılımcıların çalışma sürelerine göre örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları

		Sıra ort.	sd	$\chi^2$	p
Özgecilik	0-3 yıl	75.26			
	4-7 yıl	67.50	2	1.003	0.606
	8 yıl ve üstü	68.57			
Vicdanlılık	0-3 yıl	79.08			
	4-7 yıl	70.53	2	3.828	0.148
	8 yıl ve üstü	63.80			
Centilmenlik	0-3 yıl	68.98			
	4-7 yıl	72.81	2	0.185	0.912
	8 yıl ve üstü	70.31			
Nezaket	0-3 yıl	77.65			
	4-7 yıl	61.66	2	3.252	0.197
	8 yıl ve üstü	70.17			
Sivil erdem	0-3 yıl	69.67			
	4-7 yıl	76.59	2	1.171	0.557
	8 yıl ve üstü	67.53			

Tablo 24. Katılımcıların çalışma sürelerine göre tükenmişliğin alt boyutları arasındaki Kruskal Wallis test sonuçları

		Sıra ort.	sd	$\chi^2$	p
Duygusal tükenme	0-3 yıl	59.65			
	4-7 yıl	72.63	2	5.255	0.072
	8 yıl ve üstü	77.69			
Duyarsızlaşma	0-3 yıl	66.73			
	4-7 yıl	66.90	2	1.608	0.448
	8 yıl ve üstü	75.58			
Kişisel başarı	0-3 yıl	70.48			
	4-7 yıl	71.77	2	0.054	0.973
	8 yıl ve üstü	69.76			

### 3.5. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Tablo 25 ve 26'da değişkenler arasındaki korelasyon sonuçları görülmektedir. Genellikle, r değeri 0.70'ten büyük ise değişkenler arasında "güçlü" bir ilişki", r değeri 0.40 ile 0.70 arasında ise "orta düzeyde" bir ilişki ve r değeri 0.20 ile 0.40 arasında ise "zayıf" bir ilişki olduğu kabul edilmektedir. Ayrıca r değeri 0.20'den küçük ise "ihmal edilecek" bir ilişki olarak vasıflandırılmaktadır (Sökmen, 2000).

Beş faktör kişilik boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranış boyutu arasında orta düzeyde ( $r = 0.442$ ) ve pozitif bir ilişki bulunmuştur. Beş faktör kişilik boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranış alt boyutları arasında ilişki şu şekildedir: özgecilik ( $r = 0.362$ ), sivil erdem ( $r = 0.328$ ), vicdanlılık ( $r = 0.312$ ) ve nezaket ( $r = 0.317$ ) boyutları ile pozitif ve zayıf ve centilmenlik boyutu ( $r = 0.468$ ) ile pozitif ve orta düzeydedir.

Kişilik boyutunun alt boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranış boyutu ve alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde, örgütsel vatandaşlık davranış boyutu ile dışadönüklük ( $r = 0.627$ ) ve deneyime açıklık ( $r = 0.509$ ) boyutları arasında pozitif ve orta düzeyde; örgütsel vatandaşlık davranış boyutu ile uyumluluk ( $r = 0.272$ ) boyutu arasında pozitif ve zayıf; örgütsel vatandaşlık davranış boyutu ile sorumluluk ( $r = 0.199$ ) boyutu arasında ihmal edilecek bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranış boyutu ile nevrotiliklik boyutu arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Dışadönüklük boyutu ile özgecilik ( $r = 0.585$ ), vicdanlılık ( $r = 0.541$ ), nezaket ( $r = 0.497$ ) ve sivil erdem ( $r = 0.479$ ) boyutları arasında pozitif ve orta düzeyde; centilmenlik boyutu ( $r = 0.399$ ) ile pozitif ve zayıf bir ilişki bulunmaktadır.

Uyumluluk boyutu ile centilmenlik ( $r = 0.324$ ) ve özgecilik ( $r = 0.294$ ) boyutları arasında pozitif ve zayıf; nezaket ( $r = 0.178$ ) ihmal edilecek bir ilişki bulunmaktadır ve vicdanlılık ve sivil erdem boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Sorumluluk boyutu ile centilmenlik boyutu ( $r = 0.270$ ) arasında zayıf; vicdanlılık boyutu ( $r = 0.176$ ) arasında pozitif ve ihmal edilecek bir ilişki bulunmaktadır ve özgecilik, nezaket ve sivil erdem boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Nevrotiklik boyutu ile centilmenlik ( $r = 0.231$ ) boyutu arasında pozitif ve zayıf bir ilişki bulunurken, özgecilik, vicdanlılık, nezaket ve sivil erdem boyutları arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

Deneyime açıklık boyutu ile sivil erdem ( $r = 0.456$ ), centilmenlik ( $r = 0.428$ ) ve özgecilik ( $r = 0.405$ ) boyutları arasında pozitif ve orta düzeyde; vicdanlılık ( $r = 0.367$ ) ve nezaket ( $r = 0.393$ ) boyutları arasında pozitif ve zayıf bir ilişki bulunmuştur.

Kumar ve diğerleri (2009) tarafından Kuzey Hindistan'daki doktorlara yönelik yapılan araştırmada, nevroitiklik dışındaki "beş büyük" kişilik özellikleri, örgütsel vatandaşlık davranışı ile pozitif korelasyon gösterdiğini bulmuşlardır. Altay'ın (2015) yaptığı çalışma sonuçlarına göre, örgütsel vatandaşlık davranışı ile kişilik özellikleri arasında orta dereceli anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Kişiliğin alt boyutu bakımından ise örgütsel vatandaşlık davranışı ile sorumluluk, dışa dönüklük, uyumluluk ve gelişime açıklık boyutları arasında pozitif anlamlı bir ilişki ve nevroitiklik boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında çok düşük negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Tahran'daki çalışmada, banka çalışanlarının kişilik özellikleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında önemli ölçüde ilişki olduğu belirlenmiştir (Saeedy ve Rastgar, 2015). Ceyhan ve Yıldırım (2020) otel çalışanlarının dışadönüklük, uyumluluk, özdisiplin ve gelişime açıklık düzeyleri arttıkça çalışanların örgütsel vatandaşlık davranış gösterme eğilimlerinin artacağını ve duygusal denge düzeyi arttıkça ise çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme sıklığının azalacağını

söylemişlerdir. Da'as ve arkadaşları (2020) okul yöneticilerinin kişilik özellikleri ile örgütsel vatandaşlık davranış sergileme eğilimleri arasında anlamlı ilişkiler bulmuşlardır. Bu ilişkiler alt boyutlar olarak incelendiğinde dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk ve deneyime açıklık boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki pozitif iken nevroitiklik ile vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki negatiftir. Udin ve Yuniawan (2020) elektrik sektöründe çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarında kişilik özelliklerinin önemli bir role sahip olduğunu tespit etmişlerdir. Yapılan çalışmaların sonuçları ile bu çalışmanın arasında benzerliklerin olduğu görülmektedir.

Tablo 4'teki korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde ise, kişilik boyutu ile tükenmişlik boyutu arasında negatif ve orta düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir. Tükenmişlik boyutu ile kişilik boyutunun alt boyutlarından nevroitiklik boyutu ( $r = 0.462$ ) arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişkinin olduğu; uyumluluk ( $r = 0.335$ ) ve sorumluluk ( $r = 0.307$ ) boyutları arasında negatif ve zayıf bir ilişkinin olduğu; dışadönüklük ve deneyime açıklık boyutları arasında bir ilişkinin olmadığı bulunmuştur.

Dışadönüklük ve deneyime açıklık boyutları ile kişisel başarı boyutu ( $r = 0.292$  ve  $r = 0.332$ ) arasında pozitif ve zayıf; uyumluluk ve sorumluluk boyutları ile duygusal tükenme ( $r = 0.304$  ve  $r = 0.261$ ) ve duyarsızlaşma ( $r = 0.337$  ve  $r = 0.308$ ) boyutları arasında negatif ve zayıf; nevroitiklik boyutu ile duygusal tükenme ( $r = 0.441$ ) ve duyarsızlaşma ( $r = 0.489$ ) boyutları arasında pozitif ve orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Dışadönüklük ve deneyime açıklık boyutları ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında ve uyumluluk, sorumluluk ve nevroitiklik boyutları ile kişisel başarı boyutu arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı bulunmuştur.

Bu çalışmadaki sonuçlar ile daha önceden yapılan çalışmalar paralellik göstermektedir. Gönüllü danışmanların kişilik özellikleri ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan araştırmada, nevroitiklik ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında pozitif; dışadönüklük ile duyarsızlaşma negatif; kişisel başarı ile uyumluluk ve sorumluluk arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir (Bakker ve ark. 2010). Diğer bir çalışmada, Hint Ruhban sınıfları arasında kişilik ve tükenmişlik arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmış ve çalışma sonucunda duygusal tükenme ve

duyarsızlaşma ile dışadönüklük, uyumluluk ve sorumluluk arasındaki ilişki negatif iken, nevroitiklik arasındaki ilişki pozitif; kişisel başarı ile dışadönüklük, uyumluluk ve sorumluluk arasındaki ilişki pozitif iken, nevroitiklik arasındaki ilişki negatif olarak bulunmuştur (Joseph ve ark. 2011). Sadoughi (2017) kişilik özelliklerinin alt boyutları olan dışadönüklük, uyumluluk ve sorumluluk ile iş tükenmişliği arasında negatif ve nevroitiklik (duygusal denge/dengesizlik) ile pozitif bir ilişki bulmuşken, deneyime açıklık ile iş tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki bulmamıştır. Molavynejad ve ark. (2019) onkoloji hemşirelerinin önemli bir kısmının tükenmişliğin en şiddetli evresini yaşadığı ve kişilik özelliklerinin tükenmişlik sendromunu önlemek amacıyla dikkate alınması gerektiğini söylemişlerdir. Perez-Fuentes ve ark. (2019) nevroitiklik boyutu ile tükenmişlik arasında pozitif ve diğer kişilik boyutlarının tükenmişlik düzeyi ile negatif bir ilişki olduğu bulmuşlardır. Benzer sonuçlar birçok çalışmada da bulunmuştur (Kim ve ark. 2009; Zopiatis ve ark. 2010; Ünaldi ve ark. 2013; Camcı ve Ercan, 2017; Zaninotto ve ark. 2018; Brown ve ark. 2019; Prins ve ark. 2019; Abbondanzio, 2020).

Tablo 25. Beş faktör kişilik ve örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları ve alt boyutları arasındaki korelasyon değerleri

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1: Dışadönüklük	1										
2: Uyumluluk	0.517**	1									
3: Sorumluluk	0.325**	0.475**	1								
4: Nevrotiklik	0.160	0.483**	0.457**	1							
5: Deneyime açıklık	0.509**	0.329**	0.369**	0.301**	1						
6: KÖ (Genel)	0.702**	0.780**	0.715**	0.665**	0.719**	1					
7: Özgecilik	0.585**	0.294**	0.111	-0.120	0.405**	0.362**	1				
8: Vicdanlılık	0.541**	0.163	0.176*	-0.144	0.367**	0.312**	0.759**	1			
9: Centilmenlik	0.399**	0.324**	0.270**	0.231**	0.428**	0.468**	0.472**	0.426**	1		
10: Nezaket	0.497**	0.178*	0.143	-0.096	0.393**	0.317**	0.688**	0.793**	0.450**	1	
11: Sivil erdem	0.479**	0.141	0.112	-0.040	0.456**	0.328**	0.531**	0.528**	0.329**	0.560**	1
12: ÖVDÖ (Genel)	0.627**	0.272**	0.199*	-0.050	0.509**	0.442**	0.869**	0.880**	0.651**	0.873**	0.734**

\*\*p<0.01; \*p<0.05

Tablo 26. Beş faktör kişilik ve tükenmişlik boyutları ve alt boyutları arasındaki korelasyon değerleri

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1: Dışadönüklük	1								
2: Uyumluluk	0.517**	1							
3: Sorumluluk	0.325**	0.475**	1						
4: Nevrotiklik	-0.160	-0.483**	-0.457**	1					
5: Deneyime açıklık	0.509**	0.329**	0.369**	-0.301**	1				
6: KÖ (Genel)	0.702**	0.780**	0.715**	0.665**	0.719**	1			
7: Duygusal tükenme	-0.012	-0.304**	-0.261**	0.441**	-0.026	-0.286**	1		
8: Duyarsızlaşma	-0.110	-0.337**	-0.308**	0.489**	-0.038	-0.268**	0.689**	1	
9: Kişisel başarı	0.292**	0.100	0.117	-0.084	0.332**	0.262**	-0.182*	-0.006	1
10: Tükenmişlik (Genel)	-0.089	-0.335**	-0.307**	0.462**	-0.136	-0.367**	0.900**	0.748**	-0.516**

\*\*p<0.01; \*p<0.05

### 3.6. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Korelasyon analizi sonuçlarına göre kişilik boyutu ve alt boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranışı boyutu ve alt boyutları ve tükenmişlik boyutu ve alt boyutları arasında anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edildikten sonra kişiliğin ve alt boyutlarının örgütsel vatandaşlık ve tükenmişlik ve alt boyutlarına etkisini belirlemek için regresyon analizi kullanılmıştır. Kullanılan regresyon analizinde kişilik ve alt boyutları bağımsız değişkeni gösterirken, örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutları ile tükenmişlik ve alt boyutları bağımlı değişkeni göstermektedir. Analiz sonucunda toplam 10 adet regresyon modeli oluşturulmuştur ve bu modellerin 6'sı örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutları ile ilişkiliyken (Tablo 27), 4'ü tükenmişlik ve alt boyutları ile ilişkilidir (Tablo 28). Modellerden kullanılan değişkenler arasında otokorelasyon olup olmadığını belirlemek için ise Durbin-Watson testi kullanılmıştır. Tablo 5 ve 6 incelendiğinde, Durbin-Watson değerleri 1.5 ile 2.5 arasında olduğu için bulunan modellerde otokorelasyon olmadığı anlaşılmaktadır (Kalaycı, 2016).

Birinci model incelendiğinde, bağımsız değişkenlerden dışadönüklük, nevrotilik ve deneyime açıklık boyutları %95 güven aralığında istatistiksel olarak anlamlı olup, bağımlı değişken olan özgecilik boyutu üzerinde sırasıyla % 58.9 oranında pozitif, % 41.2 oranında negatif ve % 34.1 oranında pozitif yönde bir etkide bulunmaktadır. Yani, dışadönüklük ve deneyime açıklığın özgeciliğin gelişmesinde olumlu ve nevrotiliğin olumsuz bir etkiye sahip olduğu ifade edilebilir. Modelde kullanılan bağımsız değişkenlerin (dışadönüklük, nevrotilik ve deneyime açıklık) bağımlı değişkende (özgecilik) meydana gelen değişimi açıklama oranı % 43.9 olarak gerçekleşmiştir. Uyumluluk ve sorumluluk boyutunun ise istatistiksel olarak özgecilik boyutu üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı bulunmuştur.

Regresyon analizi kullanılarak oluşturulan modellerden ikincisi incelendiğinde, kişiliğin dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevrotilik ve deneyime açıklık boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutunda meydana gelen değişimi açıklama oranı % 38.6 olarak gerçekleşmiştir. Birinci modelde olduğu gibi

dışadönüklük, nevroitiklik ve deneyime açıklık boyutları istatistiksel olarak anlamlıdır ve dışadönüklük (B= % 57.4) ve deneyime açıklık (B= % 23.8) boyutları örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir. Vicdanlılık üzerinde nevroitiklik ise negatif yönlü bir etkiye sahiptir. İkinci modeldeki diğer değişkenlerin (uyumluluk ve sorumluluk) vicdanlılık üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutu için oluşturulan modelde, centilmenlik boyutu üzerinde sadece deneyime açıklık boyutunun istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Deneyime açıklığın etki oranı ise % 30.3 olup, bu etki pozitif yöndedir. Yani, kişilik özelliklerinden olan deneyime açıklık boyutundaki bir birimlik artışın diğer kişilik boyutları sabit olması koşulu ile centilmenlik boyutu üzerinde 303 birimlik artışa neden olacağını söylemektedir. Modelde kullanılan bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkende (centilmenlik) meydana gelen değişimi açıklama oranı % 24.5 olarak bulunmuştur.

Dördüncü modelde, nezaket boyutunun % 32.6'sı bağımsız değişken olan kişilik özelliklerinden dışadönüklük, nevroitiklik ve deneyime açıklık boyutları tarafından açıklanmaktadır. Nezaket boyutunu açıklayan bağımsız değişkenlerden dışadönüklük (B=% 47.1) ve deneyime açıklığın (B= %32.2) nezaket boyutuna etkisi olumluysen, nevroitiklik (B= -%28.8) boyutunun etkisi ise olumsuzdur. Bu üç değişkenin nezaket boyutuna etkisi istatistiksel açıdan da anlamlıdır. Uyumluluk ve sorumluluk boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutu üzerine anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır.

Sivil erdem boyutu için oluşturulan beşinci modelde, sivil erdem boyutu üzerinde % 43 oranı ile dışadönüklük ve % 42.7 oranı ile deneyime açıklık boyutları bir pozitif etkiye sahip olup, bu etki de istatistiksel olarak anlamlıdır. Bu iki boyutun sivil erdem boyutunda meydana gelen değişimi açıklama oranı ise % 33.1 olarak gerçekleşmiştir.

Genel olarak kişilik boyutunun örgütsel vatandaşlık davranış boyutu üzerine etkisi belirlemek için oluşturulan modelde, kişiliğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde olumlu bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Bu etkininde %50'nin üzerinde olduğu görülmektedir. Kişiliğin örgütsel vatandaşlık davranışını açıklamada tahmini etkisi ise % 19.6'dır.

Kumar ve diğ erleri (2009) hiyerarşik regresyon analizi ile sorumluluk, dışadönüklük, uyumluluk ve nevro tikliğin örgütsel vatandaşlık davranışı için geçerli yordayıcılar olduğu bulmuşlardır. Phipps ve diğ erleri (2015) kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde olumlu bir etkisi olduğu sonucuna varmışlardır. Altay (2015) kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkisi olduğunu ve kişiliğin örgütsel vatandaşlık davranışını açıklama oranı %17 olarak gerçekleştiğini bulmuştur. Tayland Ubon Ratchathani Rajabhat Üniversitesi'ndeki destek personeline üzerine yapılan çalışmada da kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkisi olduğu belirlenmiştir (Leephaijaroen, 2016).

Tablo 27. Kişilik ölçeği ve boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı ve boyutları üzerindeki etkisine ilişkin regresyon sonuçları

Değişkenler (Model 1)	Özgecilik				
	B	Standart Hata	$\beta$	t	p
Sabit	1.529	0.445		3.435	0.001
Dışadönüklük	0.589	0.113	0.447	5.235	0.000
Uyumluluk	0.230	0.123	0.164	1.861	0.065
Sorumluluk	-0.088	0.126	-0.055	-0.698	0.486
Nevrotiklik	-0.412	0.103	-0.318	-3.986	0.000
Deneyime açıklık	0.341	0.113	0.240	3.034	0.003
			Durbin Watson=		
R= 0.663	R <sup>2</sup> = 0.439	F= 20.983	1.630		0.000
Değişkenler (Model 2)	Vicdanlılık				
	B	Standart Hata	$\beta$	t	p
Sabit	1.955	0.416		4.698	0.000
Dışadönüklük	0.574	0.105	0.487	5.456	0.000
Uyumluluk	-0.074	0.115	-0.060	-0.646	0.520
Sorumluluk	0.164	0.118	0.115	1.396	0.165
Nevrotiklik	-0.350	0.097	-0.302	-3.618	0.000
Deneyime açıklık	0.238	0.105	0.187	2.265	0.025
			Durbin Watson=		
R= 0.622	R <sup>2</sup> = 0.386	F= 16.877	1.869		0.000
Değişkenler (Model 3)	Centilmenlik				
	B	Standart Hata	$\beta$	t	p
Sabit	1.148	0.409		2.804	0.006
Dışadönüklük	0.204	0.103	0.195	1.971	0.051
Uyumluluk	0.097	0.113	0.087	0.855	0.394
Sorumluluk	0.050	0.116	0.039	0.427	0.670
Nevrotiklik	0.060	0.095	0.059	0.632	0.528
Deneyime açıklık	0.303	0.104	0.268	2.926	0.004
			Durbin Watson=		
R= 0.495	R <sup>2</sup> = 0.245	F= 8.707	2.342		0.000
Değişkenler (Model 4)	Nezaket				
	B	Standart Hata	$\beta$	t	p
Sabit	2.083	0.435		4.787	0.000
Dışadönüklük	0.471	0.110	0.401	4.283	0.000

Uyumluluk	-0.013	0.121	-0.010	-0.105	0.917
Sorumluluk	0.054	0.123	0.038	0.440	0.660
Nevrotiklik	-0.288	0.101	-0.249	-2.846	0.005
Deneyime açıklık	0.322	0.110	0.253	2.923	0.004
			Durbin Watson=		
	R= 0.571	R <sup>2</sup> = 0.326	F= 12.977	1.876	0.000
Değişkenler (Model 5)	Sivil erdem				
	B	Standart Hata	β	t	p
Sabit	1.846	0.419		4.405	0.000
Dışadönüklük	0.430	0.106	0.379	4.060	0.000
Uyumluluk	-0.097	0.116	-0.081	-0.837	0.404
Sorumluluk	-0.044	0.119	-0.032	-0.370	0.712
Nevrotiklik	-0.170	0.097	-0.152	-1.742	0.084
Deneyime açıklık	0.427	0.106	0.348	4.028	0.000
			Durbin Watson=		
	R= 0.575	R <sup>2</sup> = 0.331	F= 13.268	2.019	0.000
Değişkenler (Model 6)	Örgütsel vatandaşlık davranış ölçeği				
	B	Standart Hata	β	t	p
Sabit	2.007	0.365		5.493	0.000
Kişilik ölçeği	0.619	0.107	0.442	5.792	0.000
			Durbin Watson=		
	R= 0.442	R <sup>2</sup> = 0.196	F= 33.551	1.612	0.000

Kişilik ve alt boyutlarının tükenmişlik ve alt boyutları üzerine etkisini belirlemek amacıyla oluşturulan modellerde ise şu sonuçlar çıkmıştır:

Nevrotiklik % 95 güven aralığında istatistiksel olarak anlamlı olup, duygusal tükenme boyutu üzerinde % 53.2 oranında pozitif yönde bir etkiye sahiptir. Yani, levha sanayinde çalışanların nevroitiklik kişilik özelliğine sahip olması duygusal tükenmeye uğramalarını artırıcı bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Nevrotiklik boyutunun duygusal tükenmede meydana gelen değişimi açıklama oranı % 23.5 olarak gerçekleşmiştir. Diğer kişilik özelliklerinin istatistiksel olarak duygusal tükenme boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır.

Kişiliğin alt boyutlarından dışadönüklük, uyumluluk ve nevroitiklik boyutlarının tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma boyutundan meydana gelen değişimi açıklama oranı % 36.3 olarak gerçekleşmiş olup, dışadönüklük ve uyumluluk duyarsızlaşmayı olumsuz ve nevroitiklik olumlu yönde etkilemektedir. Dışadönüklük, uyumluluk ve nevroitiklik boyutlarının istatistiksel açıdan etkisi anlamlıdır. Diğer kişilik boyutlarının (sorumluluk ve deneyime açıklık) etkisi istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Kişisel başarı boyutunu istatistiksel açıdan anlamlı etkileyen kişilik özellikleri olarak dışadönüklük ve deneyime açıklık bulunmuştur. Dışadönüklüğün etki oranı % 25.1 iken deneyime açıklığı etki oranı % 31.4 çıkmıştır. Her iki kişilik boyutu da kişisel başarıyı pozitif yönde etkilemektedir. Dışadönüklük ve deneyime açıklığın kişisel başarıdaki değişimi açıklama oranı % 13.8 olarak gerçekleşmiştir.

Son olarak, Tablo 6'da görüldüğü gibi, kişilik tükenmişlik düzeyini olumsuz yönde etkilemektedir. Diğer bir deyişle çalışanların kişilik özelliğine bağlı olarak tükenmişlik düzeyleri azalış göstermektedir. Kişiliğin tükenmişlik düzeyindeki değişimi açıklama oranı ise % 13.5 olarak gerçekleşmiştir.

Farklı sektörlerde daha önceden yapılan araştırmalarda ise şu sonuçlar çıkmıştır: Sağlık çalışanlarına yapılan çalışmada, nevroitiklik boyutu duygusal tükenme boyutunu, özgecilik, uyumluluk ve deneyime açıklık boyutları duyarsızlaşma boyutunu ve özgecilik ve deneyime açıklık boyutları azalan başarı boyutunu etkilediği belirlenmiştir (Zellars ve ark. 2000). Morgan ve Bruin'in (2010) Güney Afrika'daki üniversite öğrencilerine yönelik yaptığı araştırmada, nevroitiklik boyutunun duygusal tükenmeyi olumlu yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Diğer bir çalışmada, nevroitikliğin duygusal tükenmeye pozitif, sorumluluk ve uyumluluğun duyarsızlaşmaya negatif ve sorumluluğun kişisel başarısızlığa pozitif etki yaptığı bulunmuştur (Zopiatis ve ark. 2010). 2019 yılında Çiçek ve Aknar tarafından yapılan çalışmada, banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyini beş faktör kişilik özelliğinin alt boyutlarından nevroitiklik anlamlı ve pozitif ve uyumluluk negatif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir.

Tablo 28. Kişilik ölçeği ve boyutlarının tükenmişlik ölçeği ve boyutları üzerindeki etkisine ilişkin regresyon sonuçları

Değişkenler (Model 7)	Duygusal tükenme				
	B	Standart Hata	$\beta$	t	p
Sabit	0.953	0.578		1.647	0.102
Dışadönüklük	-0.154	0.146	-0.105	-1.052	0.295
Uyumluluk	-0.278	0.160	-0.178	-1.732	0.086
Sorumluluk	0.155	0.164	0.087	0.949	0.344
Nevrotiklik	0.532	0.134	0.369	3.960	0.000
Deneyime açıklık	-0.195	0.146	-0.123	-1.334	0.184
			Durbin Watson=		
R= 0.485	R <sup>2</sup> = 0.235	F= 8.252	2.079		0.000
Değişkenler (Model 8)	Duyarsızlaşma				
	B	Standart Hata	$\beta$	t	p
Sabit	0.839	0.554		1.515	0.132
Dışadönüklük	-0.442	0.140	-0.287	-3.151	0.002
Uyumluluk	-0.461	0.154	-0.282	-2.998	0.003
Sorumluluk	0.284	0.157	0.152	1.811	0.072
Nevrotiklik	0.568	0.129	0.375	4.412	0.000
Deneyime açıklık	-0.256	0.140	-0.154	-1.827	0.070
			Durbin Watson=		
R= 0.602	R <sup>2</sup> = 0.363	F= 15.257	2.102		0.000
Değişkenler (Model 9)	Kişisel başarı				
	B	Standart Hata	$\beta$	t	p
Sabit	1.985	0.484		4.098	0.000
Dışadönüklük	0.251	0.122	0.217	2.047	0.043
Uyumluluk	0.127	0.134	0.104	0.946	0.346
Sorumluluk	0.014	0.137	0.010	0.101	0.919
Nevrotiklik	-0.032	0.113	-0.028	-0.286	0.775
Deneyime açıklık	0.314	0.123	0.251	2.561	0.012
			Durbin		
R=0.371	R <sup>2</sup> =0.138	F=4.273	Watson=2.089		0.000
Değişkenler (Model 10)	Tükenmişlik				
	B	Standart Hata	$\beta$	t	p
Sabit	1.071	0.410		2.610	0.010
Kişilik	-0.556	0.120	-0.367	-4.633	0.000
			Durbin		
R=0.367	R <sup>2</sup> =0.135	F=21.463	Watson=2.064		0.000

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Orman ürünleri sektöründe çalışanların kişilik özelliklerinin, örgütsel vatandaşlık davranış gösterme düzeyleri ve tükenmişlik düzeyleri belirlenmesine yönelik çok çalışma bulunmamaktadır (Çoşar, 2012; İpek, 2014; Şimşek 2019). Kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışı ve tükenmişlik düzeyi ile ilişkisi üzerine yapılan çalışmalar ise genellikle öğretmenler (Göksal, 2017; Kim ve ark. 2019), akademisyenler (Bulut, 2017), danışmanlar (Camcı ve Ercan, 2017; Bakker ve ark. 2006), sağlık çalışanları (Brown ve ark. 2019), otel çalışanları (Bayat ve Selçuk, 2017; Ceyhan ve Yıldırım, 2020) ve banka çalışanlarına (Süren ve ark. 2016) üzerine yapılmıştır. Orman ürünleri sektöründe çalışanların kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme sıklığı ve tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi ile bir çalışma bulunmamaktadır.

Yapılan bu çalışmada asıl olarak levha sektöründe çalışanların kişilik özelliklerinin, örgütsel vatandaşlık davranış gösterme düzeylerinin ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi ve bu kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranış ve tükenmişlik ile olan ilişkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bunun amacın yanında çalışanların kişilik özelliklerinin, örgütsel vatandaşlık davranış sergileme düzeylerinin ve tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet, yaş, gelir gibi demografik özelliklere göre farklılaşma gösterip göstermediği tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu amacı gerçekleştirmek için Benet-Martinez ve John (1998) tarafından geliştirilen ve Schmitt ve arkadaşları (2007) tarafından farklı ülkelerdeki kişilerin kendilerini tanıması maksadıyla yapılan çalışmada kullanılan Beş Faktör Kişilik Ölçeği; Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen “Maslach’ın Tükenmişlik Envanteri; Bolat ve Bolat’ın (2008) kullandığı Örgütsel Vatandaşlı Davranış ölçeği kullanılmıştır. Kişilik ölçeği dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevrotilik ve gelişime açıklık olmak üzere 5 boyuttan; örgütsel vatandaşlık davranış ölçeği özgecilik, vicdanlılık, centilmenlik, nezaket ve deneyime açıklık olmak üzere 5 boyuttan; son olarak tükenmişlik ölçeği duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere 3 boyuttan oluşmaktadır.

Anket çalışması sonucunda elde edilen veriler normal dağılıma uygun olmadığı için kişilik özelliklerinin, vatandaşlık davranışının ve tükenmişliğin alt boyutlarının cinsiyet, medeni durum ve pozisyona göre farklılık gösterip göstermediği Mann

Whitney U testi hesaplanırken, çalışanların yaş, gelir, eğitim durumu ve çalışma sürelerine göre ise farklılaşma gösterip göstermediği Kruskal Wallis testi ile hesaplanmıştır. Kişilik özellikleri ile vatandaşlık davranışı ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi belirlemek için Pearson korelasyon analizi ve kişilik özelliklerinin vatandaşlık davranışı ve tükenmişlik üzerine etkisini belirlemek için ise Çoklu Doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır.

Verileri değerlendirilmesi sonucunda, kişilik boyutun genel ortalaması orta-yüksek düzeyde çıkmıştır. Kişilik boyutu alt boyut olarak incelendiğinde, en yüksek puan ortalaması deneyime açıklık ve dışadönüklük boyutunda olduğu görülmektedir. En düşük ortalamaya sahip kişilik boyutu ise nevrotiklik çıkmıştır. Bu durum anket katılanların genellikle sosyal, girişken, sıcak yürekli, konuşkan, yeni bir şeyler keşfetmeyi seven, meraklı, kararlı ve stresi iyi bir şekilde yöneten kişiler olduğunu söyleyebiliriz. Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranış gösterme eğilimi yükseğe yakın düzeyde çıkmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranış boyutu alt boyut bakımında incelendiğinde, nezaket ve vicdanlılık boyutları en fazla puana sahipken, centilmenliğin en az puana sahip olduğu bulunmuştur. Diğer bir ifade ile katılımcıların çalışma arkadaşlarına yardım etme, örgütteki kurallara ve düzenlemelere uyma, gönüllü eylem ve davranışlar sergileme, örgütteki mallara zarar vermekten kaçınma, düzenli ve tertipli olma gibi davranışlar sergilediğini söyleyebiliriz. Katılımcıların tükenmişlik düzeyi ise çok düşük düzeyde değildir. Tükenmişlik boyutu alt boyut olarak incelendiğinde, duygusal tükenme düzeyi orta düzey, duyarsızlaşma düzeyi düşük-orta düzeyde ve kişisel başarı düzeyi ise orta düzeye yakın bulunmuştur. Katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin çok düşük çıkmamasının çalıştıkları örgütteki iş yükünün fazla ve kişilerarası iletişimin yüksek olmasından kaynaklandığını söyleyebiliriz.

Katılımcıların kişilik özellikleri demografik özelliklere göre incelendiğinde, katılımcıların kişilik özellikleri cinsiyet, yaş, medeni durum, pozisyon ve eğitim durumu açısından anlamlı bir farklılık göstermediği bulunmuştur. Gelir değişkenine göre katılımcıların nevrotiklik özelliğine sahip olma durumunun ve çalışma süresi açısından ise uyumluk değişkeninin anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Katılımcıların aldığı ücret arttıkça katılımcıların nevrotiklik özelliğine sahip olma olasılığı artış göstermektedir. Aynı zamanda 8 yıl ve daha üstü çalışan katılımcıların 0

ile 3 yıl arasında ve 4 ile 7 yıl arasında çalışan katılımcılara göre ilişkilerinde daha uyumlu olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranış sergileme durumları demografik özelliklere göre incelendiğinde, cinsiyet ve pozisyon değişkenlerine göre katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranış sergileme durumları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Kadın çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarından özgecilik ve vicdanlılık vatandaşlık davranışlarını gösterme düzeyi erkek çalışanlarda daha yüksek çıkmıştır. İşçi sınıfındaki çalışanların vicdanlılık ve nezaket davranışlarını gösterme düzeyleri yönetici sınıfındaki çalışanlara göre daha yüksek olduğu bulunmuştur. Yaş, eğitim durumu, gelir, medeni durum, çalışma süreleri bakımından, katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme durumları anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir.

Katılımcıların tükenmişlik düzeyleri demografik özelliklere göre incelendiğinde, eğitim durumuna göre katılımcıların tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların okuma oranı arttıkça genel olarak duyarsızlaşma düzeylerinin azaldığı görülmektedir. Cinsiyet, yaş, pozisyon, gelir, medeni durum, çalışma süreleri bakımından, katılımcıların tükenmişlik düzeyleri anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda, kişilik özellikler ile örgütsel vatandaşlık davranış gösterme eğilimleri arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Kişilik özellikleri ile örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasında pozitif bir ilişki bulunmakta olup, centilmenlik boyutunun kişilik özellikleri olan ilişkisi diğer örgütsel vatandaşlık davranış boyutlarına göre daha yüksek çıkmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranış sergileme eğilimi ile kişilik özelliklerinin alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde, nevroz haricinde diğer dört kişilik boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranış gösterme eğilimi arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur. Örgütsel vatandaşlık davranış gösterme eğilimi ile ilişki düzeyi en yüksek kişilik boyutu dışadönüklük çıkmıştır. Kişiliğin alt boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranışını alt boyutları incelendiğinde şu sonuçlar çıkmıştır:

- Dışadönüklük boyutu ile özgecilik, vicdanlılık, nezaket, sivil erdem ve centilmenlik boyutları arasında,

- Uyumluluk boyutu ile centilmenlik, özgecilik ve nezaket boyutları arasında,
- Sorumluluk boyutu ile centilmenlik ve vicdanlılık boyutları arasında,
- Nevrotiklik boyutu ile centilmenlik boyutu arasında ve
- Deneyime açıklık boyutu ile sivil erdem, centilmenlik, özgecilik, vicdanlılık ve nezaket boyutları arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

Katılımcıların kişilik özellikler ile tükenmişlik düzeyleri arasında ise negatif bir ilişki bulunmuştur. Tükenmişlik düzeyi ile nevroitiklik arasında pozitif bir tespit edilmişken, tükenmişlik düzeyi ile sorumluluk ve uyumluluk boyutları arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Son olarak, kişiliğin alt boyutları ile tükenmişlik düzeyinin alt boyutları incelendiğinde şu sonuçlar çıkmıştır:

- Dışadönüklük ve deneyime açıklık boyutları ile kişisel başarı boyutu arasında ve
- Nevrotiklik boyutu ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.
- Uyumluluk ve sorumluluk boyutları ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Korelasyon analizi sonuçlarına göre kişilik özellikler ile örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edildikten sonra kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranış ve tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisini belirlemek için regresyon analizi yapılmıştır ve 10 adet regresyon modeli oluşturulmuştur. Regresyon analizi sonucunda, kişiliğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilirken, tükenmiş düzeyi üzerinde negatif anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Diğer oluşturulan model sonuçları ise şu şekilde çıkmıştır ve aşağıda verilen bütün sonuçlar istatistiksel olarak anlamlıdır.

- Dışadönüklük ve deneyime açıklığın özgecilik, vicdanlılık, nezaket ve sivil erdem boyutları üzerinde pozitif bir etkiye,
- Nevrotiklik özgecilik, vicdanlılık, nezaket boyutları üzerinde negatif bir etkiye,
- Deneyime açıklık boyutu centilmenlik boyutu üzerinde pozitif bir etkiye,
- Nevrotiklik duygusal tükenme üzerinde pozitif bir etkiye,
- Dışadönüklük ve uyumluluk duyarsızlaşma boyutu üzerinde negatif bir etkiye,

- Nevrotiklik duyarsızlaşma üzerinde pozitif bir etkiye ve
- Dışadönüklük ve gelişime açıklık kişisel başarı boyutu üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

Kişilik özellikleri başkaları tarafından anlaşılması zor olduğundan dolayı yöneticilerin çalışanlarının ve işe birini istihdam ederken kişinin nasıl bir kişiliğe sahip olduğunu bilmeli ve bunun için gerekli çalışmaları yapmalıdır. Çünkü verilen bir işe o çalışanın kişiliği uygun olmayabilir. Örneğin, işletmenin satış bölümünde çalışan birinin uyumlu, içedönük biri olması istenir. Şayet o çalışan dışadönük bir kişiliğe sahip ise müşteriler ile iletişim kurması zor olabilir. Çalışanların kişilik özelliklerinin yöneticiler ve çalışma arkadaşları tarafından bilinmesi yönetici ile çalışan ve çalışan ile çalışma arkadaşları arasındaki iletişimin gelişmesine ve örgüt yönetiminin daha çalışır hale gelmesinde katkı sağlayabilir.

Çalışmada çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri iyi düzeyde olsa da yöneticiler çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimlerini daha arttırması için etkin ve adil bir ödüllendirme sistemi kurabilir, terfilerde adil davranabilir, çalışanların ücretlerinde ve sosyal haklarında çalışanları memnun edici iyileştirmeler yapabilir, çalışanların çalışma koşulları daha uygun hale getirilebilir, işletmenin amaç ve hedeflerini benimsemeyen çalışanlara işletmeyi kendi işletmesi gibi görmesi için gerekli çalışmalar yapabilir ve son olarak örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimi düşük olan çalışanlar tespit edilerek örgütsel vatandaşlık davranışının neden düşük çıktığı konusunda gerekli araştırmalar yapılabilir ve çözüm önlemleri alabilir. Çünkü örgütsel vatandaşlık davranışı özelliği taşıyan kişiler kendisini her yönden her zaman geliştirir, işine tam bir disiplinle yaklaşır, işletmedeki bütün kurallara hiç zorluk çıkarmadan itaat eder, çalışma arkadaşlarına yardım etmekten zevk alır ve hatta kendisine ait olmayan işlerde bile can gönülden o işleri yapar.

Yöneticiler tükenmişlik sendromu içinde olan veya tükenmişliğe yatkınlığı olan çalışanları tespit etmeye çalışabilir ve bu çalışanları tükenmişliğe iten nedenleri araştırarak gerekli önlemleri alabilir. Örneğin, çalışanların iş yükü hafifletilebilir, iş rotasyonu yapılabilir, çalışanların kararlara katılımı sağlanabilir, örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeyini arttırmak için önerilen adil bir ödül ve terfi sistemi

geliştirilebilir / kurulabilir, örgüt içindeki çatışmaları önlemek için bir çatışma yönetim sistemi kurulabilir, alınan kararlarda çalışanlarında katılımı sağlanabilir, çalışanlara eğitimler verilebilir ve son olarak çalışanların kendilerini göstermeleri için olanaklar sağlanabilir.



## KAYNAKLAR

- Abbondanzio, M., 2020. The relationship between burnout and personality traits in secondary school athletic trainers, *Electronic Theses and Dissertations*, 2053. <https://digitalcommons.georgiasouthern.edu/etd/2053>.
- Akbaş, T.T., 2011. Algılanan kişi-örgüt uyumunun örgütsel vatandaşlık davranışları üzerine etkisi: Görgül bir araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 9(1), 1-29.
- Aliyev, P., 2008. Beş faktörlü kişilik özellikleri ve cinsiyet rollerinin üniversite alan seçimi ile ilişkisinin incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Altay, A., 2015. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile kişilik arasındaki ilişki üzerine bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Althoff, R. W., 2010. Thebigfivepersonality traits as predictors of academicmaturity. MastersTheses, 605, <https://thekeep.eiu.edu/theses/605>.
- Ardıç, K., Polatçı, S., 2008. Tükenmişlik sendromu akademisyenler üzerine bir uygulama (GOÜ örneği), *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.
- Arı, G. S., Bal, E. Ç., 2008. Tükenmişlik kavramı: birey ve örgütler açısından önemi, *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131-148.
- Aslan-Yılmaz, H., 2016. Bir derleme: benlik kavramına ilişkin bazı yaklaşımlar ve tanımlamalar, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 48, 79-89.
- Avcı, A., 2015. Örgütsel vatandaşlık davranışları: Kavramsal gelişimi ve eğitim örgütleri açısından etkileri, *Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12-2(24), 11-26.
- Bahar, B., 2019. Sosyal öğrenme kuramı ve sosyal değişim kuramı perspektifinden etik liderlik, *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(16), 237-242.
- Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A., Dollard, M. F., 2006. The relationship between the big five personality factors and burnout: a study among volunteer counselors, *The Journal of Social Psychology*, 146(1), 31-50.
- Bandura, A., 1977. *Sociallearning theory*. Engle wood Cliffs, Prentice-Hall, NJ.
- Barnard, C. I., 1968. *Thefunctions of theexecutive*. 2nd edition, Harvard University Press, Cambridge, Mass.
- Barrett, J., Eason, C. M., Lazar, R., Mazerolle, S. M., 2016. Personality traits and burnout among athletic trainers employed in the collegiate setting, *Journal of Athletic Training*, 51(6), 454-459.

- Bateman, T. S., Organ, D. W., 1983. Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship, *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.
- Bayat, G., Selçuk, G. N., 2017. TRA2 bölgesi otel işletmeleri çalışanlarının kişilik özellikleri ile tükenmişlik durumları arasındaki ilişkiler, *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(Özel Sayı-3), 170-184.
- Beckers, T. E., Billings, R. S., Eveleth, O. M., Gilbert, N. L., 2004. Foci and bases of employee commitment: implications for job performance, *Academy of Management Journal*, 39, 482.
- Benet-Martinez, V., John, O. P. (1998). Los Cinco Grandes across cultures and ethnic groups: multitrait multimethod analyses of the Big Five in Spanish and English, *J Pers Soc Psychol*, 75 (3), 729-750.
- Bolat, O. İ, Bolat, T., 2008. Otel işletmelerinde örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(19), 75-94.
- Bozkurt, Ö., Yurt, İ., 2013. Akademisyenlerin örgütsel bağlılık düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(22), 121-139.
- Brown, J. D., 1998. *The self*. Psychology Press, New York.
- Brown, P. A., Slater, M., Lofters, A., 2019. Personality and burnout among primary care physicians: an international study, *Psychology Research and Behavior Management*, 12, 169-177.
- Bulut M. B., 2017. Akademisyenlerin örgütsel bağlılıkları, kişilik özellikleri ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(50), 362-370.
- Bulut, M. B., Yıldız, M., 2018. Boyutlandırılmış beş faktör kişilik Envanteri'nin (B5FKE) Türkçeye uyarlanması: üniversite öğrencileri örneğinde geçerlik ve güvenilirlik çalışması, *Mediterranean Journal of Humanities*, 8(2), 181-200.
- Burger, J. M., 2006. Kişilik/psikoloji biliminin insan doğasına dair söyledikleri. In: Erguvan Sarioğlu, İ. D. (çev.), *Kaknüs Yayınları*, İstanbul.
- Buss, D. M., 1996. *Social adaptation and five major factors of personality*, The five-factor model of personality: theoretical perspectives, In: Wiggins, J. S. (ed.), *The Guilford Press*, New York, 180-207.
- Byrne, B. M., 1994. Burnout: testing for the validity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate, and secondary teachers, *American Educational Research Journal*, 31(3), 645-673.

- Camcı, Y., Ercan, L., 2017. Psikolojik danışmanların kişilik özellikleri ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi, *Uluslararası Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 9, 402-429.
- Chen, X. P., Hui, C., Sego, D. J., 1998. The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses, *Journal of Applied Psychology*, 83, 922-931.
- Cemalcılar, Z., 2016. *Psikolojinin Doğası*, Psikoloji, In: Cemalcılar, Z. (ed.), Anadolu Üniversitesi Web-Ofset, Eskişehir, 1-27.
- Ceyhan, S. Yıldırım, M., 2020. Kişilik özelliklerinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi: beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 18(38), 723-745.
- Cohen, A., Vigoda, E., 2000. Do good citizen make good organizational citizens? An empirical examination of the relationship between general citizenship and organizational citizenship behavior in Israel, *Administration and Society*, 32(5), 596-625.
- Constable, J. F., Russell, D. W., 1986. The effect of social support and the work environment upon burnout among nurses, *Journal of Human Stress*, 12(1), 20-6.
- Costa, P. T., McCrae, R. R., 1995. Domains and facets: hierarchical personality assessment using the revised NEO personality inventory, *Journal of Personality Assessment*, 64(1), 21-50.
- Cullen, A., 1995. Burnout: why do we blame the nurse?, *The American Journal of Nursing*, 95(11), 22-28.
- Cüceloğlu, D. 1994. İnsan ve davranışı. 5. Basım, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Çam, O., 1992. Tükenmişlik envanterinin geçerlik ve güvenilirliğinin araştırılması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ankara, s. 155-160.
- Çetin, S. A., 2018. Aşçıların beş faktör kişilik özellikleri, bireysel inovasyon algısı, bireysel inovasyon davranışı ilişkisi: Bursa örneği, Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Çiçek, B., Aknar, A., 2019. Kişilik özelliklerinin tükenmişlik ve presentizm davranışları üzerindeki etkisi, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 54(3), 1234-1258.
- Çimen, M., 2016. Yönetimde yeni yaklaşımlar: örgütsel vatandaşlık davranışı, *ACU Sağlık Bil. Derg.*, 1, 1-5.
- Çoşar, S., 2012. Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ile kendini engelleme düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Da'as, R., Schechter, C., Qadach, M., 2020. School leaders' cognitive complexity: impact on the Big 5 model and teachers' organizational citizenship behavior, *Journal of School Leadership*, 30(5), 398-423.
- DasMohapatra, M., Satpathy, I., Patnaik, B. C. M., 2019. Impact of dimensions of organizational citizenship behaviour on job satisfaction in information technology sector, *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, 8(12), 2503-2508.
- Değer, M., 2019. *Sosyal öğrenme kuramı*, Eğitim psikolojisi, In: Yıldırım, İ. (ed.), 8. Baskı, Anı Yayıncılık, Ankara.
- Deluga, R. J., 1998. Leader–member Exchange quality and effectiveness ratings: The role of subordinate–supervisor conscientiousness similarity, *Group & Organization Management*, 23(2), 189–216.
- Deniz, A., Erciş, A., 2008. Kişilik özellikleri ile algılanan risk arasındaki ilişkilerin incelenmesi üzerine bir araştırma, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 301-330.
- Disher, G., 2001. *Writing fiction: an introduction to the craft*. Allen & Unwin, Australia.
- Dolgun, U., 2012. *Tükenmişlik sendromu*, Örgütsel davranışta güncel konular, In: Ergun Özler, N .D. (ed.), 2. Baskı, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa, s. 287-309.
- Erden, M., Akman, Y., 1997. *Eğitim psikolojisi (gelişim-öğrenme-öğretme)*. 5. basım, Arkadaş Yayınevi, Ankara.
- Erdoğan, İ., 2009. Örgütsel bağlılığının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Erdoğan, P., İraz, R., 2019. Örgütsel vatandaşlık, örgütsel sinizm ve tükenmişliğe pozitif psikolojik sermaye etkisi. 1. Baskı, Eğitim Yayınevi, Konya.
- Ergin, C., 1992. Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, Ankara, s. 143–154.
- Eysenck, M. W., 2004. *Psychology, an international perspective*. Psychology Press, Taylor & Francis Group, Hove and New York.
- Fırat, E., 2005. *Kişilik nedir? Kişilik bakımından kendini değerlendirme*, Din hizmetlerinde iletişim ve halkla ilişkiler, In: Tosun, C.(ed.), Anadolu üniversitesi Web-Ofset, Eskişehir.
- Freudenberger, H. J., 1974. Staff burn-out, *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Girgin, B., 2007. Beş faktör kişilik modelinin iş yerinde duygusal taciz'e (mobbing) etkileri, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

- Glass, R., Prichard, J., Lafortune, A., Schwab, N., 2013. The influence of personality and facebook use on student academic performance, *Issues in Information Systems*, 14(2), 119-126.
- Goudarzvand-Chegini, M., 2009. The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior, *American Journal of Economics and Business Administration*, 1(2), 171-174.
- Göktepe, A. K., 2016. Tükenmişlik sendromu: tüketmeyin, tükenmeyin. In: Sönmez, R. (ed.), Nesil Yayıncılık, İstanbul.
- Greenberg, J., 1990. Organizational justice: Yesterday, today and tomorrow, *Journal of Management*, 16(2), 399-432.
- Greenberg, J., Baron, R. A., 1999. Behavior in organizations, Seven edition, Pearson Education, US.
- Guangling, W., 2011. The study on relationship between employees' sense of organizational justice and organizational citizenship behavior in private enterprises, *Energy Procedia*, 5, 2030–2034.
- Güçel, C., 2013. Örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi örgütsel adaletin aracılık rolü: imalat işletmelerine yönelik bir araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 173-190.
- Göksal, M., 2017. Sınıf öğretmenlerinin beş faktör kişilik özellikleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Güllüce, A. Ç., İşcan, Ö. F., 2010. Mesleki tükenmişlik ve duygusal zeka arasındaki ilişki, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2), 7-29.
- Gürbüz, H., İskenderoğlu, M., 2019. Sağlık kurumlarında çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyi: özel hastane örneği. İksad yayıncılık, Ankara.
- Gürbüz, S., 2006. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 48-75.
- Gürbüz, S., Ayhan, Ö., Ser,t M., 2016. Örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: Türkiye'de yapılan araştırmalar üzerinden bir meta analizi, *Türk Psikoloji Dergisi*, 31(77), 61-7.
- Hakamata, Y., Inada, T., 2011. *Structural and functional neuro imaging studies of the anxiety-related personality trait: Implications for the neurobiological basis of human anxious personality*, Personality traits: Theory, testing and influences, In: Jordan, M. E. (ed.), Nova Science Publishers, Hauppauge, New York.

- Harter, J. K., Schmidt, F. L., Hayes, T. L., 2002. Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis, *Journal of Applied Psychology*, 87, 268-279.
- Hasanah, A. N., Natsir, M., Ariani, S., 2018. Characterdevelopment of Agatha Prenderghast in Cody Kimmel's paranorman novel, *Jurnal Ilmu Budaya*, 2(3), 268-275.
- Higgins, E. T., 1987. Self-discrepancy: A theory relating self and affect, *Psychological Review*, 94(3), 319-340.
- Homayooni, A., Homayooni, F., Homayooni, S., 2020. The relationship between personality traits, basic psychological needs satisfaction, work-related psychological flexibility and job burnout, *Iran Occupational Health*, 16(6) 27-39.
- Horzum, M. B., Ayas, T., Padır, M. A., 2017. Beş faktör kişilik ölçeğinin Türk kültürüne uyarlanması, *Sakarya University Journal of Education*, 7(2), 398-408.
- Hsieh, Y., Hsieh, A., 2002. Does job standardization increase job burnout?", *International Journal of Manpower*, 24(5), 590-614.
- Huang, A. S., 2001. Burnout syndrome among information system professionals, *Information Systems Management*, 18(2), 15-20.
- Izgar, H., 2000. Okul yöneticilerinin tükenmişlik düzeyleri (burnout) nedenleri ve bazı etken faktörlere göre incelenmesi (Orta Anadolu örneği), Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Izgar, H., 2001. Okul yöneticilerinde tükenmişlik. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- İnci, E. 2017. *Kişilik gelişimi*, Erken çocukluk döneminde gelişim, Deniz M. E. (ed.), 9. Baskı, Pegem yayıncılık, Ankara, s. 227.
- İpek, T., 2014. Satış elemanlarında tükenmişlik sendromunun incelenmesi: mobilya sektörüne yönelik bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- İşbaşı, Ö. J., 2000. Çalışanların yöneticilere duydukları güvenin ve örgütsel adalete ilişkin algılamalarının örgütsel vatandaşlık davranışının oluşumundaki rolü: bir turizm örgütünde uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- James, W., 1950. The principles of psychology, Vol 1., Reprint Edition, Dover Publications. (Kitabın orijinali 1890 yılında MacMillanandCo, London tarafından basılmıştır.)
- Joseph, E. N., Luyten, P., Corveleyn, J., De Witte, H., 2011. The relationship between personality, burnout, and engagement among the Indian Clergy, *International Journal for the Psychology of Religion*, 21(4), 276-288.
- Kaçmaz, N., 2005. Tükenmişlik (burnout) sendromu, *İst Tıp Fak Derg.*, 68, 29-32.

- Kalaycı, Ş., 2016. SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri, 7. Baskı, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kanbur, E., Özyer, K., Akyüz, M., 2017. Normatif örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi: sağlık çalışanları üzerine bir araştırma, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(52), 300-316.
- Kanten, P., 2014. Narsist kişilik özelliğinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde örgüt ikliminin düzenleyici rolü, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 25(76), 1-26.
- Karaca, E., Özmen, A., 2018. Örgütsel adaletin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi: kamu ve özel sektörde karşılaştırmalı bir araştırma, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(1), 7-30.
- Karaman, N. G., Doğan, T., Çoban, A. E., 2010. A study to adapt the big five inventory to Turkish, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2, 2357-2359.
- Karlı, H. O., 2018. Kişilik özellikleri ve girişimcilik niyeti arasındaki ilişkinin proaktif kişilik boyutu açısından incelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, s.26.
- Katz, D., 1964. Themotivational basis of organizational behavior, *Behavioral Science*, 9(2), 131-133.
- Kaya, Ş. D., 2013. Örgütsel vatandaşlık davranışı, *Türk İdare Dergisi*, 476, 265-287.
- Keleş, Y., 2019. Algılanan örgütsel adaletin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi: otel çalışanları üzerine bir araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(1), 612-624.
- Kim, H. J., Shin, K. H., Swanger, N., 2009. Burnout and engagement: A comparative analysis using the Big Five personality dimensions, *International Journal of Hospitality Management*, 28, 96-104.
- Kim, L. E., Jörg V., Klassen, R. M., 2019. A meta-analysis of the effects of teacher personality on teacher effectiveness and burnout, *Educational Psychology Review*, 31, 163–195.
- Konovsky, A. M., Organ, W. D., 1996. Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior, *Journal of Organizational Behavior*, 17, 253-266.
- Kök, S. B., 2006. İş tatmini ve örgütsel bağlılığının incelenmesine yönelik bir araştırma, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 291-317.
- Kumar, K., Bakhshi, A., Rani, E., 2009. Linking the ‘Big Five’ personality domains to organizational citizenship behavior, *International Journal of Psychological Studies*, 1(2), 73-81.
- Kupperman, J. J., 1991. Character. Oxford University Press, Newyork.

- Lapsley, D. K., Stey, P. C., 2011. *Id, ego, and superego*, Encyclopedia of Human Behavior, In: Ramachandran, V. S.(ed.), 2nd Edition, Elsevier, s. 1-9.
- Lee, R. T., Ashforth, B. E., 1996. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout, *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123–133.
- Leephaijaroen, S., 2016. Effects of the big-five personality traits and organizational commitments on organizational citizenship behavior of support staff at Ubon Ratchathani Rajabhat University, Thailand, *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 37, 104-111.
- Lewis, M., 1990. *Self-development and social development in early life*, Handbook of Personality, In: Pervin, L. A. (ed.), Guilford, New York, s. 277-300.
- Lin, S. J., 1991. Relationship between compensation equity, procedural justice, organizational commitment and organizational citizenship behavior, Doctoral dissertation, National Chengchi University, Taiwan.
- Lo, M. C., Ramayah, T., 2009. Dimensionality of organizational citizenship behavior (OCB) in a multicultural society: The case of Malaysia, *International Business Research*, 2(1), 48-55.
- Maslach, C., Jackson, S. E., 1981. The measurement of experienced burnout, *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Leiter, P. M., 1997. *The truth about burnout*, Jossey-Bass, San Francisco, Ca.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., 2001. Job burnout, *Annu. Rev. Psychol*, 52, 397-422.
- McGhee, R. L., Ehrlert, D. J., Buckhalt, J. A., Philips, C., 2012. The relation between five-factor personality traits and risk-taking behavior in preadolescents, *Psychology*, 3(8), 558-561.
- Mead, G. H., 1934. *Mind, self, and society*, The University of Chicago Press, Chicago.
- Meier, S.T., 1983. Toward a theory of burnout, *Human Relations*, 36(10), 899-910.
- Molavynejad, S., Babazade M., Bereihi, F., Cheraghian, B., 2019. Relationship between personality traits and burnout in oncology nurses, *J Family Med Prim Care.*, 8(9), 2898–2902.
- Morgan, B., De Bruin, K., 2010. The relationship between the big five personality traits and burnout in South African university students, *South African Journal of Psychology*, 40(2), 182-191.

- Morsunbul, Ü., 2014. The validity and reliability study of the Turkish version of Quick Big Five Personality test, *Düşünen Adam The Journal of Psychiatry and Neurological Sciences*, 27, 316-322.
- Mosalaei, H., Nikbakhsh, R., Tojari, F., 2014. The relationship between personality traits and organizational citizenship behavior on athletes, *Bulletin of Environment, Pharmacology and Life Sciences*, 3(Spl issue I), 11-15.
- Motowidlo, S. J., 2000. Some basic issues related to contextual performance and organizational citizenship behavior in human resource management, *Human Resource Management Review*, 10(1), 115-126.
- Nagy, S., Davis, L. G., 1985. Burnout: a comparative analysis of personality and environmental variables, *Psychological Reports*, 57, 1319-1326.
- Oktuğ, Z., 2007. Freud'un kişilik birimleri (id-ego-süperego) ile reklam iletisinin izleyici üstünde yarattığı etkiler arasındaki bağlantı: "magnum, kalbim benecol ve lösev reklamları üzerine bir araştırma", Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Organ, D. W., 1988. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome, Lexington Books, Lexington.
- Organ, D. W., Ryan, K., 1995. A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior, *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Öngöre, Ö., 2016. Kişilik ve işle bütünleşme, Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Özışık, L., 2019. Tıp fakültesi son sınıf öğrencilerinde tükenmişlik sendromu ile öğrenme yaklaşımları, eğitim ortamı ve akademik başarı arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Özdemir, S., 2006. Burnout levels of teachers of students with AD/HD in Turkey: comparison with teachers of non-AD/HD students, *Education and Treatment of Children*, 29(4), 693-709.
- Özdemir, Y., 2005. Kariyer Devreleri İle Örgütsel Vatandaşlık Eğilimi Arasındaki İlişki: Sakarya Üniversitesi İ.İ.B.F. Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Özgüven, D. H., Haran, S., 2000. Tükenme, Kriz ve Krize Müdahale, 1. Baskı, A.Ü. Psikiyatrik Uygulama ve Araştırma Yayınları, Ankara, s. 199-211.
- Özsoylu, S., Akyıldız, B., Dursun, A., 2017. Bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyi ve etkileyen faktörler, *J Pediatr Emerg Intensive Care Med*, 4, 104-109.

- Pérez-Fuentes, M. D. C., Molero Jurado, M. D. M., Martos Martínez, Á., Gázquez Linares, J. J., 2019. Burnout and Engagement: Personality Profiles in Nursing Professionals, *J. Clin. Med.*, 8, 286-299.
- Perry, S. R., 2003. Big five personality traits and work drive as predictors of adolescent academic performance, Doctorate Dissertation, The University of Tennessee, Tennessee.
- Phipps, S. T. A., Prieto, L. C., Deis, M. H., 2015. The role of personality in organizational citizenship behavior: introducing counterproductive work behavior and integrating impression management as a moderating factor, *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 19(1), 178-196.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., 1997. The impact of organizational citizenship in organizational performance: Review and suggestion for future research, *Human Performance*, 10, 133-151.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Bommer, W. H., 1996. Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors, *Journal of Management*, 22(2), 259-298.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., Bachrach, D. G., 2000. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Prins, D. J., Van Vendeloo, S. N., Brand, P. L. P., Van der Velpen, I., De Jong, K., Van den Heijkant, F., Van der Heijden, F. M. M. A., Prins, J. T., 2019. The relationship between burnout, personality traits, and medical specialty: A national study among Dutch residents, *Medical Teacher*, 41(5), 584-590.
- Purvanova, R. K., Bono, J. E., Dzieweczynski, J., 2006. Transformational leadership, job characteristics, and organizational citizenship performance, *Human Performance*, 19(1), 1-22.
- Randall, D. M., 1990. The consequences of organizational commitment: methodological investigation, *Journal of Organizational Behavior*, 11(5), 361-378.
- Sabuncuoğlu, Z., Tüz, M. V., 2008. Örgütsel psikoloji, Alfa Yayıncılık, İstanbul, s. 424.
- Sadoughi, M., 2017. The relationship between personality traits, perfectionism and job burnout: the case of Iranian high-school teachers, *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 6(1), 1-10.
- Saeedy, S., Rastgar, A. A., 2015. Study of the Role of Personality Factors in Organizational Citizenship Behaviors, *Trends Journal of Sciences Research*, 2(2), 50-55.
- Sağlam Arı, G., Çınar Bal, E., 2008. Tükenmişlik kavramı: birey ve örgütler açısından önemi, *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131-148.

- Schaufell, W. B., Van Dierendonck, D., 1993. The construct validity of two burnout measures, *Journal of Organizational Behavior*, 14, 631-647.
- Schmitt, D., Allik, J., McCrae, R. R., Benet-Martinez, V., 2007. The geographic distribution of big five personality traits patterns and profiles of human self-description across 56 nations, *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 38(2), 1-40.
- Senderayi, P., Tshababa, M., Mutanana, N., Nyathi, C., 2019. Big five personality traits and job burnout: testing a collectivistic teachers' college lecturer sample, *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, 3(10), 499-507.
- Smith, T. W., 2006. Personality as risk and resilience in physical health, *Curr Dir Psychol Sci.*, 15, 227-31.
- Smith, C. A., Organ, D. W., Near, J. P., 1983. Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents, *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Somer, O., Korkmaz, M., Tatar, A., 2002. Beş faktör kişilik envanteri'nin geliştirilmesi-I: ölçek ve alt ölçeklerin oluşturulması, *Türk Psikoloji Dergisi*, 17(49), 21-33.
- Soto, C. J., Kronauer, A., Liang, J. K., 2016. *Five-factor model of personality*, Encyclopedia of adulthood and aging, In: Whitbourne, S. K. (ed.), Hoboken, NJ: Wiley, pp. 506-510.
- Sökmen, A., 2000. Ankara'daki beş yıldızlı konaklama işletmelerinde örgütsel bağlılık ile işgören performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik ampirik bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, s.85.
- Sönmez, D. Z., Harmancı, P., 2018. Hemşirelikte güncel konular (şizofrenide motivasyonel görüşme / tükenmişlik sendromu ve hemşirelik), İksad Yayıncılık, Ankara.
- Srinivas, S., 2002. Organizational commitment and job burnout among employees of non-profit organizations, [https://www.researchgate.net/profile/Shanthi\\_Srinivas/publication/237805050\\_Organizational\\_Commitment\\_and\\_Job\\_Burnout\\_among\\_Employees\\_of\\_NonProfit\\_Organizations/links/56323e2408ae242468d9b84a/Organizational-Commitment-and-Job-Burnout-among-Employees-of-Non-Profit-Organizations.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Shanthi_Srinivas/publication/237805050_Organizational_Commitment_and_Job_Burnout_among_Employees_of_NonProfit_Organizations/links/56323e2408ae242468d9b84a/Organizational-Commitment-and-Job-Burnout-among-Employees-of-Non-Profit-Organizations.pdf). (23 Eylül 2020).
- Sümer, N., Sümer, H. C., 2005. Beş faktör kişilik özellikleri ölçeği, (Yayımlanmamış çalışma).
- Süren, S., Örucü, E., İzci, Ç., 2016. Banka çalışanlarında tükenmişlik ve beş büyük kişilik özellikleri arasındaki ilişki: bir alan araştırması, *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 247-262.
- Şimşek, M. Ş., Çelik, A., Akgemci, T., 2019. Davranış bilimleri, 10. Baskı, Eğitim Yayınevi, Konya.

- Şimşek, T., 2019. Örgüt kültürü, örgütsel vatandaşlık davranışı ve ruhsal iyi oluş ilişkisi: mobilya sektöründe bir araştırma, Doktora Tezi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara.
- Taşdemir, B., 2018. Beş faktör kişilik özelliklerinin algılanan iş performansı üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin aracı rolü: özel sektör çalışanları üzerine bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tatar, A., 2016. Beş faktör kişilik ölçeğinin kısa formunun geliştirilmesi, *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 17, 14-23.
- Tatlıoğlu, K., 2019. Maslach ve Jackson'un tükenmişlik modeli bağlamında tükenmişlik kavramı, III. Uluslararası Taras Şevşenko Sosyal Bilimler Kongresi, Ukrayna, cilt 1, ss. 357-367.
- Taşlıyan, M., Çiçeklioğlu, H., Yılmaz, Ö.İ., 2017. Üniversite öğrencilerinin kişilik özelliklerinin girişimcilik eğilimleri üzerine olan etkileri: bir alan çalışması, 4th International Congress On Social Sciences, China To Adriatic, [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59442557/KISILIK\\_OZELLIKLERININ\\_GIRISIMCILISK\\_EGILIMINE\\_OLAN\\_ETKILERI20190529-61174-k2zfc8.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59442557/KISILIK_OZELLIKLERININ_GIRISIMCILISK_EGILIMINE_OLAN_ETKILERI20190529-61174-k2zfc8.pdf).
- Tekin, Ö. A., Turan, S. N., Özmen, M., Turhan, A. A., Kökçü, A., 2012. Beş faktör kişilik özellikleri ve örgütsel çatışma yönetimi arasındaki ilişkiler: Ankara'daki beş yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir uygulama, *Journal of Yaşar University*, 27(7), 4611-4641.
- Thiruvnkadam, T., Yabesh Abraham Durairaj, I., 2017. Organizational citizenship behavior: its definitions and dimensions, *GE-International Journal of Management Research*, 5(5), 46-55.
- Torun, A., 1997. Stres ve tükenmişlik, endüstri ve örgüt psikolojisi, 2. Baskı, Türk Psikologlar Derneği ve Kalder Derneği Ortak Yayını, İstanbul.
- Turan, İ., 2014. Karakter eğitimi: Amerika örneği, *Marife Bahar*, 14(1), 75-92.
- Turgut, N., Karacalar, S., Polat, C., Kıran, Ö., Gültop, F., Kalyon, S. T., Sinoğlu, B., Zincirci, M., Kaya, E., 2016. Uzmanlık eğitimindeki doktorlarda tükenmişlik sendromu, *Turk J Anaesthesiol Reanim*, 44, 258-264.
- Turnipseed, D., 2002. Are good soldiers good: Exploring the link between organization citizenship behavior and personal ethics, *Journal of Business Research*, 55(1), 1-15.
- Tutar, H., 2016. Sosyal psikoloji: kavramlar ve kuramlar, 3. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, s.58-59.
- Udin, U., Yuniawan, A., 2020. Psychological capital, personality traits of big-five, organizational citizenship behavior, and task performance: testing their relationships, *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 781-790.

- Usal, A., Kuşluvan, Z., 2000. Davranış bilimleri sosyal psikoloji, Barış Yayınları, İzmir, s. 92.
- Uysal, Ş., Sarier, Y., Çilek, A., 2019. Türkiye’de öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkileyen faktörler: bir meta-analiz çalışması, *Çağdaş Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(2), 183-202.
- Ünaldi, İ., Bardakçı, M., Dolaş, F. Arpacı, D., 2013. The relationship between occupational burnout and personality traits of Turkish EFL teachers, *Journal of Education and Practice*, 4(13), 86-98.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., Dienesch, R. M., 1994. Organizational citizenship behavior: Constructre definition, measurement, and validation, *Academy of Management Journal*, 37, 765-802.
- Wagner, S. L., Rush M. C., 2000. Altruistic organizational citizenship behavior: Context, disposition, and age, *The Journal of Social Psychology*, 140(3), 379-391.
- Walz, S. M., Niehoff, B. P., 2017. Organizational citizenship behaviors and their effect on organizational effectiveness in limited-menu restaurants, *Academy of Management Proceedings*, 1996(1), 307-311.
- Williams, L. J., Anderson, S. E., 1991. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors, *Journal of Management*, 17, 601-617.
- Yazıcı, H., 1997. Karadeniz Teknik üniversitesi öğrencilerinin kişilik özelliklerinin Eysenck’in kişilik kuramına dayalı olarak belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Yıldız, E., Uzunbacak, H. H., 2019. Kişilik ve örgüt kültürü bağlamında prososyal motivasyon, 1. Baskı, Hiper yayın, İstanbul, s.48.
- Yıldızoğlu, H., 2013. Okul yöneticilerinin beş faktör kişilik özellikleriyle çatışma yönetimi stili tercihleri arasındaki ilişki, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Yılmaz, F., 2020. Hizmet işletmelerinde dağıtımsal adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki, *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(1), 438-457.
- Yılmaz, S., 2018. Beş faktör kişilik kuramına göre muhasebe finansman öğretmenlerinin alan yeterliliklerinin kişilik özellikleriyle ilişkisinin incelenmesi ve bir uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Zaninottoa, L., Rossib, G., Danielic, A., Frassona, A., Meneghettia, L., Zordanb, M., Titob, P., Salvettid, B., Concad, A., Ferrantia, R., Salcunie, S., Solm, M., 2018. Exploring the relationships among personality traits, burnout dimensions and stigma in a sample of mental health professionals, *Psychiatry Research*, 264, 327-333.

Zel, U., 2011. Kişilik ve liderlik, 3. Baskı, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara, s.20.

Zellars, K. L., Perrewe, P. L., Hochwarter, W. A., 2000. Burnout in health care: the role of the five factors of personality, *Journal of Applied Social Psychology*, 30(8), 1570-1598.

Zopiatis, A., Constanti, P., Pavlou, I., 2010. Investigating the Association of Burnout and Personality Traits of Hotel Managers, International CHRIE Conference-Refereed Track., 11.  
[https://scholarworks.umass.edu/refereed/CHRIE\\_2010/Friday/11](https://scholarworks.umass.edu/refereed/CHRIE_2010/Friday/11)



## ÖZGEÇMİŞ

Fotoğraf

### Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : Mustafa KARAMANLI

Uyruğu :

Doğum tarihi ve yeri :

Medeni hali :

Yabancı Dili :

Telefon :

e-posta :

### Eğitim

#### Derece

#### Eğitim Birimi

#### Mezuniyet Tarihi

Lisans

Karadeniz Teknik Üniversitesi / Orman

Endüstri Mühendisliği

2008

## EKİ-1

### ANKET FORMU

Sayın katılımcılar,  
Aşağıda cevaplamanız istenen sorular Artvin Çoruh Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim dalında yapılmakta olan bir yüksek lisans tez çalışmasının anketidir. Bu sorular bilimsel bir araştırma için düzenlendiğinden elde edilen bilgiler tamamen gizlidir ve bilimsel bir araştırmanın dışında herhangi bir amaç için kullanılmayacaktır. Araştırma sonucunda çalışanların kişilik özellikleri, örgütsel davranışları ve tükenmişlik düzeyleri hakkında genel bir değerlendirme yapılacaktır. Bu nedenle adınızı yazmanıza gerek yoktur. Araştırmada doğru bilgilerin elde edilmesi açısından lütfen bütün cümleleri okuyunuz ve her cümleyi cevaplayınız. Her bir ifadeye ne derecede katıldığınızı, işaretleyerek belirtiniz. Sizce en doğru seçeneği mutlaka doğru yere işaretlemeye dikkat ediniz.  
Katıldığınız için şimdiden teşekkür eder, çalışma hayatınızda başarılar dileriz.

### KİŞİSEL BİLGİLER

#### Cinsiyetiniz:

- Erkek  Kadın

#### Medeni Durumunuz:

- Evli  Bekar

#### Yaşınız:

- 18-25  26-33  34-41  42 ve üstü

#### İşletmedeki Pozisyonunuz:

- İşletme Sahibi  Genel Müdür  Müdür Yardımcısı  Mühendis  
 Şef  Bölüm / Departman Sorumlusu  İşçi

#### Aylık Geliriniz:

- 3000 TL ve daha aşağısı  3001-4000TL  4001 TL ve üstü

#### Eğitim Seviyeniz:

- İlköğretim  Ortaokul  Lise  Ön Lisans  Lisans ve üstü

#### Şu An Bulduğunuz İşletmedeki Çalışma Süreniz:

- 0-3 yıl  4-7 yıl  8 yıl ve üstü

KİŞİLİK ÖLÇEĞİ	Tamamen	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen
	katılmıyorum				katılıyorum
Konuşkan birisiyim.	1	2	3	4	5
Sosyal, girişken birisiyim.	1	2	3	4	5
Heyecanlı birisiyim.	1	2	3	4	5
Enerjik birisiyim.	1	2	3	4	5
İddialı bir kişiliğe sahip birisiyim.	1	2	3	4	5
Sessiz birisiyim.	1	2	3	4	5
Utangaç birisiyim.	1	2	3	4	5
Kibar ve düşünceli birisiyim.	1	2	3	4	5
Bağışlayıcı birisiyim.	1	2	3	4	5
Yardımsaver birisiyim.	1	2	3	4	5
İçine kapanık birisiyim.	1	2	3	4	5
İşbirliği yapmayı seven birisiyim.	1	2	3	4	5
Başkalarına güven veren birisiyim.	1	2	3	4	5
Bazen başkalarına karşı kaba davranan birisiyim.	1	2	3	4	5
Başkaları ile münakaşa eden birisiyim.	1	2	3	4	5
Başkalarına karşı soğuk ve mesafeli birisiyim.	1	2	3	4	5
Başkalarında hata bulma eğiliminde birisiyim.	1	2	3	4	5
Bana verilen işleri kapsamlı (detaylı) bir şekilde yapan birisiyim.	1	2	3	4	5
Bana verilen işleri verimli bir şekilde yapan birisiyim.	1	2	3	4	5
Görevi tamamlayınca kadar sabırlı davranan birisiyim.	1	2	3	4	5
Güvenilir bir işçiyim.	1	2	3	4	5
Planlar yapan ve planlara göre hareket eden birisiyim.	1	2	3	4	5
Tembel olma eğilimde olan birisiyim.	1	2	3	4	5
Dağınık birisiyim.	1	2	3	4	5
Dikkatsiz birisiyim.	1	2	3	4	5
Kolayca dikkatim dağılabilen birisiyim.	1	2	3	4	5
Oldukça endişeli birisiyim.	1	2	3	4	5
Kolayca sinirlenebilen birisiyim.	1	2	3	4	5
Stresli birisiyim.	1	2	3	4	5
Huysuz birisiyim.	1	2	3	4	5
Depresif birisiyim.	1	2	3	4	5
Relaks ve stresi iyi bir şekilde idare edebilen birisiyim.	1	2	3	4	5
Duygusal olarak kararlı, kolayca üzülmeyen birisiyim.	1	2	3	4	5
Stresli durumlarda sakin bir şekilde kalabilen birisiyim.	1	2	3	4	5
Yaratıcı birisiyim.	1	2	3	4	5
Aktif bir hayal gücüne sahip birisiyim.	1	2	3	4	5
Düşünmeyi seven, yeni fikirler geliştiren birisiyim.	1	2	3	4	5
Düşüncelerimi ve fikirlerimi başkalarına yansıtmayı seven birisiyim.	1	2	3	4	5
Sanata ve estetik değerlere önem veren birisiyim.	1	2	3	4	5
Çok farklı konuları merak eden birisiyim.	1	2	3	4	5
Maharetli, derin düşünen birisiyim.	1	2	3	4	5
Sanata ilgisi az olan birisiyim.	1	2	3	4	5
Sanat, müzik ve edebiyat konusu hakkında bilgi sahibi olan birisiyim.	1	2	3	4	5
Rutin işleri tercih eden birisiyim.	1	2	3	4	5

<b>ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ</b>	<b>Tamamen Katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Tamamen Katılıyorum</b>
İşletmede yeni işe başlayan kişilerin işe uyum sağlamalarına yardım ederim.	1	2	3	4	5
İhtiyaç duydukları zaman çalışma arkadaşlarımla işlerini onlar için yaparım.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarımla işlerini daha iyi yapabilmeleri için arkadaşlarıma yardımcı olurum.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarımla işleri ile ilgili çıkan sorunlarını çözmede yardımcı olurum.	1	2	3	4	5
İşletme kuralları neyse o kurallara tamamen uyarım.	1	2	3	4	5
Bana ne iş verilirse verilsin o işi zamanında yapmak için gereken önemi veririm.	1	2	3	4	5
Verilen görevler zor olsa dahi hiç itiraz etmeden o görevi yerine getiririm.	1	2	3	4	5
İşin başında zamanında olurum.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarımla haklarına zarar vermektan uzak durarım.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarıma zarar veren davranışlardan uzak durarım.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarıma sorun çıkarmamaya çalışırım.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarımla etkileyecek bir konu olduğu zaman hemen hareket geçmek yerine harekete geçmeden önce arkadaşlarımla görüşlerini alırım.	1	2	3	4	5
İşletme içerisinde meydana gelen küçük olayları büyütmem.	1	2	3	4	5
İşletmede meydana gelen olayların genellikle olumlu yönlerini görmeye çalışırım.	1	2	3	4	5
İşletmedeki sıradan olayları şikayet konusu olarak görmem	1	2	3	4	5
İşletmenin yaptıklarında mutlaka kusurlu bir yan bulurum.	1	2	3	4	5
İşletmenin büyümesi ve gelişmesi için katkı sağlayan önerilerde bulunurum.	1	2	3	4	5
İşletme ile ilgili gelişmeleri takip ederim.	1	2	3	4	5
İşletmemdeki/bölümümdeki toplantılara aktif olarak katılırım.	1	2	3	4	5
İşletme ile ilgili bilgileri içeren ilanlar, mesajlar veya yazılı materyaller dikkatimi çekmektedir.	1	2	3	4	5

<b>TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ</b>	<b>Tamamen katılmıyorum</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kararsızım</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Tamamen katılıyorum</b>
Yaptığım işten duygusal olarak bitkin hissediyorum.	1	2	3	4	5
Yaptığım işin sonunda (işgününün sonunda) kendimi oldukça tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
Sabah uyandığımda tekrar işe gideceğimden dolayı kendimi yorgun hissediyorum.	1	2	3	4	5
Yaptığı işimin benim dayanma gücümü yok ettiğini hissediyorum.	1	2	3	4	5
Yaptığı işimin beni hayal kırıklığına uğrattığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
Yaptığı işimin beni psikolojik olarak yıpratmış olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
Yaptığım işte çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
Yaptığım işte bütün gün insanlarla çalışmak beni strese sokuyor.	1	2	3	4	5
İnsanlarla çalışmanın beni gerçekten gergin ettiğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarımla neler hissettiklerini kolayca anlayabilirim.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarımla sorunlarımla etkili bir şekilde hallederim.	1	2	3	4	5
Çalışmalarım boyunca diğer insanların yaşamlarını olumlu yönde etkilediğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarıma kolayca rahat bir ortam yaratabilirim.	1	2	3	4	5
Kendimi enerjik hissediyorum.	1	2	3	4	5
Çalışma arkadaşlarımla yakından ilgilendiğimde kendimi rahatlamış hissediyorum.	1	2	3	4	5
Çalıştığım işte birçok kayda değer işler yaptım.	1	2	3	4	5
Çalıştığım işimle ilgili duygusal problemlere karşı sakince yaklaşırım.	1	2	3	4	5
Bazı çalışma arkadaşlarıma kişisel olmayan nesnelmiş (obje) gibi davrandığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
Bu işi yaptığımdan beri insanlara karşı daha duygusuz oldum.	1	2	3	4	5
Yaptığım işin beni duygusal olarak zorlaştırmasından korkuyorum.	1	2	3	4	5
İşletmedeki çalışanların başına gelenler hiç umurumda değildir.	1	2	3	4	5
İşletmedeki çalışanlarının bazı problemleri için beni suçladıklarını düşünüyorum.	1	2	3	4	5