

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI

SEYAHAT ACENTASI ÇALIŞANLARININ KİŞİLİK
ÖZELLİKLERİNİN PERFORMANS VE ÇATIŞMA
ÇÖZME STRATEJİSİ ÜZERİNE ETKİSİ

Ahmet Emre BOZKURT

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman
PROF. DR. Şafak ÜNÜVAR

Konya-2022

TEŞEKKÜR

Uzun bir çalışma süreci neticesinde hazırladığım yüksek lisans tezimi tamamlamanın heyecanı ve gururunu tek başıma kazanım sağlamadığımı belirtir.

Tez çalışmamın her safhasında ender bilgileri ile her manada duygu ve düşüncelerini aktaran, tecrübeleriyle rehberlik eden, emek ve özverilerini benden esirgemeyerek beni aydınlatan, tez danışmanım PROF. DR. Şafak ÜNÜVAR hocama teşekkürlerimi sunarım.

Tez savunma jüri üyeleri olan ve fikir ve eleştirileri ile önemli katkıda bulunan DOÇ. DR. Erkan AKGÖZ'e ve DOÇ.DR. Yasin BİLİM'e teşekkürü bir borç bilirim.

Bu çalışmada değerli büyüklerimden aileme, arkadaşlarımdan, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Yönetim Kuruluna, Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Konya Bölge Temsil Kurulu Yönetimine, seyahat acentası yöneticilerinden çalışanlarına kadar birçok insanın değerli katkıları için teşekkürlerimi sunarım.

En önemlisi vatanımız uğruna şehadet şerbeti içen aziz şehitlerimize, kahraman gazilerimize ve ecdadımıza sonsuz şükranlarımı sunarım.

SEYAHAT ACENTASI ÇALIŞANLARININ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN PERFORMANS VE ÇATIŞMA ÇÖZME STRATEJİSİ ÜZERİNE ETKİSİ

ÖZET

Kişilik özellikleri tipik olarak, insanların göreceli olarak istikrarlı davranış kalıpları, düşünceleri ve duyguları ile ilgili açıklamaları olarak tanımlanır. Psikologlar, beşeri bilimleri geliştirmek için hangi özelliklerin kullanılabileceğini belirlemek için kişilik özellikleri üzerinde çalışmaktadır. Bu konuda yapılan birçok çalışmada, kişilik özelliklerinin insan davranışını etkilediği sonucuna varılmıştır. Kişilik, örgütsel davranışta kapsamlı bir şekilde incelenmiştir ve şimdiye kadar örgütsel bağlamda birçok değişkenle ilişkilendirilmiştir. Kişiliğin, çatışmayı ve performansı ele alma tarzlarındaki rolü geçmiş çalışmalarda incelenmiştir. Kişilik özellikleri, her bir kişilik özelliğinin derecesi veya kişilik özellikleri arasındaki etkileşimler açısından araştırılabilir. İnsanlar, kişilik özelliklerinden dolayı çatışmaya girme ve çatışmayı farklı şekilde ele alma konusunda hassastır. Bu nedenle kişilik özellikleri, çatışma deneyimi, çatışma yönetimi ve performans bir bütün olarak çözümlenmeli ve dikkate alınmalıdır.

Bu kapsamda yapılan çalışmada, seyahat acentası çalışanlarının kişilik özelliklerinin çalışanların performansları ve çatışma çözme stratejileri üzerindeki etkilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışma Konya ilinde faaliyet gösteren seyahat acentası çalışanları örneklemini ile nicel bir araştırma olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma verilerinin elde edilmesi için ise 399 katılımcıya yönelik bir anket çalışması yapılmıştır. Çalışmada öncelikle, konuya ilişkin kavramlar açıklanarak kavramsal bir çerçeve çizilmiş, daha sonra araştırma verilerinin istatistiksel yöntemlere analizi sonucunda ulaşılan bulgular değerlendirilmiştir.

Çalışmanın sonunda, seyahat acentası çalışanlarının kişilik özelliklerinin, çatışma çözme stratejisi ve işgören performansı üzerinde anlamlı etkilerinin bulunduğu, çalışanların kişilik özelliklerinin, çatışma çözme stratejilerinin ve işgören performansının demografik özelliklere göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kişilik Özellikleri, İşgören Performansı, Çatışma Çözme Stratejileri, Eysenck'in Kişilik Teorisi, Konya Örneği

THE EFFECT OF TRAVEL AGENT EMPLOYEES' PERSONAL FEATURES ON PERFORMANCE AND CONFLICT RESOLUTION STRATEGY

ABSTRACT

Personality traits are typically defined as people's descriptions of relatively stable patterns of behavior, thoughts, and emotions. Psychologists study personality traits to determine which traits can be used to enhance the humanities. In many studies conducted on this topic, it has been concluded that personality traits influence human behavior. Personality has been extensively studied in organizational behavior and has so far been associated with many variables in the organizational context. Past studies have examined the role of personality in the way they handle conflict and performance. Personality traits can be investigated in terms of the degree of each personality trait or the interactions between personality traits. People are susceptible to conflict because of their personality traits and handle conflict differently. Therefore, personality traits, conflict experience, conflict management, and performance should be analyzed and taken into account as a whole.

The study conducted in this context aims to examine the effects of personality traits of travel agency employees on their performance and conflict resolution strategies. The study was carried out as quantitative research with a sample of travel agency employees operating in Konya province. In order to obtain the research data, a survey study was conducted with 399 participants. In the study, first a conceptual framework was drawn by explaining the concepts related to the subject, and then the findings obtained as a result of the analysis of the research data using statistical methods were evaluated.

At the end of the study, it was determined that the personality traits of the travel agency employees had meaningful effects on conflict resolution strategy and employee performance. The personality traits of the employees, conflict resolution strategies, and employee performance showed significant differences according to the demographic characteristics

Keywords: Personality Traits, Employee Performance, Conflict Resolution Strategies, Eysenck's Theory of Personality, The Case of Konya

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR.....	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT.....	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar LİSTESİ.....	ix
KISALTMALAR.....	x
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	3
TURİZM VE SEYAHAT ACENTALARI İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE	3
1.1. Turizmin Tanımı Gelişimi ve Sınıflandırılması.....	3
1.1.1. Turizm Kavramının Tanımı	3
1.1.2. Turizmin Tarihsel Gelişimi.....	5
1.1.3. Turizmin Sınıflandırılması.....	7
1.1.3.1. Sağlık Turizmi	7
1.1.3.2. Eko Turizm	8
1.1.3.3. Kış Turizmi	8
1.1.3.4. İnanç Turizmi.....	9
1.1.3.5. Kültür Turizmi	9
1.1.3.6. İş ve Kongre Turizmi	10
1.4. Seyahat Acentacılığı Tanımı, Görevleri ve Fonksiyonları	11
1.5. Seyahat Acentacılığının Dünyada ve Türkiye’de Gelişimi	11
1.6. Seyahat Acentalarının Ulusal ve Uluslararası Sınıflandırılması.....	12
1.6.1. Yasal Sınıflandırma	13
1.6.2. Yapısal Sınıflandırma	13
1.6.3. İşlevsel Sınıflandırma	14
1.6.4. Faaliyet Alanına Göre Sınıflandırma	15
1.6.5. Uluslararası Sınıflandırma	16
İKİNCİ BÖLÜM.....	17
KİŞİLİK İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE	17
2.1. Kişilik Tanımı ve Özellikleri	17
2.1.1. Kişilik Tanımı	17

2.1.2. İş Yaşamında Çalışanın Kişiliği	18
2.1.3. Kişilik Özellikleri	19
2.2. Kişiliğin Oluşmasında Etkili Olan Faktörler	20
2.2.1. Biyolojik Faktörler.....	20
2.2.2. Sosyo-Kültürel Faktörler	21
2.2.3. Aile Faktörü	22
2.2.4. Sosyal Sınıf ve Sosyal Yapı Faktörü	22
2.3. Kişilik İle ilişkili Kavramlar	23
2.3.1. Mizaç	23
2.3.2. Karakter	23
2.3.4. Benlik.....	24
2.3.5. Kültür	24
2.3.6. Kimlik	25
2.4. Kişilik Teorileri.....	25
2.4.1. Freud-Psikoanalitik Kuram.....	25
2.4.2. Jung-Analitik Psikoloji	27
2.4.3. Adler-Bireysel Psikoloji	28
2.4.4. Eysenck'in Kişilik Teorisi	29
2.4.5. Allport'un Kişilik Teorisi	31
2.4.6. Cattell Kişilik Teorisi.....	32
2.4.7. Erich Fromm: Escape from Freedom.....	33
2.4.8. Erik H. Erikson: İnsanın Sekiz Çağı.....	33
2.4.9. Karen Horney: Nevrozlar ve İnsan Gelişimi	33
2.4.10. Abraham H. Maslow: Kendini Gerçekleştirme Kuramı	34
2.4.11. Robert R. McCrea ve Paul T. Costa: Beş Faktör Kişilik Kuramı	34
2.4.12. Burrhus Frederick Skinner'in Kişilik Kuramı	35
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	36
İŞGÖREN PERFORMANSI İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	36
3.1. İşgören Performansı Kavramı	36
3.2. İş Performansının boyutları	39
3.2.1. Görev Performansı	39
3.2.2. Bağlamsal Performans	40

3.2.3. Uyarlanabilir Performans.....	41
3.3. Performans Değerlendirme Yöntemleri.....	41
3.3.1. Bireysel Performans Standartlarına Dayalı Yaklaşım	42
3.3.1.1. Hedeflerle Yönetim.....	42
3.3.1.2. Çalışma Standartları Yaklaşımı	43
3.3.1.3. Doğrudan Endeks Yöntemi.....	43
3.3.1.4. Yetkinliklere Göre Değerlendirme Yöntemi	44
3.3.2. Ortak Performans Kriter ve Standartlarına Dayalı Yaklaşım	44
3.3.2.1. Kritik Olay Değerlendirmesi	44
3.3.2.2. Grafik Değerlendirme Ölçekleri	45
3.3.2.3. Kontrol Listesi	46
3.3.2.4. Zorunlu Dağılım Sınıflaması	46
3.3.2.5. Davranışsal Temellere Dayalı Dereceleme Ölçekleri.....	46
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	48
ÇATIŞMA ÇÖZME YÖNETİMİ İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE	48
4.1 Çatışma Çözme Stratejisi.....	48
4.1.1. Çatışma Kavramı	53
4.1.2. Çatışma Türleri	54
4.1.3. Kurumsal Çatışma Süreci	55
4.1.4. Çatışma Çözme Stratejileri	57
4.2. Çatışmaya Dair Önceki Çalışmalar.....	58
BEŞİNCİ BÖLÜM	60
YÖNTEM, BULGULAR VE YORUMLAR	60
5.1. Araştırmanın Konusu ve Kapsamı	60
5.2. Araştırmanın Amacı.....	60
5.3. Araştırmanın Önemi	60
5.4. Araştırmanın Yöntemi	61
5.5. Araştırmanın Problemi ve Alt Problemler	62
5.6. Araştırmanın Hipotezleri	63
5.7. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	66
5.8. Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları	67
5.9. Verilerin Toplanması	68

5.10. Verilerin Analizi	70
5.11. Araştırmanın Problem ve Alt Problemlerinin Cevaplarına Yönelik Bulgular...71	
5.11.1. Birinci Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular	71
5.11.2. İkinci Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular	77
5.11.3. Üçüncü Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular.....	79
5.11.4. Dördüncü Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular	81
5.11.5. Beşinci Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular	85
5.11.6. Altıncı Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular	89
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	94
ANKET FORMLARI	101
KAYNAKLAR.....	106

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Ölçek ve Faktörlerin Güvenilirlik Değerleri	66
Tablo 2: Kişilik Özellikleri ile Çatışma Çözme Stratejileri Ölçeği Alt Faktörleri Arasındaki İlişkiler	70
Tablo 3: Kişilik Özellikleri ile İşgören Performansı Ölçeği Alt Faktörleri Arasındaki İlişkiler	76
Tablo 4: İşgören Performansı ile Çatışma Çözme Stratejisi Ölçeği Alt Faktörleri Arasındaki İlişkiler	79
Tablo 5: Çalışanların Kişilik Özellikleri Puanları ile Demografik Özelliklerinin Karşılaştırılması	81
Tablo 6: Çalışanların Kişilik Özellikleri Puanları ile Mesleki Bulgularının Karşılaştırılması	82
Tablo 7: Çalışanların Çatışma Çözme Stratejileri ile Demografik Özelliklerinin Karşılaştırılması	85
Tablo 8: Çalışanların Çatışma Çözme Stratejileri ile Mesleki Bulgularının Karşılaştırılması	87
Tablo 9: Çalışanların İşgören Performansı ile Demografik Özelliklerinin Karşılaştırılması	90
Tablo 10: Çalışanların İşgören Performansı ile Mesleki Bulgularının Karşılaştırılması	91
Tablo 11: Araştırma Hipotezlerinin Kabul/Red Durumu	98

KISALTMALAR

ASEAN	: Güneydoğu Asya Ülkeleri Birliği
CCSÖ	: Çatışma Çözme Stratejileri Ölçeği
EKA-GGK	: Eysenck Kişilik Anketi-Kısaltılmış Formu
EKÖ	: Eysenck Kişilik Ölçeği (Eysenck Personality Inventory, EPI)
İPÖ	: İşgören Performansı Ölçeği
ICCA	: Uluslararası Kongre ve Konvansiyon Birliği
ROCI-II	: Rahim Örgütsel Çatışma Envanteri II (The Rahim Organizational Conflict Inventory-II)
TÜRSAB	: Türkiye Seyahat Acentalar Birliği
UNWTO	: Dünya Turizm Örgütü
vb.	: ve benzeri
vd.	: ve diğerleri
WCTT	: Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi



GİRİŞ

Günümüzde işletmeler, kurum ve kuruluşların performanslarını ve rekabet güçlerini artırmalarına olanak sağlayacak önlemleri aradığı çalkantılı bir ortamda faaliyet göstermektedir. Bu rekabet koşullarında örgütlerin performansı daha çok ön plana çıkmaktadır. Bir organizasyonun çalışanları, o organizasyonun başarısının ayrılmaz bir parçasıdır. Bu nedenle işletmeler, kaynaklarını ve yeteneklerini daha verimli kullanabilmek için insan kaynakları uygulamalarına giderek daha fazla odaklanmaya başlamıştır.

Günümüz şartlarında değişen koşullar, organizasyonları rekabetçi zorluklarla başa çıkmak için önlemler almaya zorlamaktadır. İşletmelerin işleyişinde birden fazla değişken ve tamamlayıcı etkenler mevcuttur. Üretim, tedarik-dağıtım zinciri, tanıtım, sunduğu ürün, pazarlama vb. unsurlar yer almaktadır. Bu etkenlerin her adımında da muhakkak bir çalışan yer almaktadır. Bu zorluklara karşı alınacak önlemlerin başında insan kaynaklarını bu rekabetçi ortama hazırlamak bulunmaktadır. Örgütsel başarının birçok belirleyicisi arasında, çatışma yönetimi ve kişilik özellikleri diğer belirleyiciler arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Her kuruluş, çalışanlar arasındaki ve çalışanlar ile yönetim arasındaki ilişkilerin samimi olduğu ve her iki tarafça da takdir edildiği hoş bir çalışma ortamına sahip olmaya çalışmaktadır.

Karakteristik düşünme, hissetme ve davranış kalıplarındaki bireysel farklılıklar, bireyin kişiliğidir. Bir bireyin kişiliği, onları diğer bireylerden ayrıcalıklı kılan entelektüel özelliklerin bileşimidir. Kişilik özellikleri, her bir kişilik özelliğinin derecesi veya kişilik özellikleri arasındaki etkileşimler açısından araştırılabilir. Çalışanların davranışlarının anlaşılması için o organizasyonda, çalışanların kişilikleri hakkında bilgi edinilmesi gerekmektedir.

Çatışmalar insan yaşamının bir parçasıdır ve her ilişkide kaçınılmazdır. Çatışma normal bir olgudur. İhtiyaçlar, arzular, hedefler ve fikirler uyumsuz hale geldiğinde bireyler arasında herhangi bir zamanda herhangi bir durumda ortaya çıkabilir. Çatışma, insanlar arasındaki farklı ilişkilerde durumdan duruma değişir. Çatışma, çalışma ortamının doğal bir parçası olsa da en önemlisi, çatışmaları anlayan ve onu çözmek için başa çıkma stratejilerini belirleyen bireylerin olmasıdır. Çatışma, bir kişi

veya grup, başka bir birey veya gruptan olumsuz etkilendiğini hissettiğinde ortaya çıkar.

Performans, amaçlı ve planlı olayın bir sonucu olarak ortaya çıkan kazanımları nicel veya nitel olarak belirleyen bir kavramdır. Performans, tanımlanabilir nihai hedeflere ulaşılması olarak da tanımlanır. Performans, verimlilik, etkililik ve uyarlanabilirliğini içeren çok boyutlu bir kavramdır. Performans, iş hedeflerine ulaşmak için planlanan tüm çabaların niteliğini veya miktarını ve bu çabaların sonuçlarını ifade eder.

Kişilik, çatışma çözme ve performans üzerine önceki araştırmalar tek başına ve bir bütün olarak ele alınmış, ilişkiler örgüsü incelenmiş, tarzları ve tutumlarına ilişkin içerikleri aktarılmıştır. Her bireyin her bir özelliğin farklı bir seviyede olmasından dolayı çatışmaya girme ve çatışmayı farklı şekilde ele alma ve performansına yansımaları farklılık oluşturur. Bu nedenle kişilik özellikleri, çatışma deneyimi, çatışma yönetimi ve performans bir bütün olarak çözümlenmeli ve dikkate alınmalıdır.

Bu çalışma, seyahat acentası çalışanlarının kişilik özelliklerinin çatışma çözme stratejisi ve performans faktörü üzerine etkisini araştırmayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda elde edilen bulgular doğrultusunda ise seyahat acentalarına ve turizm enstitüsüne yön verici bir çalışmanın ortaya çıkması hedeflenmiştir. Seyahat acentaları çalışanlarına ilişkin bir durum analizi sunulması neticesinde, çalışanlara, işletme sahibi ve yöneticilerine faaliyet alanlarına yönelik ışık tutacak, seyahat acentası çalışanlarına yönelik çalışmaların az olması bundan sonraki çalışmalarda kaynak olarak katkı sağlayacaktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

TURİZM VE SEYAHAT ACENTALARI İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde ana hatları ile turizm sektörü ve seyahat acentaları ile ilgili kavramsal çerçeve sunulmuştur. Öncelikle turizmin tanımlaması ve sınıflandırılması yapılacaktır. İlerleyen bölümlerde ise, seyahat acentalarının tanımı ve sınıflandırması hakkında bilgi verilecektir.

1.1. Turizmin Tanımı Gelişimi ve Sınıflandırılması

1.1.1. Turizm Kavramının Tanımı

Hayatın başlangıcından günümüze kadar seyahat, insanın gerçekleştirmiş olduğu ilk etkinlikler arasında yer almaktadır. Seyahat ve turizm, geçmişten beri insanların mühim sosyal faaliyetleri arasında bulunmuştur. İlk çağlarda tekerleğin icadı ve hayvanların evcilleştirilmesi gibi tarihe yön veren gelişmelerin ulaştırma olanaklarını ilerlemesine ve netice olarak seyahatlerin oluştuğu söylenebilir. Yeni bir yeri bulunduğu ülkede veya başka bir ülkede, deneyim ve çevre değişikliği isteme, antik çağlardan itibaren tecrübe edilmiştir. Tarihi dönemlerde, Fenikeliler yaptıkları ticari gezilerle ün yapmışlardır. Seyahat yaygınlaşırken, yemek ve barınma gibi temel ihtiyaçları karşılayan işletmeler faaliyet göstermiştir. Mısır, Yunan ve Roma İmparatorlukları dönemlerinde seyahat etmeyi teşvik etmek için yolların inşası ve güvenliğinin sağlanması gibi çeşitli faktörler oluşturulmuştur. Çok sayıda gezgin yeni yerlerde eğlenceli deneyimler aramaya başlamışlardır (Yıldız, 2011:56).

Turizm hiçbir politik, ideolojik, coğrafi veya kültürel sınır tanımayan dünya çapında bir faaliyet haline gelmiştir. Tarihi süreç içerisinde turizm farklılaşmış ve alt dallara ayrılmıştır. Havayolları, otel zincirleri ve seyahat acentalarının üyeleri arasında yer alan Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi (WCTT) gibi lobicilik grupları oluşturulmuştur. Bu tür kuruluşlar ise, turizmin küresel önemi ve ekonomik değeri

için gerekenleri yapmaya odaklanmıştır. Bu bağlamda artan ihtiyaca da bağlı olarak, turizm faaliyetlerinin büyümesi ve popüleritesi tesadüfi olmamıştır (Akat, 2000: 9).

Turizme bağlı faaliyetler büyüdükçe ve değiştikçe, endüstrinin sınıflandırılması için birçok farklı tanım ve açıklama ortaya çıkmıştır. Yirminci yüzyılın başından itibaren turizmi tanımlama gayesi ile birçok teşebbüs olmuştur. Akademisyenlerin argümanları hareketinde, farklı analistler çeşitli disiplinlerden, turizmi araştırmakta ve kavramı kendi perspektifi ile değerlendirmiştir. Bu sebeplerle, turizmin kavramsallaştırılması ve tanımlanmasında bazı görüş ayrılıkları ortaya çıkmaktadır (Kozak ve Bahar, 2013:21-23).

Evrensel olarak kabul görmüş bir turizm tanımı olmadığı düşünüldüğünden, aşağıda oluşturacağımız çeşit çeşit tanımlamalarla turizmin çerçevesini izah edeceğiz. Bu kapsamda Dünya Seyahat Örgütü tarafından verilen tanım şu şekildedir: *“Turizm, boş zaman, iş ve diğer amaçlarla arka arkaya bir yıldan fazla olmamak üzere olağan çevrelerinin dışında yer alan ve burada kalan kişilerin faaliyetlerini kapsar.”* (Evliyaoğlu, 1994:7).

Tartışma ortak bir tanım için devam etse bile, tanımın yer değiştirme kavramını içerecek şekilde genişletilmesi önerilmiştir. Ülke ekonomilerine sağladığı katkıdan dolayı turizmin ekonomik yönü günümüzde daha çok ön planda yer almaktadır. İktisatçılar turizm olgusunu iktisat bileşenleri ile değerlendirerek, tanımlarında daha çok turizmin ekonomik katkısını vurgulamışlardır. Edmond Picard, turizmin ana fonksiyonunu *“ülkeye yabancı döviz girişini sağlamak ve turist harcamalarının ekonomiye yaptığı katkıları araştırmak olduğunu”* belirtmiştir (Demirel, 2012: 24-25).

Pek çok karmayı içerisinde barındırdığından ötürü turizm, yerel halk, çevre, istihdam, ekonomi ve turist üstünde ciddi bir etkiye sahiptir. Globalleşmeyle beraber günümüzde rekabet şartlarının süratle sertleştiği bir ortamda dünyadaki turizm pastasından fazlaca pay alabilmek için ülke destinasyonları ve işletmeler güncel rekabet koşullarının icap ettiği şekilde markalaşma faaliyetlerine odaklanmaktadır sadakat ve müşteri memnuniyeti oluşturmak adına çaba sarf etmektedirler. Bu bağlamda süratle genişleyen ve gelişen sektörde rekabet şartlarına ayak uydurulması

ve sürdürülebilirliğinin devam ettirilmesi her geçen gün daha da önem arz etmektedir. Aynı zamanda turizm ilerledikçe, turizm bölgesinde yaşayanların kültürel, sosyal ve ekonomik açıdan da daha refah bir hayat sürmesine fırsat vermektedir (Kozak, 2001: 7).

Daha geniş tanım, Dünya Çapında Turizm Uzmanları Ağı ve Cardiff'teki Turizm Topluluğu tarafınca 1981 yılında organize edilen, Uluslararası Dinlence Yaratma Turizmi Konferansı'nda yapılmıştır: "Turizm, seçim ile seçilen ve ev ortamı dışında gerçekleştirilen özel faaliyetler olarak" tanımlanmıştır. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü 1991 yılında, "Turizm, boş zaman, iş veya diğer amaçlar için ardışık bir yıldan fazla olmamak kaydıyla, olağan çevreleri dışındaki yerlerde seyahat eden ve kalan kişilerin faaliyetlerini içerdiğini" ifade etmiştir. Bireyler, başka bir ortamı ziyaret etmek için bulundukları mekândaki normal çevrelerini gönüllü olarak ayrıldıklarında turist haline gelirler. Bu fertler, genellikle bu mahallin ne kadar uzak veya ne kadar yakında olduğuna bakılmaksızın farklılıklar koyarlar (Kuşat, 2016: 11-21).

1.1.2. Turizmin Tarihsel Gelişimi

Tarihin ilk çağlarında bile insanların yaşamları için gerekli yiyecek maddelerini elde etmek, avlanmak ve ilkel yöntemlerle ticaret yapmak için seyahat ettikleri bilinmektedir. Bugünkü turizm olgusunun Akdeniz Havzasındaki Romalılar tarafından ilk defa tecrübe ettiği bilinmektedir. Bu geziler, merak etkenlerinin ve refah seviyesinin sağladığı fırsatların etkisiyle yapılan seyahatlerdir. Bu bakımdan, ilk çağlarda en çok seyahat edenlerin Romalılar olması şaşırtıcı değildir. Çünkü bu dönemin en müreffeh toplumu Romalılarıdır. Toplumun sahip olduğu bu servet, Romalıları eğlence ve sağlık nedenleriyle gezmeye yöneltmiştir (Öztaş ve Karabulut, 2006:27).

Orta Çağ'da dini seyahatler oldukça yaygındı. İngiltere'de Canterbury, Fransa'da Lourdes, Anadolu'da Efes ve Kutsal Topraklar olarak bilinen Kudüs'ü ziyaret etmek amacıyla düzenlenen geziler sosyal bir etkinlik haline gelmiştir. Bu eğilim, özellikle hanlar olmak üzere güzergah boyunca kalacak yer sayısını da artırmıştır. Dini seyahatler için seyahat eden gezginler sadece kara yolunu

kullanmakla kalmadılar, aynı zamanda deniz rotası da bu dönemde hızlı gelişti. Bu devirde rehberlik hizmeti, ulaşım ve konaklamadan diğer seyahat detaylarına kadar çok fazla ilerlemeler oluştu. Günümüzde mesleki turizm kavramına ait birtakım maddelerin bu zaman içinde atıldığı söylenebilir (Altıntaş, 2011:42).

Refah düzeyindeki artış, tatillere doğru daha fazla gelişme eğilimi ve daha büyük bir iç turizm sektörü, önce I. Dünya Savaşı, 1930'lara karşı ekonomik çöküş ve son olarak II. Dünya Savaşı ile kesintiye uğramıştır. Bu dönemdeki en önemli gelişme, Ford'un ilk otomobili üreterek yolculuğu desteklemesiydi. Ancak, gerçek iyileşme Dünya Savaşlarının tamamlanmasıyla ortaya çıkmıştır. Savaş sırasında seyahat hareketliliği askeri hareketliliğin ötesine geçmese de uçakların toplu taşıma için seyahat endüstrisine girmesi yeni bir dönem başlatmıştır. Öte yandan I. Dünya Savaşı'ndan sonra gündeme çıkan ücretli izin isteği sendikalar tarafından sloganlaştırıldı. Kitlel yürüyüşler sonucunda 1,5 milyon işçi ücretli izin hakkına sahip oldu. İşçilere ücretli izin hakkı verilmesi, kitle turizminin gelişmesinde önemli bir adımdır. 1937'de, Birleşik Krallık'taki işçilerin ücretli iznini değerlendirmelerine yardımcı olmak amacıyla kurulan "İşçi Seyahat Derneği" adlı sendika, boş zaman seyahati için 24.000 rezervasyon yaptı. İlerleyen süreçlerde refahın gelişmesine paralel bir biçimde turizm de önemli gelişmelere yaşanmış, turizm sektörü ekonominin önemli bir bileşeni haline gelmiştir (Altıntaş, 2011:45-50).

UNWTO'ya göre uluslararası turist sayısının yıllık ortalama %2,8 artışla 2023 yılında 1,5 milyar kişiye, 2030 yılında ise 1,8 milyar kişiye ulaşacağı ilişkin öngörü bulunmaktadır. Dünya genelinde 2030 yılında en çok seyahat edilecek destinasyonların bölgesel dağılımında ilk sırayı Kuzeydoğu Asya'nın, ikinci sırayı ise Güney Avrupa/Akdeniz'in alacağı beklenmektedir. Bu beklentiler, Türkiye'nin dünya turizmindeki önemini koruyacağına ilişkin emare göstermektedir. WTTC 2015 yılı Küresel Talep Eğilimleri Raporu'na göre 2024 yılına kadar Türkiye'nin turizm talebinde en fazla büyüyen ikinci ülke ve turizm arzında ise en fazla büyüyen dördüncü ülke olması beklenmektedir. WTTC 2016 yılı Güneydoğu Asya Ülkeleri Birliği'nde (ASEAN) Seyahat ve Turizm Yatırımları Raporu'nda 2026 yılına kadar bölgenin küresel ortalamadan neredeyse 2 puan daha hızlı, yılda ortalama %6,3 büyüyeceği tahmin edilmektedir (<https://www.sbb.gov.tr>).

1.1.3. Turizmin Sınıflandırılması

Belirli bir zamanda sunulan turizm türleri, hedefleri doğrultusunda ihtiyaçları, kültürel ve sosyal tesislerin düzeyi ve hâlihazırdaki ulaşım araçlarından kaynaklanmaktadır. Turizmin mekânsal özelliği, bir bölgenin aynı ortam içerisinde fazlasıyla birden çok türün harmanlanmasından kaynaklanan turizm türüdür. Bununla birlikte, turizmi karıştırma türleri, sayılarıyla orantılı olarak ilerlemenin bir faktörü olarak bölgesel veya yerel önem taşımaktadır. Turizm, bir kavram olarak, bugün çok mesafe kat etti ve aktivite farklı türlere ayrıldı. Yeni turizm altyapısının ilerlemesi ve sektördeki fazla rekabet nedeniyle, turizmi özendiren yeni fikirler meydana gelmektedir. Günümüzde turizm sektörü, her türden turistin tercih ve ihtiyaçlarına hitap etmeyi hedeflemekte ve bu sebeple, ilgi alanlarının belirli kapsamını göz önünde bulundurmaktadır. Bu sebeple bugün çok sayıda turizm türü ve seçim yapabileceğiniz sayısız alternatifler mevcuttur. Farklı turizm çeşitleri aşağıdaki gibidir (Öztaş, 2002: 5-10).

1.1.3.1. Sağlık Turizmi

Sağlık turizmi, turizm sektörünün öncü gelen zümrelerinden biridir ve dünya çapında her yıl turist sayısı ve yatırım bakımından dikkate değer bir katkı sağlamaktadır. Daha cüzi maliyetle daha yararlı sağlık hizmeti elde etmek için sağlık problemleri mevcut insanlar uygun ülkelere seyahat yaparlar. Az gelişmiş ülkelerdeki zengin insanlar, sınırlı sağlık olanakları sebebiyle gelişmiş ülkelere seyahat etmektedir. Sağlık turizmi, diş tedavisi, organ nakli, rehabilitasyon, fizik tedavi vb. gereksinimi olan kişilerin yanı sıra uluslararası hasta potansiyelini kullanarak sağlık kurumlarının geliştirilmesine katkı ve olanak veren turizm türüdür (Korkmaz vd., 2014:230-231).

Sağlık turizmini tanımlamak için Türkiye’de ve uluslararası alanda önemli bir gayret gözlemlemek mümkündür. Daha önce tıp turizmin, sağlık turizmi olarak kullanılmaktaydı. Ancak son zamanlar da tıp turizm kavramının, sağlık turizminin asıl anlamıyla tam olarak uyuşmadığı hususunda itiraz edilmektedir. Gerçekte sağlık turizmi şemsiye bir kavram olarak kullanılmalı ve bu kavram altındaki alt kavramlar tanımlanmalıdır (İştar, 2016:26-28).

1.1.3.2. Eko Turizm

Eko turizm terimi, 1980'lerin sonunda, dünyanın sürdürülebilir ve küresel ekolojik uygulamalara verdiği desteğin doğrudan bir sonucu olarak ortaya çıkmıştır. Tatil faaliyetlerinin doğal temelli unsuru turizmin çevre üzerindeki etkilerini en aza indirmeye yönelik artan farkındalıkla birlikte eko turizm tatillerine olan talebe katkıda bulunmaktadır. Bu talep, tüketicilerin kitle turizminden daha bireysel deneyimlere kaydıklarını gösteren somut kanıtlarla da vardır. Eko turizmin faaliyet gösterdiği gerekçeler alternatif turizm biçimleri ya da özel ilgi seyahatleri ve bu kesimlerden üretilen turizm ürünleri ile ilişkilidir. Burada ortaya çıkan endişe, eko turizmin hem tüketicilerden hem de paydaşlardan büyük miktarda talep yaratmasına rağmen, bunun yeni bir kitle turizmi biçimi olduğu iddialarına yol açmasıdır (Honey, 1999:21-24).

Eko turizmin yeni ve eski tüm tanımlarında, faaliyetin tabiata yönelik olmasının sebebi olarak, örneğin, doğaya geri dönüş arzusu, tabiatı deneyimleme isteği, gündelik yaşamın baskılarından kaçış, doğayı yok olmadan görme istemi gibi fazlasıyla özel ilgi ve maksat için yapıldığı belirtilmektedir. Eko turizm, bununla birlikte, alternatif turizmle ilişkilendirilir. Alternatif turizm, faaliyetin yönelimine bağlı doğa temelli alternatif turizm veya kültürel kaynaklara eğilen sosyo-kültürel alternatif turizm olarak ayrılmaktadır (Erdoğan, 2005: 10-15).

1.1.3.3. Kış Turizmi

İklim ve hava durumu turistler için önemli karar verme faktörleridir. Ayrıca iklim şartları turizm işletmelerinin, özellikle de kış turizminin başarılı bir şekilde çalışmasını etkiler. Turizm sektöründe iklim faktörleri ve fiziki coğrafyanın beraberinde, doğal kaynaklar rekabet kuvvetinin hayati unsurlarıdır. Kış turizmi için belli bir irtifa ve eğim ile kayak sporunun yapılabilmesine elverişli mekânlar ve kayağa elverişli kaliteli kar gerekmektedir. Kış turizmi dünyada yaygın kayda değer turizm türlerindendir. Genel itibarıyla, Kış turizmi dağlık ve karlı ortamlara bağlı bir kısım faaliyetleri içermektedir (Koşan, 2013:293-295).

Bununla beraber kayak sporuna uygun kaliteli kar varlığı ve karın yerde bulunma müddeti uzun olması kış turizmi için yegâne öğelerdendir. Öbür yandan kış

turizmi için oluşturulmuş olan tesislerde kayak sporu için kayakçıları yüksek noktalara ulaştıracak teleferik benzeri bir takım mekanik tesislerin olması muhtemeldir. Turizmin tüm yıla yayılması amacıyla planlanan çeşitli alternatif turizm türleri dahilinde kış aylarında spor, rekreasyon, eğlence, sağlık içerikli aktiviteler kış turizmi içinde yer edinmektedir (Mursalov, 2009: 17).

1.1.3.4. İnanç Turizmi

İnanç turizmi öncelikle dini amaçlar için olağan çevrenin dışında gerçekleşen seyahatle ilgilidir. Bu terimde din, esas olarak kişinin kökenleri, dünyadaki yeri ya da dünyada belirli şekillerde yaşama ve hareket etme sorumluluğuna dair inançları içerir (Aslan, 2015:15-20). Modern insanların manevi yaşamının birkaç bin yıl önce insanların manevi yaşamından oldukça farklı olduğu açıktır. Dini açıdan motive edilmiş gezginlerin kendileri, motivasyon ve beklentide farklılıklar göstermektedir. Dini inancın derecesine bağlı olarak, insanlar dini ihtiyaçlarını karşılamak için daha uzun veya daha kısa mesafeleri ve bazen çok uzun olanları kapsayan yolculuklar yaparlar (Aslan, 2015:15-20).

Dini turizm, turizm incelemelerinde literatürün sıklıkla farklı kültür turizmi, kültürel miras turizmi ya da farklı yazarlar yönünden manevi turizm olarak kavramsallaştırmaktadır. Dini turizmin bariz bir tanımını vermek güçtür ve arkasındaki neden, dinsel ve kültürel seyahatin eş anlamlı olarak değerlendirilmesidir. Bunun sebebi, kültürel turistlerin ekseriyetinin kendi güzergahlarının bir kısmı olarak dini destinasyonları ziyaret etmeleri dolayısıyla dini turistler olarak tanınmalarıdır. Dini turizmin genel çerçevesi, dini faaliyetleri ya da kültür, sanat, mimarlık ve gelenekler gibi ürünleri deneyimlemenin hedeflenmesidir (Griffin, 2003:17-19).

1.1.3.5. Kültür Turizmi

Kültür turizminin çatısı altında çok çeşitli destinasyonlar ve kültürel faaliyetler yer almaktadır. Kültür turizminin kökleri, dünyada ticaretin gelişmekte ağının tamamlayıcı bir faaliyeti olarak ortaya çıkmıştır. Yeni seyahat rotalarının oluşturulması, genişletilmesi, fikirlerin, bilginin ve becerilerin değiş tokuşunu ve yayılmasını kolaylaştırdı ve böylece dünyadaki “kültürel turizm” kavramının

temelleri atılmış oldu. Genel olarak, kültür turizmi ile yaşama eşlik eden belirli bir yerin hayat biçimini, tarihini, geleneklerini öğrenmek ve deneyimlemek için gerçekleştirilen seyahatler kastedilmektedir. Kültür turizmi bağlamında sunulabilecek kültürel faktörler arasında gıda, eğlence, mimari, içki, el yapımı ve imal edilmiş ürünler ya da belirli bir destinasyonda yaşam tarzı özelliklerini temsil eden unsurlar yer alabilir (Arınç, 2002:101).

1.1.3.6. İş ve Kongre Turizmi

Kongre turizmi, geniş bir iş turizmi alanının alt kümesidir. “İş turizmi, kongrelere, yıllık toplantılara, iş etkinliklerine, sergilere ve kurumsal misafirperverliğe katılanlara sunulan hizmetleri içerir. Bu tanımda, Uluslararası Kongre ve Konvansiyon Birliği (ICCA) turizm sektöründeki bu kesime genel bir bakış açısı sunmaktadır. Aslında, Kongre ve Toplantı turizminin resmi tanımı yoktur. Turizm kavramı alternatif turizm türlerinin oluşması ile ayrıntılı ve kapsayıcı bir duruma evrilmiştir. Bu sebeple öncesinden turizm tanımına değinmek faydalı olacaktır. Antropolojik bir bakış açısına göre, turist deneyimi her zaman insanların normal yaşamında özel bir olaydır. Gezginler, günlük yaşamdan farklı bir faaliyetler çemberi ve yaşam biçimine girmek için terk eder. Aslında, turistler normal bağamlarını değiştirir başka amaçlar için düzenlenen yeni bir ortamı deneyimler (Susam, 2007: 132).

Kongre Turizminin tanımlarına baktığımız zaman; “Kişilerin daimi konakladıkları veya çalıştıkları yerler dışında uzmanlık gerektiren bilimsel alanlarda veya meslek kollarında, belirli bir konuda bilgi alışverişi yapmak amacıyla bir araya gelmelerinden ortaya çıkan seyahat, konaklama, olay ve ilişkilerin tümüdür” (Karasu 1990: 32).

Kongre turizmi içindeki ziyaretçiler, genellikle işyerleriyle ilgili özel amaçlar için seyahat ederler. Çeşitli toplantılara katılanların özelliklerine göre, kongre turizmi, turist hareketlerinin en karlı olanlardan biri olarak kabul edilir. Turizmdeki tüm gruplar arasında konferans katılımcıları maddi olarak üst seviyede olduklarından güvenilirlik, kalite, konfor, hız, uygunluk, esneklik, özgünlük, yaratıcılık ve yenilik gibi niteliklere dikkat ederler (Susam, 2007: 132).

1.4. Seyahat Acentacılığı Tanımı, Görevleri ve Fonksiyonları

Turizmin yürütülebilmesi açısından tüketiciler, ikamet etmiş oldukları noktalardan herhangi bir destinasyona seyahat imkanları sunan hizmetleri satın almaya, düzenlemeye ya da edinmeye gereksinim hissetmektedir. Bu sürecin gerçekleştirilmesine katkı sunan unsurlardan biri seyahat acentalarıdır. Türkiye Seyahat Acentalar Birliği (TÜRSAB) seyahat acentalarını şu şekilde tanımlamaktadır; *“Kâr amacı ile turistlere, turizmle ilgili bilgiler vermeye, paket turları ve turları oluşturmaya, turizm amaçlı konaklama, ulaştırma, gezi, spor ve eğlence sağlayan hizmetleri görmeye yetkili olan, oluşturduğu ürünü kendi veya diğer seyahat acentaları vasıtasıyla pazarlayabilen ticarî kuruluşlardır”* (www.mevzuat.gov.tr).

Seyahat acentaları ile ilgi başka bir tanımlama ise şu şekildedir; seyahat acentaları, günümüz ekonomik yapıları içerisinde oldukça önemli bir fonksiyonu bulunan güncel ve gelişme yeteneği olan kuruluşlardır. Turizm sisteminde tüketiciler ile hizmet sağlayıcılar arasında bağlantı misyonunu üstlenmektedirler. Seyahat acentaları, turizm sektörünün her yönü ile ilgili bilgi sahibi uzmanlar, öneri ve görüşleri olan aracılarıdır (Mckercher, vd., 2003: 465).

Tüketici memnuniyeti oluşturarak kâr sağlamak maksadıyla, turistik ürün oluşturma, turistlere bilgi verme ya da oluşturulmuş olan turistik ürünlerin satışına aracılık yapma, tamamlayıcı ya da temel turizm hizmetlerini görme yetkisi bulunan veya diğer seyahat işletmelerince oluşturulmuş olan ya da kendi oluşturduğu ürünleri pazarlama görevi olan, nihai işlevi turistler ile turistik ürün üreticileri arasında ilişki kurmak olan kuruluşlardır (Zengin, 2017: 10-12).

1.5. Seyahat Acentacılığının Dünyada ve Türkiye’de Gelişimi

Seyahat acentalağı faaliyeti ilk olarak İngiltere’nin Leicester şehrinde ortaya çıktı. Thomas Cook 1841’de tren kiralayarak, Temperance (Yeşil Hilal) Derneği mensuplarını Loughbrough’daki alkolsüz bir festivale ulaştırmak için bir tren gezisi düzenledi. Cook, Midland Demiryolları şirketi ile anlaşarak basılı özel gidiş-dönüş biletlerini ucuza mal etmiştir. Bu başarı ile Cook, ilk turizm acentası kurarak kısa

süre sonra İsviçre, Fransa, Avusturya, Hollanda ve Almanya'ya şubeler açtı. Cook ayrıyeten 1872'de ilk olarak bir dünya turu tertip etti. Bu dönemde bireysel gezginler için bir kupon (fiş) sistemi geliştirdi (Özgüç, 2007:23-32).

Cook'un yapmış olduğu faaliyetlerle başlayan bu kuruluşlar kısa bir süre sonra dünyada yaygınlaşmıştır. Ülkemizde ise ulaştırma alanında yaşanan gelişmelere paralel olarak Cumhuriyet'in ilk dönemlerinden itibaren seyahat acentacılığı kurumsal bir şekilde gelişim göstermiştir. Cumhuriyet'in ilk dönemlerinde turizm sektöründe ilk çalışmalar Atatürk'ün liderliğinde Türkiye Seyyahın Cemiyeti'nin 1923 yılında kurumsallaşma çabaları ile gerçekleşmiştir (Hacıoğlu, 2016: 4).

I. Dünya Savaşı'ndan sonraki süreçte İstanbul'u ziyaret eden yabancılara tercümanlık hizmeti sunulması ile başlayan bu faaliyetler, daha sonra kurumsal bir çatı altında sürdürülmüş 1923 yılında Türkiye Seyyahın Cemiyeti oluşturulmuştur (İçöz, 2000: 20-21). Daha sonraki dönemlerde ise, Türk Milli Gençlik Teşkilatı düzenlemiş oldukları turların yaygınlaşması neticesinde seyahat acentaları hızlı bir şekilde ülkemizde de kurulmaya başlamıştır. Bu kuruluşlar, 1972 yılına kadar "Genel Ticaret Yasaları" çerçevesinde bu kuruluşlar faaliyetlerini sürdürmüşlerdir. 1972 yılında bu kuruluşların faaliyetlerine yönelik olarak düzenlenen "1618 Sayılı Seyahat Acentaları Kanunu" beraberinde bu kuruluşlar mesleki bir statü elde etmişlerdir. Bu düzenleme ile birlikte, seyahat acentaları, 1618 Sayılı kanunla birlikte meslek örgütleri olan TÜRSAB'ın kontrolünde çalışmaları devam ettirmişlerdir (Kozak ve Bahar, 2013:21-23).

1.6. Seyahat Acentalarının Ulusal ve Uluslararası Sınıflandırılması

İşleyiş ve kuruluş yönünden seyahat acentaları farklı biçimlerde tasnif edilmektedir. Bu sınıflandırmalar; yapısal, yasal, işlevsel, çalışma sahalarına göre ve uluslararası olmak üzere 5 grup altında değerlendirilmektedir. Ülkemizde ise, seyahat acentaları düzenlenen kanuna göre A, B ve C grubu şeklinde tasnif edilmektedir. (İçöz, 2000: 62).

1.6.1. Yasal Sınıflandırma

Seyahat acentaları, Türkiye’de dünyada olduğu gibi tasnif edilmelerine karşın, bu kuruluşlara münhasır faaliyeti sergilemek isteyenlerin 1618 sayılı yasa çerçevesinde sınıflandırılmalarıdır. Bu bağlamda yasa ile tespit edilen özellikler çerçevesinde acentalar isimlendirilirler (www.mevzuat.gov.tr).

- A Grubu Seyahat Acentası: Müşteriler için bütün acentacılık faaliyetlerini üretir ve pazarlama faaliyetlerini gerçekleştirir. Yazılı belgeli olarak A grubu seyahat acentaları, B veya C grubu seyahat acentaları vazifelendirebilmektedir. Bu vazifeler genel olarak paket tur düzenlemesi şeklindeki işlevleri içermemektedir. Tüm işlemleri A grubu seyahat acentaları gerçekleştirdiği için diğer gruplar ile karşılaştırıldığında kuruluş belgeleri ve ücretleri daha kapsamlıdır (www.mevzuat.gov.tr).
- B Grubu Seyahat Acentası: Hava, deniz, kara ulaştırma vasıtaları ile ilişkili olarak bilet satışı ve rezervasyon faaliyetlerini yürütürler. Bununla birlikte A grubu seyahat acentalarının onayları çerçevesinde A grubu acentaların düzenlemiş oldukları turların biletlerinin rezervasyon ve satışlarını yaparlar. B Grubu seyahat acentalarının A grubuna göre yasal koşulları daha kolay sağlanabilmektedir (www.mevzuat.gov.tr).
- C Grubu Seyahat Acentası: Bu grupta yer alan seyahat acentaları A grubu seyahat acentalarının kendilerine verildiği hizmetleri yerine getirirler. Yabancı misafirlere A grubu acentaların aksine tur satış hizmeti veremezler. Yalnızca Türk vatandaşlarına yönelik yurtiçi turların düzenlemesini ve pazarlamasını gerçekleştirirler (www.mevzuat.gov.tr).

1.6.2. Yapısal Sınıflandırma

Yapısal açıdan tasnif edilmesinde seyahat acentalar için birtakım ölçütler düzenlenmiştir. Seyahat acentalarının yapısını tespit eden en önemli faktörlerden birisi işletme büyüklüğüdür. Seyahat acentalarının, işletme sermayesinin büyüklüğü, ekonomiye kazandırdığı döviz, hizmet verdiği yıllık turist sayısı, satış hacmi ve faaliyet çeşitliliği, mali durumu, insan kaynaklarının sayısal değeri, sahip olduğu ya da kullandığı şube sayısı, iş yaptığı turizm işletmesi sayısı, araç sayısı, vergi miktarı,

gelir ve yarattığı katma değer gibi değişkenler yapısal olarak sınıflandırma niceliksel ölçütlerdir. Yapısal sınıflandırmada dört kategori bulunmaktadır; (Hacıoğlu, 2016: 50; İçöz, 2000: 62).

- Bağımsız Klasik Acentalar: Paket tur ve biletde dahil olmak üzere seyahat ile ilgili faaliyetlerin tamamını sağlayan ve herhangi başka bir kuruluş ile bağlantısı bulunmayan acentalar bu grupta bulunmaktadır.
- Karşılıyıcı Acentalar: Ülke dışından gelen turist kabilelerini karşılayarak ilk hizmeti sunan acentalardır. Aynı zamanda faaliyet göstermiş oldukları ülkede yapmış oldukları anlaşmalar çerçevesinde tur operatörlerini temsil etme fonksiyonları da bulunmaktadır. Tur operatörünün bütün sorumlulukları ve görevlerini yerine getirebilirler. Ülkeye tur operatörlerince gönderilen yabancı turistlerin bütün işlerini yerine getirirler.
- İşletmeler İçin Uzmanlaşmış Acentalar: Kuruluşların seyahat organizasyonlarına dair personele yönelik gerçekleşmesi gerekli olan bütün işlemler için anlaşma sağladığı uzmanlaşmış acentalardır.
- Büyük Dağıtım Acentaları: Acentalar ve operatörler arasında aracılık vazifelerini yürütürler. Genel olarak tur operatörlerinin ürünlerinin pazarlama işlerini yürütürler.

1.6.3. İşlevsel Sınıflandırma

Hizmetlerin temel niteliği olarak ön plana çıkan standartlaşmama işlemlerinin benzer türden dahi olsa birbiri ile aynı olmaması, hizmet sunumunu yapan işletmelerin yöntem, uygulama ve amaçlarının farklı oluşu, faaliyetin biçimi ve kapsamının değişebilmesi seyahat acentalarının işlevlerini farklılaştırmaktadır (Demir, 2014: 88; Ahıpaşaoğlu, 2001: 18-20).

- Ingoing (Yurtiçi Seyahat Organizasyonu) Acentalar: genellikle gönderici ve karşılayıcı fonksiyonunun daha etkin bir şekilde kullanılması sebebiyle ülke içindeki seyahat etkinliklerinin uygulanması ile ilgili olarak yeterli olamayan alanlara yönelik yoğunlaşmış acentalardır.

- Outgoing (Gönderici) Acentalar: Turizm faaliyetlerini daha çok yurtdışı turlar çerçevesinde gerçekleştiren ve bu çerçevede yurt dışına turizm amaçlı turist gönderen organizasyonlardır. Bu tasnifte bulunan acentalar, diğer ülkelerindeki seyahat organizasyonları ile imzaladıkları anlaşmalarla verecekleri hizmetlerin bu ülkelerdeki kısmını destinasyondaki yerel acentalara yaptırır.
- Incoming (Karşılایıcı) Acentalar: Karşılایıcı yerel acenta grupları olan bu organizasyonlar, ziyaretçilerin geldikleri süreçte ilk hizmet olan karşılama faaliyetlerinden başlayarak destinasyonu terk edinceye kadar olan aşamalarda bütün faaliyetleri yürütürler.

1.6.4. Faaliyet Alanına Göre Sınıflandırma

Gerçekleştirmiş oldukları faaliyet alanlarına göre tasnif, kongre ve toplantı, ulaştırma, araç kiralama, havayolu bilet satış tur operatörü temsilcisi, tur satış, kelinde sekiz grupta değerlendirilmektedir (Ahipaşaoğlu ve Arıkan, 2005: 100).

- Teşvik Seyahati Acentaları: özel organizasyonların ve eğlencenin yoğun bulunduğu ve kısa süreli geziler, şeklinde gerçekleştirilen gezi ve tatil şeklidir. Başka bir deyişle, iş seyahatleri gezileri, özendirme gezileri turizm sektörünün en hızlı büyüyen kategorisini oluşturmaktadır.
- Kongre ve Toplantı Acentaları: kongre ve fuar kelindeki organizasyonları düzenleyen acentalardır. Kongre organizasyonlarında sadece fuar, seminer ve toplantıların düzenlenmediği kongre organizasyonlarında, sezon dışında eğlence ve düğün benzeri aktiviteler gerçekleştirilerek turizm sektörüne katkı sağlamaktadırlar.
- Ulaştırma Acentaları: Bu acentaların ana fonksiyonları araç teminin sağlanmasıdır. Yolcu taşımacılığı yapan firmalarla araç yetersizliği, güvenlik ve maliyet konularında genellikle anlaşma yapılamamaktadır. Bu nedenlerle, bu sahada hizmet yürüten acentalar ile anlaşmalar yaparak, turizm sektörünü bilen uzman kadrolardan faydalanmaktadırlar.

- Araç Kiralama Acentaları: Farklı model ve türdeki araçları tüketicilerin kullanımına sunan bu tür seyahat acentaları, bu hizmetlerini şoförsüz ve şoförlü bir şekilde verebilmektedirler.
- Tur Operatörü Temsilcisi Acentalar: gezi ve tatil organizasyonları gerçekleştiren kuruluşların hizmetlerinin satışını gerçekleştiren acentalardır. Bunların yanında, perakendeci seyahat acentalarından kalan uçak bileti, araç kiralama, rezervasyon ve diğer faaliyetlere yönelik anlaşmalarda yapabilmektedirler.
- Tur Satış Acentaları: Yurt dışı, yurt dışı yalnızca rehberli ya da konaklamalı turların satışlarını yapmaktadırlar. Yapmış oldukları tur satışları tur operatörleri ya da toptancı seyahat acentalarınınca düzenlenmiş turlardır.
- Havayolu Bilet Satış Acentaları: Genellikle yalnızca bilet satışlarını yapan aracı organizasyonlardır. Diğer acentacılık faaliyetlerini yürütenler de bulunmaktadır.

1.6.5. Uluslararası Sınıflandırma

Uluslararası alanda çalışmalar gerçekleştiren acentaların tasnifi farklı bir biçimde yapılmaktadır. Uluslararası tasnif genel olarak acentanın faaliyet sahalarına göre yapılmaktadır. Faaliyet sahalarına göre 3 grupta değerlendirilmektedirler (Demir, 2014: 90-92; Hacıoğlu, 2016: 54-56).

- Zincir Seyahat Acentaları: Tur operatörlerinin oluşturmuş olduğu baskıyı oradan kaldırmak maksadıyla ülke genelinde şubeleri olan hem toptancı hem de perakendeci seyahat işletmeciliğini yürütebilecek olan seyahat işletmeleridir.
- Toptancı Seyahat Acentaları: Bir ya da birden fazla olarak operatörlerin Perakendeci seyahat acentalarına belirli sayılarda yolcu sağlama güvencesiyle üretmiş olduğu turları satın alarak pazarlamasını gerçekleştirmektedir.
- Perakendeci Seyahat Acentaları: Seyahat acentası rezervasyon, bilet satışı, araç kiralama, sigorta işlemleri, vb. hizmetleri üretici firmalardan satın alarak, üreticilerinin belirlemiş oldukları perakende satış fiyatları üzerinden müşterilere sunmaktadırlar.

İKİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

İnsanların farklı oldukları ve doğal olarak benzer durumlarda bile farklı davrandıkları bilinmektedir. Her birey, davranışını türeten ve kontrol eden benzersiz kişilik özellikleri kalıplarına sahiptir. Yine de kişinin davranışı, kişiliğinin değerlendirilmesiyle tahmin edilebilir. İlerleyen bölümlerde kişiliğe dair kavramsal çerçeve sunulacaktır.

2.1. Kişilik Tanımı ve Özellikleri

2.1.1. Kişilik Tanımı

Kişilik kavramı, kişilik psikolojisinin farklı bir bilimsel bir disiplin şeklinde ortaya çıkması ile 1930'lu yıllardan itibaren gelişmeye başlamıştır. Köken olarak kişilik, 'Persona' yani antik Yunan dönemi tiyatrolarda drama sanatçıların kullanmış olduğu maskeler için kullanılmış bir kavramdır. 'Persona' antik dönemde maskenin arkasında yer alan hakiki kişiliğini değil sahnelemiş olduğu karakteri yansıtmaktaydı. Zaman içerisinde kişinin hakikatte yansıtmış olduğu davranış ve tavırların tamamını aktarmak açısından kullanılmıştır (Yelboğa, 2006:196).

İnsan kişiliği, çok çeşitli yönlerden değerlendirilmesinden ve kişiliğin karmaşık yapısından dolayı bu kavram ile ilgili olarak çok farklı tanımlara gidilmiştir. Her ne kadar tüm kişilik teorisyenleri için tek bir tanım kabul edilemez olsa da kişiliğin bir kişinin davranışına tutarlılık ve bireysellik kazandıran göreceli olarak kalıcı özelliklere ve benzersiz özelliklere sahip bir model olduğunu söyleyebiliriz. Kişiliğin karmaşık yapısı, kavram için tek bir tanımlamaya gitmeyi zorlaştırmıştır. Bu nedenle, araştırmacılar kişilik için kapsamlı bir tanım üzerinde anlaşamamış ve kavrama baktıkları perspektifler üzerinden farklı tanımlamalar yapmışlardır. Kişilik kavramının gündelik yaşamda kullanımına yönelik bir kısım araştırmacılar, bu kavramı sosyal başarı ile ilintili bir şekilde ele alarak, çok kişilikli biri olmak veya popüler bir kişilik olmak biçiminde değerlendirilmektedir. Bu konu ile ilgili olarak bazıları ise, kişilik tanımlamalarında kişilerin ön plana çıkan sessiz

olmak, neşeli olmak, kibar olmak gibi bir kısım karakteristik özelliklerden faydalanmaktadır (Batı, 2012: 64).

Ancak psikoloji alanında çalışan uzmanlar, kavramı çok daha farklı bağlamlarda ele almaktadırlar. Çünkü bu uzmanlar, bahsedilen bu özelliklerin kişilik kavramını açıklamada çok da önemli olmayan bir rol oynadıklarını iddia etmektedirler. Bu bağlamda, psikolojik bir mefhum olarak iki temel anlam çerçevesinde ilerlemiştir. Bunlardan birincisi, insanlar arasında mevcut olan tutarlı farklılıklar ile ilişkilidir. Bu manada, benlik (kişilik) çalışması, nispeten kararlı insanların psikolojik özelliklerini sınıflandırmaya ve açıklamaya odaklanır. İkinci anlam, bütün insanları benzer yapan ve psikolojik insanı öbür türlerden ayıran nitelikleri belirtir. Bu çerçevede, Amerikalı psikologlar Randy Larsen ve David Buss kişiliği şu şekilde tanımlamışlardır; Kişilik, insanın kendisini çevreleyen psikolojik, sosyal ve fiziksel çevreye etkileşimini ve değişikliklerini etkileyen, insandaki istikrarlı, düzenli bir psikolojik özellik ve mekanizma bütünüdür (Özsoy ve Yıldız, 2013:2-4).

2.1.2. İş Yaşamında Çalışanın Kişiliği

Genel olarak birey, daha sonra kişinin çevreye davranış veya tepki verme şekilleri gibi kişiliğini belirleyen farklı içgüdülerle yaratılır. Bir çalışan olarak, işyerindeki kişilik organizasyon hedeflerine ulaşmak için önemlidir, sadece kar açısından değil, aynı zamanda çalışanlar aracılığıyla başarılı performans için de önemlidir. Kişilik, bireyin bir insan olarak çevrelerine tepki verme, algılama, düşünme, algılama, tutum veya davranış biçimidir. Kişilik, çeşitli durumlarda biliş, motivasyon ve davranış üzerinde etkili olan bir kişinin haiz olduğu dinamik veya karakteristik bir dizi olarak tanımlanabilir. Kişilik, farklı insanlar için benzersiz bir karakter oluşturan bireyin özelliklerinin birleşimidir (Youshan, 2015:187-188).

Duckworth ve Yeager (2015:238-240), bir çalışanın kişisel özelliklerini, değerlerini ve yaşam becerilerini değerlendirmek için iş performansını ve şirkete katkısını en üst düzeye çıkarmak amacıyla kullanılabilecek bir kişilik profili araçlarının bulunduğunu belirtmiştir. Kişilik, özellikle örgütsel performansı tahmin etmekle ilgili kişilik üzerinde önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir. Örgütsel

performans, bir organizasyonun performansı etkileyen diğer tüm kişilik, dış ve iç boyut dikkate alınarak belirlenen hedeflerine ulaşması olarak tanımlanabilir. Bir örgütsel performans, tüm organizasyon iş süreçleri ve faaliyetlerinin bir sonucu olarak toplanır. Çalışanların kişiliği, kuruluşun süreci ve faaliyetleri başarıyla yerine getirebilmesini sağlamak için önemlidir (Youshan, 2015:187-188).

2.1.3. Kişilik Özellikleri

Kişilik özellikleri tipik olarak, insanların göreceli olarak istikrarlı davranış kalıpları, düşünceleri ve duyguları ile ilgili açıklamaları olarak tanımlanır. Psikologlar, beşerî bilimleri geliştirmek için hangi özelliklerin kullanılabileceğini belirlemek için kişilik özellikleri üzerinde çalışmaktadır. Birçok çalışma, kişilik özelliklerinin insan davranışını etkilediği sonucuna varmıştır (Özsoy ve Yıldız, 2003:4-5).

Her bir kişi kendini diğer insanlardan ayırt edici birtakım özellikleri barındırmaktadır. Bu durum, kişilerin nispeten tutarlı ve özgün nitelikler ortaya koymasından dolayıdır. Davranış ve tutumların kısmen tutarlı bir şekilde gerçekleşmesi kişinin davranış biçiminde ve belirgin niteliklerindeki farklılaşmanın kısa bir sürede farklılaşmaması şeklinde değerlendirilmektedir. Örnek olarak bir kişi dışa dönük ya da nazik ise muhtemel olarak bu birey geçmiş dönemlerde de bu şekildedir ve gelecek dönemler de benzeri tutum ve davranışları ortaya koyma eğilimde bulunması beklenebilir. Benzer bir biçimde bu kişi bahsedilen nitelikleri çok sayıda gelişmede de ortaya koyacaktır (Greenberg, 1999: 40).

Bu bağlamda değerlendirildiğinde kişilik bireyin alışkanlık durumuna dönüşmüş ve dikkat çeken özelliklerini tanımlamak amacıyla kullanılmaktadır. Kişiliğe yönelik yapılmış olan tanımlamalardan kişiliğin tutarlı ve kişiyi diğer bireylerden farklı kılan özelliğe sahip olduğu dikkat çekmektedir (Buchanan ve Huczynski, 1997: 136-137). Bu nedenledir ki, bahsedilen özelliklerin farkına varılması kişilik kavramının daha doğru bir şekilde kavranılmasına katkı sunabilecektir. Kişilik özellikleri tutarlılık arz etmektedir. Kişilerin kişilik özellikleri tutarlı bir şekilde gözlemlenmesinin, kişiliğin farklılaşmayacağı manasını taşımamaktadır. Ancak, dönemsel veya geçici koşullar nedeniyle ortaya çıkan kişinin

rastlantısal anlık reaksiyonlarından meydana gelen tutum ve davranışlar kişilik özelliklerinde yaşanan değişimlerden dolayıdır (Özsoy ve Yıldız, 2003:4-5).

Çünkü kişilik özelliklerinde görülen tutarlılık ile belirtilmek istenen durum, kişinin davranış eğilimlerinin sık bir şekilde değişmeyeceğini göstermektedir. Örnek olarak, eğer bir kişi genel bir şekilde vakit kavramına çok fazla önem atfediyorsa, bu birey çoğu gelişmede de dakik olmaya ihtimam göstermektedir. Özetle kişinin geçmiş dönemlerde sık bir şekilde ortaya koyduğu kişilik özellikleri, gelecekteki ve günümüzdeki davranışları ile önemli ölçüde çelişmesi beklenmez. Bu çerçevede kişinin belirli gelişmeler karşısında duygusal tepkilerinin ve düşünce yapısının farklılaşma süreci oldukça uzundur. Kısa sürede, bu konuda önemli oranda farklılaşmanın meydana gelmesi beklenmez. Bundan dolayı, kişilik özellikleri geliş süreklilik arz eder ve geliş geçici değildir (Greenberg, 1999: 40; Başaran, 2000: 57).

Öbür taraftan kişilerin yaşamış olduğu çevresel faktörlerin de farklı olması kişiler üzerinde farklı uyarıcıların etkili olmasına neden olur. Çünkü farklı çevresel etkenlerin etkisi altında kalan kişiler, bu etkenlerin etkisi altında kalabilmekte ve zaman içerisinde kişilik özellikleri üzerinde farklılaşmalara yol açabilmektedir. Dinamiklik arz etmesi, kişiliğin bir diğer özelliğidir. Bu çerçevede kişilik özelliklerinin tutarlılık göstermesi, farklılaşmayacağı manasını taşımamaktadır (Başaran, 2000: 57).

2.2. Kişiliğin Oluşmasında Etkili Olan Faktörler

2.2.1. Biyolojik Faktörler

İnsan kişiliğinin oluşmasında biyolojik faktörler çok önemlidir. Çocuklar bir ailede doğar; ebeveynlerinden aldıkları birçok özellik taşırlar. Çocuklar, kişiliklerinin bir parçası olan ebeveynlerinden fiziksel ve psikolojik özellikler alırlar. Cinsiyet, hormon seviyesi, tiroid gibi endokrin bezlerin işleyişi, paratiroid, hipofiz bezi, adrenal bez, gonad vb. gibi biyolojik faktörlerdeki farklılık bireyin kişiliğini etkileyecektir. Bu, bireyin belirli durumlarda nasıl davranacağını belirler. Bu biyolojik faktörler, bir kişinin sosyal çevreyi gereksinimlerine göre şekillendirmesini sağlar (Robbins ve Judge, 2013: 136).

Araştırmacılar, genetik etkinin etkisini aile ve ikiz çalışmaları kullanarak araştırmaktadır. Yeni geliştirilen nörobilim teknolojileriyle birleştirilmiş bu çalışmalar, birçok kişilik özelliğinin kalıtsal ve biyolojik olarak belirlendiğine dair oldukça sağlam bir sonuca yol açmıştır. Genler ve kişilik arasındaki ilişkileri inceleyen ilk yıllarda, bir çalışmanın, kişiliğin öz raporlarını incelemek ve özdeşlerinin yaklaşık %50'sini paylaşan çift yumurta ikizleri arasındaki öz raporları özdeş ikizlerinkilerle karşılaştırmak tipiktir. Genlerinin %100'ünü paylaşan bu erken ikiz çalışmalarda, bu bağlantıyı doğrulayan çok tutarlı sonuçlar ortaya çıkmıştır. Bu çerçevede, kişilik söz konusu olduğunda, genler önemlidir. Bu çerçevede, bir çocuğun ebeveynlerinden miras edindiği genetik direktif gelişim için bir yol haritası çizebilirken, bu yol haritası üzerinde şekillendirici özelliğe sahiptir (Başaran, 2000: 57).

2.2.2. Sosyo-Kültürel Faktörler

Sosyal ve kültürel faktörler kişiliğimizi şekillendirmede önemli bir rol oynamaktadır. Bir kişi kendi grubundaki diğer kişilerle etkileşime girdiğinde ilişki kurar ve ilişkisini geliştirir. Toplumsal iletişim ve ilişkiler bu çerçevede bireylerin kişiliği üzerinde etkili olur. Çevre, grup hayatı, aile, bireyin toplumunda günlük yaşamda etkileşimde bulunduğu medya gibi birçok diğer sosyal faktörler kişiliklerini şekillendirir. Bir bireyin sosyal yaşamıyla temas eden bütün bu unsurların, o bireyin kişiliğini etkilediğini ve iyi ya da kötü bir kişilik geliştirdiğini söyleyebiliriz (LeFebvre ve Franke, 2013:123).

Aynı zamanda bireylerin içinde yaşamamış olduğu kültürler de kişilik gelişimi üzerinde etkili olduğu iddia edilmektedir. Hofstede, kültürü bir takımın üyelerini veya bir insan kategorisini diğerlerinden ayıran aklın kolektif programlanması olarak tarif eder. Tanımlamada, değerler tanımlayıcı bir özellik ve kültür grup düzeyinde bir olgudur. Değerler, bir ortamda istenmeyen ve neyin arzu edilebilir olduğunu belirten ve grup, bireysel, ulusal veya örgütsel ve toplumsal düzeyde ölçülebilen ve kavramsallaştırılabilen makro tabanlı inançlardır. Hofstede yönünden tarif edilen kültürel değerler, usullere uygun olarak kişilik özellikleri ile ilgilidir. Mesela, bireyci toplumlarda, insanlar grupların üyeleri yerine bireyler olarak hareket etmeyi tercih eder. Bununla beraber, ortaklaşacı kültürlerde doğuştan itibaren

insanlar, sadakat karşılığında onları korumaya süre gelen güçlü, uyumlu gruplara entegre edilir (Hofstede, 1980:17-20).

2.2.3. Aile Faktörü

Bireylerin kişilik teşekkülünde en etkili ve önemli faktörlerden birisi de ailelerdir. Bireyin kişiliğinin gelişmesinde karşılaşmış olduğu ilk etken sosyal yapı ailedir. Kişilerin toplumsal normlar ve değerleri ilk olarak kavramaya başladıkları ortam, aile çevresidir. Ebeveynler, sosyalleşmenin ilk modeli ve ilk kaynağıdır. Çocuklar hem özel bazı davranış biçimlerini hem de sosyal değerleri ve tutumları, baba ve anneyi örnekleyerek öğrenirler. Kişiliğin teşekkülünde bireyin içinde dünyaya geldiği, büyüdüğü aile ve ev ortamının etkileri aşırı yönlüdür. Ebeveynler, çocuklarını yetiştirme aşamasında, bilinçli ya da bilinçsiz bir şekilde çocukları, ebeveynlerinin, çok sayıdaki kültürel ve ahlaki standartlarını ve kişilik özelliklerini özenerek öğrenirler (Zel, 2001: 24).

2.2.4. Sosyal Sınıf ve Sosyal Yapı Faktörü

Sosyalleşme, bireylerin düzenlenmiş olan herhangi bir grup aktivitesine iştirak ederek, kendisine yönelik olarak tespit edilen ve bununla birlikte kendilerinden beklenenleri gerçekleştirmesi ve birlikte faaliyet gösterdiği grubun sahip olduğu değerlerinden farkında olması durumudur. Kişilik özellikleri yanında kişilerin tutum ve davranışları sosyal çevrenin ve çevrenin etkisi ve yönlendirmesi ile şekillenir ve sosyal çevre tarafından öğretilir. Bireylerin sosyal çevresi ile uyum göstermesi açısından göstermiş olduğu gayret, sosyal gelişim süreçlerini meydana getirmektedir. Sosyalleşme diğer bireyler ile iletişim kurma, onlarla yaşama veya birlikte olma zorunluluğudur. Bu durumun aksi yönde tutum ve davranışlar sergileyenler çoğu zaman sosyal çevrenin baskısı ile karşı karşıya kalırlar. Dolayısıyla, bireyin kişiliğinin şekillenmesinde içinde bulunan sosyal çevrenin önemli bir etkisi bulunmaktadır. Bireyler içinde bulunduğu sosyal çevrenin göreneklerini, adetlerini kültürünü, benimseyerek ve onlarla yaşayarak biçimlenmektedirler (Doğan, 2002: 64).

2.3. Kişilik İle ilişkili Kavramlar

2.3.1. Mizaç

Kişilik ve mizaç psikolojide farklı düşünce ve duygu biçimlerine dair konuşmak amacıyla kullanılan iki kavramdır. Bu nedenle, birbirleriyle ilişkilidir. Her ne kadar insanlar hayat boyu özelliklerde bireysel farklılıklar gösterse de bu özellikler bazen “mizaç” ve öbür zamanlarda “kişilik” olarak tanımlanır. Mizaç, kişiliğinizin genlerinizden çıkagelen doğal bir kısımdır. Bu yüzden mizaç kişiliğin içgüdüsel ve biyolojik bir parçası olarak görülür. Genetik olduğu ve miras aldığınız özelliklerden geldiği için mizaç değiştirmek, zordur. Mizaç, psikolojik olarak duygusal eğilimler ve tepkilerle ve bunların hız ve yoğunluğuyla ilgilidir. Bu terim genellikle bir kişinin geçerli ruh halini veya ruh halini belirtmek için kullanılır. Kişilik, mizaçtan çok daha geniş bir bireysel farklılık yelpazesi içerir. McAdams ve Pals (2006), üç geniş seviyeye ayırdıkları kişilik kavramını anlamak için özellikle faydalı bir model geliştirmiştir. İlk olarak, özellikler, belirli bir sosyo-kültürel bağlama bağlı olmayan, ancak böyle bir bağlamda gözlenebilecek kıyasla istikrarlı motivasyon, duygu, davranış ve biliş kalıplarını tanımlar (Hökelekli, 2009: 164).

2.3.2. Karakter

Karakter, “bireylerin belli durum, olaylarda kızgın, üzgün, haklı, haksız, mutlu, mutsuz gibi durumlarda gösterdiği davranış ve tutumlarının değişmesinin çok zor olması ya da kararlılık içinde bulunması özelliğidir.” Karakter ve kişilik, birinin davranışlarını tanımlamak için kullanılırken, ikisi o bireyin farklı yönlerini inceler. Kişinin kişiliği daha belirgindir, oysaki karakter, çeşitli durumlarda ortaya çıkar. Kişilik tespiti daha kolay olsa da büyük oranda statik ve gelişmesi yavaştır. Öte yandan, karakterin ayırt edilmesi daha uzun sürer ancak değiştirilmesi daha kolaydır. Bunun nedeni, karakterin inançlar tarafından şekillendirilmesi ve yeterli çaba ve motivasyonla, kişinin bakış açısının ve dünya görüşünün değiştirilmesi kişinin karakterinde bir değişikliğe yol açabileceğidir. Kişilik özelliği, “belirli bir türden inanç veya arzuları oluşturma ve bu kullanımla ilgili şartlar altında, belirli bir şekilde hareket etme” eğilimi olarak tanımlanabilir. Buna bağlı olarak, daha yüksek düzeyde karakter ve kişilik kavramları da isteğe bağlıdır (Banicki, 2017:58).

2.3.4. Benlik

Benlik kavramı, düşünme biçimimiz, tercihlerimiz, inançlarımız, tutumlarımız, sistematik bir biçimde düzenlenmiş görüşlerimiz ve ayrıca çeşitli yaşam rollerinde nasıl davranmamız ve tepki göstermemiz gerektiği şeklinde tanımlanmaktadır. Benlik kavramı, birinin psikolojisinin, özelliklerinin, yeteneklerinin anlaşılmasının bazen zor olduğunu bildiğimiz için karmaşık bir konudur. Hepimizin kendimiz hakkında çeşitli görüşleri vardır. Hepimiz nazik, sakın, sabırlı, bencil, kaba olduğumuzu ve ne olmadığını düşünebiliriz. Kendinizle ilgili hangi algınız olduğu hiç önemli değildir. Ancak tüm bu öngörülerini kolaylaştıran tek algı örgütlenmiş benlik kavramıdır. Bir insan kendi benlik kavramıyla eşleşen bir şeye inandığında, görüşüne sadık kalır ve aynı şeyi değiştirmeyi kabul etmez. Benlik, zaman içinde gelişmektedir. Benlik, insanlarla olan sosyal iletişimle ve onlarla etkileşim ile inşa edilir (Brown, 1998: 2).

2.3.5. Kültür

Kültür, insan gruplarının kendine özgü kazanımlarını oluşturan, sembollerle edindiği ve aktardığı davranışların, açık ve örtük kalıplarından oluşur. Kültürün en önemli ana çekirdeği geleneksel fikirlerden ve özellikle de bunlara bağlı değerlerden meydana gelir. Kültür sistemleri, bir yandan eylem ürünleri, diğer yandan gelecekteki eylemlerin koşullu unsurları olarak düşünülebilir. Unesco tarafından kültür, “*bir toplumu ya da toplumsal bir olguyu tanımlayan onun sahip olduğu ve onunla öne çıktığı değerler, algılar, tutumlar, düşünce ve duygular, yaşam biçimleri, yaşayış tarzları, insanın temel haklarını, adet-geleneklerini ve inançlarını da kapsayan bir olgu bir kavram.*” manasında tarif edilmiştir (Köknel, 1999: 21-23).

En önde gelen kültür ve kişilik kuramcıları, sosyalleşme uygulamalarının doğrudan kişilik kalıplarını şekillendirdiğini savunmuştur. Sosyalleşme süreci, bir kişinin duygularını, düşüncelerini, davranışlarını, kültürel değerlerini ve normlarını biçimlendirir. Kişinin, sürecin çalışmasını, çevre insan toplumunda üretken üyeler olarak yer almasını ve işlev görmesini sağlar. Kültür ve kişilik çalışmaları, farklı sosyalleşme uygulamalarının farklı kişilik tipleri ile nasıl sonuçlandığını incelemiştir (Zel, 2001: 32-34).

2.3.6. Kimlik

Kimlik, büyük ölçüde “Kimsin?” sorusuyla ilgilidir. Kimlik, yaptığımız seçimleri dikte eden temel değerlerimizle ilgilidir. Bu seçimler kim olduğumuzu ve neye değer verdiğimizi yansıtır. Son kırk yılda, kimlik kavramı sosyoloji ve sosyal psikoloji içerisinde hem teorik hem de ampirik gelişim alanlarından biri olmuştur. Kimlik kavramına olan bu sürekli ilgi, bireyleri sosyal etkileşim içinde yerleşmiş ve toplum içinde yerleşik olarak anlamanın birincil önemine dayanmaktadır (Marshall, 2000: 9-12).

Genel olarak, bir kimliği, toplumdaki belirli rolleri tanımlayan, toplumdaki belirli grupların üyeleri olarak ve onları diğerlerinden benzersiz kılan özelliklere sahip kişiler olarak paylaşılan bir anlamlar kümesi olarak görülmektedir. Çocuklar kendilerini ebeveynlerinin görüşleri ve düşünceleri doğrultusunda tanımlamaktadır. Psikologlar, kimlik oluşumunun yeteneklerini ve potansiyelini mevcut sosyal rollerle eşleştirerek “kendini bulma” meselesi olduğunu varsaymaktadır. Bu nedenle, kendini sosyal bir dünyada tanımlamak, bir insanın yaptığı en zor seçimlerden biridir. Kimlik oluşturma görevi için üç hedef gereklidir. İlk görev, birinin kişisel potansiyellerini keşfetmek ve geliştirmektir. Kişisel potansiyeller, kişinin diğer şeylerden daha iyi yapabileceği şeyleri ifade eder. İkinci adım, yaşamdaki amacını seçmektir. Yaşamlarımızda başarmak istediklerimizi seçmek gerekir. Önemli başarılar elde etmek için hedefler, yetenek ve becerilerimizle uyumlu olmalıdır. Yeteneklerimizle uyumlu olmayan bir amaç seçmek, hayal kırıklığı ve başarısızlık için bir gerektir. Son olarak, bir kişi bu potansiyeli ve amacı uygulama fırsatlarını bulmak için gereklidir. Açık toplumlar, kimlikle ilgili seçimleri uygulamak için rol hareketliliği ve esneklik sağlar (Walzer, 2001:112).

2.4. Kişilik Teorileri

2.4.1. Freud-Psikoanalitik Kuram

Sigmund Freud psikiyatrinin babası olarak kabul görür. Birçok çalışması arasında apaçık, psikolojide onu ön plana çıkaran husus, kişilik kuramıdır. Freud, yetişkinlerin kişiliği, deneyimlerinin insani gelişim aşamalarında nasıl bilinçsiz ve bilinçli bir şekilde işlendiği ile bu deneyimlerin şahsiyetini nasıl şekillendirdiğine

bağlı olarak erken çocukluk deneyimlerinin bir bileşimi yerine meydana çıktığını belirtmektedir. Bu gelişim aşamalarında deneyimler insan zihninin üç seviyesi boyunca oluşmaktadır (Eroğlu, 1998: 152).

Zihinde ortaya çıkan bu yapılar ve iç çatışmalar kişiliğin şekillenmesidir. Freud'a göre bu üç seviye arasında karşılıklı bağımlılık olsa da her seviye kişilik gelişiminde de bir gayeye hizmet etmektedir. Bu teori içinde, bir kişinin iç çatışmaları gelişiminin belirli aşamalarında çözme yeteneği, tamamen olgun bir yetişkin olarak gelecekteki başa çıkma ve işleyiş yeteneğini belirler. Her aşama, Freud'un insan zihni kavramı üzerinden süperego, ego ve kimlikten oluşan üç katmanlı bir sistem olarak işlenir (Cüceloğlu, 2003: 410- 411).

- **Süper ego:** bilinçli bir düzeyde işlev görür. Davranış üzerinde etik bir kısıtlama olarak hareket eder ve bireyin vicdanını geliştirmesine yardımcı olur. Birey toplumda büyüdükçe, doğru ve yanlış arasında ayırım yapmasına yardımcı olan kültürel değerleri ve toplumun normlarını öğrenir. Bu düzeyde toplum ve ebeveyn rehberliği, id tarafından yönlendirilir.
- **Ego:** Başlangıçta Freud, ego kelimesini bir benlik duygusu demek için kullandı, ancak daha sonra onu hoşgörü, yargılama, kontrol, gerçeklik testi, planlama, bilgi sentezi, savunma, entelektüel işlevsellik ve hafıza gibi bir dizi psişik işlev anlamında kullanmıştır. Ego, İd'nin taleplerini gerçekçi ve sosyal olarak uygun şekillerde karşılamaya çalışan gerçeklik ilkesine dayanarak çalışır.
- **İd:** zihnin biyolojik veya içgüdüsel ihtiyaçların derhal tatmin edilmesini isteyen ilkel parçasıdır. Biyolojik ihtiyaçlar temel fiziksel ihtiyaçlardır. İçgüdüsel ihtiyaçlar olan açlık, susuzluk, vd. gibi. Doğal ya da öğrenilmemiş ihtiyaçlardır. İd, aklın bilinçdışı kısmıdır. Neyin doğru neyin yanlış olduğunu düşünmeden anında hareket eder.

Freud'un psikanalitik cinsiyet gelişimi teorisi, cinsiyet gelişiminin psikoseksüel kişilik gelişimi teorisinin üçüncü aşamasında gerçekleştiğini göstermektedir. (Zel, 2001: 32-34).

Uriely ve diğerleri (2014), araştırmalarında sapkın turist davranışı olgusunu psikodinamik sosyoloji perspektifinden kavramsallaştırmaktadır. Analiz, çeşitli bilinçsiz dürtülerin ya uyarlanabilir savunma mekanizmalarını içeren normatif turist faaliyetleri tarafından tatmin edilebileceğini ya da savunma mekanizmalarını bozan sapkın turist davranışlarına yol açabileceğini öne sürmüştür.

Kingsbury ve Brunn (2003), yaptıkları araştırmalarında 11 Eylül 2001 olaylarını takip eden beş ay içinde bir düzine popüler ABD seyahat dergisini, başyazılarda, makalelerde, reklamlarda ve fotoğraflarda risk, güvenlik ve kaygı konularının ne ölçüde ele alındığını veya reddedildiğini anlamak için incelemişlerdir. Ergi kapaklarında, fotoğraflarda ve makalelerde trajik olaylardan çok az bahsedilir; bununla birlikte, editörler ve düzenli personel yazarları genellikle güvenlik ve risk ile bunların destinasyonlar üzerindeki etkilerini tartıştı. Dergilerin yanıtlarını değerlendirirken, bu makale Sigmund Freud ve Jacques Lacan'ın bugüne kadar turizm araştırmalarında psikanalitik kuramın en titiz kullanımını sunan çalışmalarından yararlanmışlardır. “Belirti”, “ego”, “savunma” ve “fantezi” gibi psikanalitik kavramlar, 11 Eylül sonrası seyahatin sayfalarını kateden egzotik, savunmasız, terörize edilmiş ve güneşli turist dünyaları arasındaki esrarengiz ayrılıkları eleştirel bir şekilde belirlenmiştir.

2.4.2. Jung-Analitik Psikoloji

Carl Jung, klinik çalışması sırasında gözlemlediği farklı psikolojik tipler hakkındaki anlayışını kuramsal çerçeveye oturtmuştur. Jung’a göre kişilikler iki ana türden oluşuyordu. Bunlar, dışadönük ve İç dönük türlerdi. Dışadönük türü dış nesneye doğru psişik enerji akışı (libido) ile nesneye odaklanmış olarak tanımlandı. İç dönük tip kendi içine odaklanmış ve dış dünyanın etkisini reddeden tiptir. İçine kapanık” ve “dışa dönük” terimleri hakkındaki modern anlayışımız Jung’un temel öncülüne dayanmaktadır. Teorisindeki karşıtlardan söz etmesine rağmen, insanların spektrumun ya da diğerinin daima bir ucunda olduğuna asla inanmadı. Amaç, psikoterapiyi kullanarak farklı tutumlar ve işlevler arasında uyumlu bir denge bulmaktır (Zel, 2001: 39).

Carl Jung’a göre, her insanın baskın bir yaşam tutumu ve kendisini belirli bir kişilik tipi olarak niteleyen birincil bir işlevi vardı. Jung, duyu ve düşünce türlerini” rasyonel” olarak nitelendirdi. Jung, algılama işlevlerinin baskınlığı ile nitelendirildikleri için algılama ve sezgisel türlere “irrasyonel” adını verdi. Jung, rasyonel ve irrasyonel işlevler arasında ayırım yapmak konusunda hiçbir değer yargısı ortaya koymamıştır. Her ikisi de gereklidir ve daha büyük veya daha az ölçüde tüm bireylerde çalışır (Köknel, 1999: 108).

Tanrıverdi ve diğerleri (2009) araştırmalarında Carl Jung’un ilkel arketipler teorisini bir bakış açısıyla, öğretmen adaylarının cezaya yönelik tutumlarını ve ceza sürecinde öğretmen ve öğrencilerin rolleri hakkında ne düşündüklerini analiz etmiştir. Bu çalışma, öğretmen adaylarının çoğunlukla cezadan yana olduklarını ve Jung’un ilkel arketiplerine göre öğretmenleri “Bilge Yaşlı Adam”, öğrencileri ise “Hilebaz” olarak kabul ettiklerini ortaya koymaktadır.

Robert Figler and Susan Hanlon (2006), araştırmalarında yöneticilerin gelişiminde bilinçdışının rolünü analitik bir psikoloji çerçevesinden araştırmak istemişlerdir. Bu çerçeveden, yöneticilerin işyerinin etkin yönetimi için gerekli olan ilişkisel becerilerde nasıl daha alıcı ve etkili hale gelebileceklerini açıklayan içgörüler sağlanmaktadır.

2.4.3. Adler-Bireysel Psikoloji

Alfred Adler, Bireysel Psikoloji adını verdiği bir kişilik ve uyumsuzluk teorisi ile psikolojik danışma ve psikoterapiye bir yaklaşım geliştirmiştir. Adler’in teori gelişimi, ilk psikanalitik görüşlerinden ve psikanaliz sonrası perspektiflerinden insancıl ve yapılandırmacıya evrildi. Adler’in sonraki aşamasını incelerken, Adler’in düşüncesinin çeşitli psikolojik düşünce akımlarındaki çağdaş ilgisini kolayca görebilirsiniz. Sosyo-psikolojiye önemli bir katkı yapan Adler tarafınca kişilik, bireyin kendisine, topluma ve başka insanlara karşılık geliştirdiği tutumların bir ürünü olarak gelişir. Adler, teorisinde insan davranışlarının toplumsal bir bütün içerisinde geliştiğini izah etmektedir. Adler, diğer kuramcılardan ayrı bir şekilde kişilik araştırmalarında üstünlük isteğini vurgulamıştır (Eroğlu, 1998: 156).

Adler' e göre, kişinin davranışını güçlendiren önemli bir etken ve kişiliğin temel amacı, üstünlük arzusudur. Adler, insanların bilişler, duygulanım ve davranışlardan oluşan geniş kişilik yelpazesinde birlik ile karakterize edildiğini belirtmiştir. Yaşam tarzı veya yaşam tarzı, Adlerian kişilik isimlendirmesi, kişinin yaşamın görevleri ve zorluklarıyla başa çıkmak için benzersiz ve bireysel olarak yaratılan inançlarını, hedeflerini ve kişisel inançlarını içeren bilişsel bir taslak veya kişisel bir özelliktir. Bu yaşam planı her insan tarafından benzersiz bir şekilde yaratılır, erken çocukluk döneminde bir prototip olarak başlar ve yaşam boyunca aşamalı olarak oluşturulur (Cüceloğlu, 2003: 418-420).

2.4.4. Eysenck'in Kişilik Teorisi

Eysenck, 20. yüzyılın en etkili kişilik psikologlarından biridir. Genel olarak psikolojiye ve özel olarak kişiliğe bilimsel yaklaşımın savunucusudur. Hans Eysenck'in tutumu, temel psikolojik teorinin bireysel değişikliklerin incelenmesine deneysel bir tutumla bütünleşmesini vurgulamıştır. Ömrü boyunca davranış genetiği, kişiliğin boyutları, yeteneği ve kişiliğe biyolojik bir esas üzerine yaptığı çalışmalar, tartışmalar yaratmıştır. Eysenck başlangıçta kişiliği biyolojik temelli bir mizaç kategorisi olarak kavramlaştırmıştır. Teori, her birimizin içinde üç büyük özellik olduğunu belirtir. Bu üç özellik dışa dönüklük, psikotiklik ve nevrotiklik. Eysenck'e göre, her bireyin her bir özelliğin farklı bir seviyesi vardır. Bu üç özelliğin seviyeleri kişilikleri oluşturan olgudur (Karancı vd., 2007: 2).

Hans Eysenck'in araştırmalarının ve yazılarının ana teması, kişiliğin bilimsel çalışmasının bir bütün olarak psikoloji alanına ve aynı zamanda diğer doğa bilimlerine entegrasyonuydu. Genetik ve fizyolojik sorular, öğrenme ve motivasyondaki temel bulgular kadar Eysenck'in teorik çerçevesinin bir parçasıydı. Psikolojik ölçüm ve psikometrideki en son gelişmelerin kullanılmasına ve bu tekniklerin öz bildirim ve davranışsal gözlemlere uygulanmasına öncülük etti. Kişilik teorisi için bir rehber olarak yalnızca klasik deneysel psikolojiyi kullanmaya çalışmaktan tatmin olmayan Eysenck, kişilik teorisi ve araştırmasının deneysel psikolojinin görünüşte ilgisiz araştırma sorularına yapabileceği katkının da altını çizdi. Eysenck'e göre, deneyi gözlemsel kanıtlarla bütünleştirmedeki başarısızlık, yalnızca deneysel kanıtları dikkate almayan gözlemcilerin bir gözden kaçırması

değildi; aynı zamanda tüm konuları aynıymış gibi ele alan deneycilerin bir zayıflığıydı. Eysenck, tıpkı kimyagerlerin farklı elementlerin nasıl farklı tepkiler verdiğini düşünmesi gerektiği gibi, deneysel psikologların da bireysel farklılıkların bulgularını nasıl etkilediğini düşünmeleri gerektiğini savundu (Matthews ve Gilliland, 1997: 584-588).

Eysenck, başlangıçta kişiliği, bir süreklilik üzerinde ölçülen, biyolojik temelli iki bağımsız mizaç boyutu, E ve N olarak kavramsallaştırdı, ancak daha sonra bunu üçüncü bir P'yi içerecek şekilde genişletti. (Karancı, vd., 2007: 2).

E- Dışadönüklük/İçedönüklük: Dışadönüklük, dışa dönük, konuşkan, olumlu duygulanımı yüksek (kendini iyi hissetme) ve dış uyaranlara ihtiyaç duyma ile karakterizedir. Eysenck'in dışa dönük uyarılma teorisine göre, optimal bir kortikal uyarılma seviyesi vardır ve kişi bu optimal seviyeden daha fazla veya daha az uyarıldığında performans bozulur. Uyarılma deri iletkenliği, beyin dalgaları veya terleme ile ölçülebilir. Çok düşük ve çok yüksek uyarılma seviyelerinde performans düşüktür, ancak daha iyi bir orta uyarılma seviyesinde performans en üst düzeye çıkar (Matthews ve Gilliland, 1997: 584-588).

Eysenck'in teorisine göre dışadönükler, kronik olarak az uyarılmış ve sıkılmışlardır ve bu nedenle onları optimal bir performans düzeyine getirmek için dış uyarılmaya ihtiyaç duyarlar. Nüfusun yaklaşık yüzde 16'sı bu aralığa düşme eğilimindedir. Öte yandan içe dönükler (nüfusun yaklaşık yüzde 16'sı) kronik olarak aşırı uyarılmış ve gergindir ve bu nedenle onları optimal bir performans düzeyine getirmek için huzur ve sükunete ihtiyaç duyarlar. Çoğu insan ikirciklilik olarak adlandırılan bir alan olan dışadönüklük/içe dönüklük sürekliliğinin orta aralığında yer alır (Matthews ve Gilliland, 1997: 584-588).

N- Nevrotizm/Kararlılık: Nevrotizm veya duygusallık, depresyon ve kaygı gibi yüksek düzeyde olumsuz etki ile karakterizedir. Eysenck'in teorisine göre nevroitiklik, viseral beyindeki aktivasyon eşiklerine veya sempatik sinir sistemi dayanır. Bu, badire karşısında savaş ya da kaç tepkisinden mesul olan beynin parçasıdır. Aktivasyon, kalp atış hızı, tansiyon, soğuk eller, terleme ve kas gerginliği (özellikle alında) ile ölçülebilir. Düşük aktivasyon eşikleri olan ve duygusal

tepkilerini engelleyemeyen veya kontrol edemeyen nevrotik insanlar, çok küçük stresörler karşısında olumsuz etki yaşarlar ve kolayca sinirlenir veya üzürlürler (Eysenck ve Haapasalo, 1989:121-123).

P- Psikotizm/Sosyalleşme: Psikotizm, yalnızca psikotik dönem geçirme (veya gerçeklikten kopma) yükümlülüğü ile değil, aynı zamanda saldırganlıkla da ilişkilidir. Psikotik davranış, katı fikirlilik, uygunsuzluk, düşüncesizlik, pervasızlık, düşmanlık, öfke ve dürtüsellik özelliklerine dayanır. Eysenck tarafından psikotizm için önerilen fizyolojik temel, testosterondur ve daha yüksek seviyelerde psikotizm, daha yüksek testosteron seviyeleri ile ilişkilidir (Eysenck ve Haapasalo, 1989:121-123).

Hryhorczuk ve arkadaşlarının (2019), yaptıkları araştırmada Ukraynalı ergenler arasında kişilik özellikleri ile turizme katılım arasında bir bağlantı olup olmadığını belirlemek istemişlerdir. Çalışmada, ergenler boş zamanlarını nasıl geçirmeyi tercih ettiklerini kendileri bildirdiler ve ayrıca gözden geçirilmiş Eysenck Kişilik Envanterini (EPI) tamamladılar. Turizme katılımın daha iyi okul performansı ve daha yüksek sosyoekonomik statü ile önemli ölçüde ilişkili olduğunu buldular. Turizmle uğraşan ergenler de EPI’de önemli ölçüde daha yüksek Dışa dönüklük ve daha düşük Nevrotizm puanlarına sahipti. Bu kişilik özellikleriyle turizm bağlılığı arasındaki ilişkiler, yaş, cinsiyet, sosyoekonomik durum ve okul performansı için ayarlama yapıldıktan sonra da önemli kalmaya devam etti. Kişilik özelliklerinin Ukraynalı ergenlerin turizme katılımının önemli yordayıcıları olduğu sonucuna ulaşıldı.

2.4.5. Allport’un Kişilik Teorisi

Allport (1961), iki insanın asla tam olarak birbirine benzemeyeceğini belirtmiştir. Allport’a tarafınca her insanın davranışı kendine özgüdür, bireysel farklılıkların ve davranışların incelenmesinde en etkili terim “özellik” kavramıdır. Kişiliğin temel birimlerinin özellikler olduğuna inanıyordu. Allport (1961) özellik kavramını, bireyleri belirli kişilik özelliklerine göre sınıflandıran ve bu özelliği ne seviyede yansıttıklarına göre sınıflandıran bir kişilik boyutu olarak tanımlamıştır.

Allport'a göre, Özellik Yaklaşımı iki temel hipotez üzerine kuruludur (Attallah, 2020).

İlk varsayım, özelliklerin zamanla değişmediğidir; ikinci varsayım, bireylerin aynı kişilik özelliklerini farklı durumlarda tutarlı bir şekilde kullanmaya devam ettiğini savunur. Bu varsayımlara göre, dışa dönük ve sosyal bu özelliklerini yıllarca istikrarlı bir şekilde sergilemesi sürecektir. Kişinin egemen olduğu bu özellikler değişik durumlarda tutarlılık gösterecek, kişi hem dışarıda hem de işyerinde ve evde dışa dönük ve sosyal bir kişilik sergileyecektir. Yukarıdaki ifadelerden de anlaşılacağı gibi, Allport (1961) temel olarak insanların belirli kişilik özelliklerini ve temel kişilik özelliklerine ne ölçüde sahip olduğunu kararlaştırmaya çalışmıştır. Allport tarafınca bireyin kişiliğini oluşturan özelliklerin özgün bileşimini tespit etmek mümkündür. Bu nedenle bireylerin kişiliklerini belirlemeye çalışırken onları evvelce belirlenmiş sınıflara yerleştirmek yerine kendi içlerinde incelemişlerdir (Attallah, 2020).

2.4.6. Cattell Kişilik Teorisi

Cattell, başta zekâ olmak üzere birçok insan özelliğinin genler tarafından belirlendiğini savundu. Fakat çevresel etkilerin mevcudiyetini de göz ardı etmemiştir. Yüzey özellikleri ve kaynak özellikleri olmak üzere iki kavramsal ayrım sağladı. Bu iki özellik grubu, farklı analiz düzeylerini temsil eder. Özellik kavramları arasında bir hiyerarşi olduğuna inanıyordu. Yüzey özellikleri, gözlemlenebilen yüzeysel davranış eğilimlerini temsil eder. Öte yandan, kaynak özellikler, gözlemlenebilir davranışsal eğilimlere neden olan içsel psikolojik yapıların temelini oluşturur (Burger, 2014).

Cattell, temel kişilik özelliklerini keşfetmek için çalıştı; Bireyin temel yapısının birbirine yakın ve ilişkili kavramları gruplandırarak ve birbirinden bağımsız kavramları ayırarak belirlenebileceğini iddia etmiştir. Faktör analizi yöntemiyle çalıştıktan sonra 16 temel kişilik özelliği belirlemiştir. Bunlara “temel kişilik özellikleri” adını vererek 16 faktörlü bir kişilik anketi geliştirmiş ve bu anketi 1949 yılında yayınlamıştır (Burger, 2014).

2.4.7. Erich Fromm: Escape from Freedom

Erich Fromm, iki temel ihtiyaca dayanan bir kişilik teorisi öneren neo-Freudcu bir psikanalistti: özgürlük ihtiyacı ve ait olma ihtiyacı. İnsanların tecrit duygularının yarattığı kaygıyla başa çıkmak için belirli kişilik stilleri veya stratejileri geliştirmelerini önerdi. Bu karakter tiplerinden dördünün üretken olmayan, birinin ise üretken yönelim olduğunu öne sürmüştür. Fromm, karakterin hem genetik mirasımızdan hem de öğrenme deneyimlerimizden kaynaklanan bir şey olduğuna inanıyordu. Karakterimizin bazı yönleri kalıtsaldır. Diğer yönler evde, okulda ve toplumdan öğrendiklerimizden kaynaklanır. Ve elbette, iki etki arasında karşılıklı bir etkileşim vardır (Seçkin, 2015:33).

2.4.8. Erik H. Erikson: İnsanın Sekiz Çağı

Erikson egonun rolünü kimliğin hizmetkarından daha fazlası olarak vurgulayan ego psikolojisinin yaratıcılarından biri olarak kabul edilir. Erikson, Freud'un teorisini kabul etmesine rağmen, ebeveyn-çocuk ilişkisine odaklanmadı ve egonun rolüne, özellikle kişinin kendilik olarak ilerlemesine daha fazla önem verdi. Erikson'a göre, bir çocuğun yaşadığı çevre, büyüme, uyum, bir öz farkındalık ve kimlik kaynağı sağlamak için çok önemliydi. Erikson'ın gelişim tartışmasında, nadiren yaşa göre bir gelişim aşamasından söz etti, ancak aslında, ergenlik ile genç yetişkinlik arasındaki bir gelişim döneminin daha fazla araştırılmasına yol açan, beliren yetişkinlik olarak adlandırılan uzun bir ergenliğe atıfta bulundu (Seçkin, 2015:33).

2.4.9. Karen Horney: Nevrozlar ve İnsan Gelişimi

Horney'e göre nevrotik süreç, insan gelişiminin özel bir biçimidir ve sağlıklı büyümenin antitezini oluşturur. İnsanın enerjileri, kendi potansiyellerini gerçekleştirmeye yöneliktir. Travmatik koşullar altında, bir kişi gerçek benliğine yabancılaşabilir ve daha sonra enerjilerini yanlış bir şekilde, gurura dayalı, ancak şüpheler, kendini aşağılama ve kendinden nefret eden sahte bir idealleştirilmiş benlik yaratmaya ve inşa etmeye yönlendirebilir. O zaman terapinin amacı, gerçek kendini gerçekleştirmeye yol açan güçlerin özgürleştirilmesi olacaktır. Kendiliğindenliğini

koruyabilen bir kişi büyürse, o kişi Horney'nin kendini gerçekleştirme dediği bir süreçle büyür (Feist ve Feist, 2008: 176).

2.4.10. Abraham H. Maslow: Kendini Gerçekleştirme Kuramı

Kendini gerçekleştirme süreci, Maslow'un teorisinde kritik bir göreve bürümüştür. Bu eğilimi "yeteneklerin, kapasitelerin, potansiyellerin vb. tam kullanımı ve sömürölmesi" olarak tanımladı. Başka bir ifadeyle, insanlar sürekli olarak tam potansiyellerine ulaşma çabası içindedir. Kendini gerçekleştirme arzusu bir son nokta veya bir varış noktası değildir. İnsanların kendilerini esnetmeye ve refah, yaratıcılık ve tatmin konusunda yeni zirvelere ulaşmaya devam ettiği devam eden bir süreçtir. Maslow, kendini gerçekleştiren insanların bir seri temel özelliklere sahip olduğuna inancına sahipti. Bunlardan bazıları kendini kabul, bağımsızlık, kendiliğindenlik ve en yüksek deneyimlere sahip olma yeteneğini içerir (Yanbaştı, 1990:224).

2.4.11. Robert R. McCrea ve Paul T. Costa: Beş Faktör Kişilik Kuramı

Beş faktör kişilik modeli, psikolojide, bir bireyin kişiliğini beş özelliğe bölen bir modeldir. Kişilik özellikleri, bir bireyin yaşamı süresince nispeten kalıcı olan duygu, davranış ve düşünce kalıpları olarak anlaşılır. Beş faktörlü modeli oluşturan özellikler dışa dönüklük, nevrotiklik, deneyime açıklık, uyumluluk ve vicdanlılıktır. Bazen aciliyet olarak adlandırılan dışa dönüklük, iddialı, enerjik ve girişken davranışlarla belirtilir (Köroğlu ve Bayraktar, 2011:263-264).

Nevrotizm, esasen duygusal dengesizliğe eşdeğerdir ve asabi ve huysuz davranışlarda görölabilir. Bazen zekâ olarak da adlandırılan deneyime açıklık, bireyin meraklılığını, düşünceliliğini ve entelektüel olarak zorlu görevlere eğilimini gösterir. Uyumluluk, empatik, sempatik ve nazik davranışlarda gösterilir. Son olarak, vicdanlılık, bireyin sorumluluk ve görev duygusu ile öngörüyü ifade eder. Beş faktörlü model, 1980'lerde ve 90'larda büyük ölçüde insan kişiliğinin temel özelliklerinin zamanla dilde kodlandığını öne süren sözcüksel hipotez temelinde geliştirildi. Bu hipoteze göre, kişilik psikoloğunun görevi, insanları davranışsal eğilimlerine göre ayıran dilde bulunan binlerce sıfattan kişiliğin temel özelliklerini çıkarmaktır (Köroğlu ve Bayraktar, 2011:263-264).

2.4.12. Burrhus Frederick Skinner'in Kişilik Kuramı

B.F. Skinner, öğrenmemizin olumlu ve olumsuz pekiştirme, cezalandırma, modelleme ve gözlemle şekillendiğini belirten bir teori olan Davranışsal Kişilik Teorisine önemli bir katkıda bulunur. Bir eylemin gelecekte tekrarlanabilmesi için, tepkiden sonra olanlar, ya zevk veren bir ödül sunarak tepkiyi teşvik eder ya da olumsuz bir durumdan kurtulmayı sağlar. İlki olumlu pekiştirme, ikincisi ise olumsuz pekiştirme olarak bilinir. Bir yanıtı zayıflatan her şey ceza olarak kabul edilir. Örneğin, kalıcı büyü pazarında duvara yazı yazan ve sonra bağırıp molaya giren bir çocuk cezalandırılıyor. Modelleme ve gözlem sırasında kişi, birinin bir davranış sergilediğini izler ve ardından davranışı tekrarlar. Çocuklar bu şekilde öğrenirler. Örneğin, annesinin telefona cevap vermesini izleyen ve bir gün telefon çalarken eline alıp “merhaba” diyen 3 yaşındaki bir çocuk, model alarak ve gözlemleyerek öğrenmiştir. Bireyin birisini modelleyebilmesi için dikkat etmesi, gördüklerini hatırlaması ve davranışı tekrarlamak için motive olması gerekir (Aytaç, 2000:186).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞGÖREN PERFORMANSI İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Performans ölçümü, performans ve katkı beklentilerini tanımlayan, bu beklentilere göre performans değerlendiren, yapıcı ve düzenli geri bildirim sağlayan ve performans iyileştirme, kişisel gelişim ve öğrenme için üzerinde anlaşmaya varılmış planları bilgilendiren, paylaşılan anlayışa dayalı yöneticileri, bireyleri ve ekipleri içeren süreçlerdir. Bu bölümde performans ölçeği ve ilgili bileşen kavramlar irdelenecektir.

3.1. İşgören Performansı Kavramı

Bir çalışanı idare etmenin ve mükemmel performans göstermelerini sağlamanın yolu kritik bir faktördür çünkü çalışanlar bir organizasyonun başarısının hazinesi, gücü ve bel kemiğidir. Kuruluşların çoğu, çalışan performansının öneminin tamamen farkındadır. Giderek artan bir şekilde, çalışan performansı veya yüksek düzeyde çalışan performansının nasıl elde edilebileceğini bulmak, herhangi bir organizasyonun başarısı için belirleyici faktörlerden biri haline geliyor. İnsan gücü performansı, çalışanın motivasyon düzeyini, yaratıcılığını, iş tatminini ve rahat çalışma ortamı ortamını vb. geliştiren faktörlere çaba harcanarak artırılabilir. Her çalışanın genellikle ulusal ve kültürel normlara dayanan benzersiz bir değer ve inanç koleksiyonu vardır (Ghebreorgis, 2018:2-3).

Performans, amaçlı ve planlı olayın bir sonucu olarak ortaya çıkan kazanımları nicel veya nitel olarak belirleyen bir kavramdır. Performans, beklenen sonuçların sorumluluğuna göre bir faaliyettir ve onu mükemmelleştirir. Performans, işi ve işten elde edilen sonuçları gösterir. Performans, gerçekleştirilen bir şeyin sonuçlarını ve nasıl çalıştığını gösterir. Performans, tanımlanabilir nihai hedeflere ulaşılması olarak da tanımlanır. Performans, verimlilik, etkililik ve uyarlanabilirliğini içeren çok boyutlu bir kavramdır. Performans, iş hedeflerine ulaşmak için planlanan tüm çabaların niteliğini veya miktarını ve bu çabaların sonuçlarını ifade eder (Erdil ve Kalkan, 2005:105).

Performans çoğunlukla iş dünyasında değerlendirilir ve kavramın içeriği iş dünyasının özelliklerine göre incelenir. Buna göre, performans, işgücünün olabildiğince yüksek ortaya çıkması sonucunda, çalışanlar ve işverenler için devam eden faaliyetlerin sağladığı faydalardır. Birçok girişimci, iş performansını çalışanların görevlerini ne kadar iyi gerçekleştirdikleri hakkında bilgi edinmenin tek yolu olarak görmektedir. İş performansı dikkate alındığında hem bağlamsal performans hem de görev performansını içerir. Bir iş adamı için görev performansı, günlük, haftalık ve hatta aylık ortalama satış sayısı dikkate alınarak değerlendirilir. Bağlamsal performans söz konusu olduğunda, bir bireyin müşterilerle ve iş arkadaşlarıyla nasıl anlaştığı düşünülür ve bir kişinin etkisi şirketi veya ekibi etkileyen sorunları çözer (Altındağ ve Akgün, 2015: 285-286).

Çalışan performansı, herhangi bir kuruluş için esastır, çünkü bir kuruluşun başarısı, çalışanları tarafından gösterilen yaratıcılığa, yeniliğe, memnuniyete ve bağlılığa bağlıdır. Ayrıca, iyi çalışan performansları ve verimlilik artışı, ekonomiyi istikrara kavuşturmak için önemlidir; daha iyi yaşam standartlarını iyileştirmek, daha yüksek ücretleri artırmak ve tüketim için mevcut malları artırmaktır.

Motowidlo ve arkadaşlarına (1997:13), iş performansının çalışanların davranışlarından beklenen toplam değer olduğu ve belirli bir dönemde gerçekleştirildiğini ifade etmişlerdir. Performans, çalışanlar tarafından iş sırasında üretilen değerdir. Öte yandan, çalışanların davranışları, yardımları açısından yaygınlaşabilir veya kuruluşu engelleyebilir (Motowidlo vd., 1997:15).

Campbell'a göre performans, çalışanların işlerinde örgütün amaç ve ideallerine uygun olarak yaptıkları her şeydir. Bu ölçülebilir (gözlemlenebilir) davranış olarak tanımlanabilir. Bunlar arasında aktiviteler – fiziksel aktiviteler ve bilişsel süreçler ve problem çözme gibi psikolojik bireyde meydana gelebilecek aktiviteler yer almaktadır. Ayrıca Campbell, iş performansını sonuçlardan ziyade davranış üzerinde vurgular, davranış örgütsel hedeflere uygundur ve çok boyutludur Campbell, performansta ortaya çıkan üç şey olduğunu, yani bildirimsel bilgi (iş görevlerini anlama ve bilgi), prosedürel bilgi ve beceriler (yetenekler ve işleri yapma prosedürleri hakkında daha spesifik bilgi) ve üçüncüsü motivasyon olduğunu savunmaktadır (Berry, 2003).

Çalışan performansı, kurumun kuruluşunun en önemli dayanaklarından biri olduğundan, onu etkileyecek faktörün araştırılması büyük ölçüde amaç dışıdır. Organizasyon performansı tamamen çalışanların yani, örgütteki çalışanlar daha iyi bir performansa sahipse, genel olarak örgüt daha yüksek bir performans içindedir ve bunun tersi de geçerlidir. Birçok çalışma, çalışanların performansı ile organizasyonun performansı arasında bir ilişki olduğunu göstermiştir. Campbell ve Wiernik (2015) tarafından yapılan incelemeyi takiben, iş performansı, örgütsel hedeflere katkıda bulunan işçi kontrolü altındaki davranışları içeren bir yapıdır. Bu yazarlar, performansın bu davranışları veya sonuçlarını belirleyen değişkenler değil, bir dizi davranış olduğunu vurgulamaktadır. Tanım oldukça açıktır çünkü işler ve zamana göre büyük ölçüde değişen bir olguyu tanımlamanın tek yolu budur (Kocaman, 2012).

Performansı yeterli araçlarla ölçebilmek, onu tanımlamak kadar önemlidir. İş performans puanlarının değerlendiriciye göre farklılık gösterdiği tartışılmaz bir gerçektir. Bireysel Çalışma Performansı Anketi, iş performansının üç ana boyutunu ölçmek için Hollanda'da geliştirilmiş 18 maddelik bir ölçektir: bağlamsal performans, görev performansı ve üretkenlik karşıtı iş davranışı içerir. Performans değerlendirme, organizasyonun tüm yönlerini ve kaynaklarını dahil ederek gerçekleştirilir. Kuruluş, içinde bulunduğu şartlara ve yapılan işe uygun bir ölçü aletine sahip olmalıdır. Ayrıca, bir ölçüm aracı sağlayarak hazır olma durumu, çalışan performansının göstergelerinin değerlendirmesini sağlayacak olan değerlendiricinin kaynağı üzerinde bir etkiye sahiptir. Dolayısıyla bu aktivite yapılırken dikkat edilmesi gerekenler arasında doğru ölçme aracı, konu (değerlendirilen kişi), değerlendirici veya değerlendiren kişi yer almaktadır. Bir performans değerlendirmesi yaparken karşılaşılmaması gereken zorluk, daha sonra kullanılan değerlendirme ölçeğinden veya yönteminden görülebilecek olan, performansın kendisinin psikolojik değişkenlerine odaklanmaktır (Bery, 2003).

Bu, aynı zamanda, ortaya çıkan ve deneklerin önyargılı olma eğiliminde olduğu yargılarda bulunan asıl sorunun, daha az kesin olan yöntemlerin veya psikolojik ölçeklerin kullanılması olduğunu gösteren çevrimiçi anket verilerinden de ortaya çıkmaktadır. Bunun yanı sıra, değerlendiricinin kaynakları da olağan

performans ölçümlerinin kalitesini büyük ölçüde etkiler. Koopmans'ın sunduğu Bireysel Çalışma Performansı kavramı, bir çalışanın performansını değerlendirmek için en uygun araçtır. Koopmans tarafından hazırlanan ölçek, hayli karmaşık bir metodoloji kullanılarak derlenmiştir ve hem psikometrik güç hem de teorik açıdan çeşitli sistematik test aşamalarından geçmektedir (Bery, 2003).

Ghebreiorgis (2018), yaptığı çalışmanın temel amacı, Eritre'deki otel endüstrisinde çalışanların performansını etkileyen ana faktörleri araştırmaktır. Asmara şehrinde 4 özel ve devlete ait otelden 150 çalışandan oluşan bir örneklem üzerinde bir anket yapılmıştır. Anket araştırması tasarımı, veri toplama aracı olarak kendi kendine uygulanan bir anket kullanılarak kullanılmıştır. Performansı etkileyebilecek 18 maddeden oluşan motivasyon, liderlik, çalışan-işveren ilişkisi, eğitim ve çalışma koşulları olmak üzere beş faktör geliştirilmiştir.

Kocaman (2012), yaptığı araştırmayı turizm örgütlerinde işgören performansı ve işgören memnuniyetinin işletme performansı üzerindeki tesirini tespit etmek maksadıyla yapmıştır. Araştırmanın hedefi çerçevesinde öncelikle konuyla alakalı literatür taraması yapılarak ölçekler geliştirilmiştir. Toplanmış olan veriler SPSS 22 programında analiz edilmiş, işgören performansının ve işgören memnuniyetinin işletme performansı üzerinde pozitif etkisi olduğu tespit edilmiştir.

3.2. İş Performansının boyutları

3.2.1. Görev Performansı

Görev performansı, resmi iş tanımları kapsamına giren temel dönüşümleri ve faaliyetleri gerçekleştirme performansıdır. Bu anlamda görev performansının işin beceri ve profesyonel yönüyle daha ilgili olduğu söylenebilir. Başka bir deyişle, görev performansı, işle ilgili değişmeyen görevleri ve sorumlulukları karakterize ederek, işler arasındaki önemli farklılıkları ortaya çıkarır. Çalışanların mesleki yeterliliği, çalışma koşullarının mevcudiyeti, açıkça tanımlanmış görevler ve ahlaki özellikler, görevlerin yüksek performansına katkıda bulunan faktörlerdir (Bağcı, 2014: 61).

İş tanımlarının ötesine geçen ve beklentilerin üzerinde performans gösteren çalışanlar, başarılı organizasyonlar için bir gerekliliktir. Yöneticiler sadece çalışanların yeteneklerini gözlemlemekle kalmaz, aynı zamanda organizasyon için gerekli faaliyetlere katılım taleplerini de ararlar. Sıkı çalışmayı kararlılıkla yapmayı başaran çalışanlar, sürekli sorun yaratan ve kalıcılık gösteremeyenlerden daha önemli hale gelmiştir. İşbirliğine açık ve kurallara bağlı olarak grup çalışmasına yatkın çalışanlar, örgütün dinamizmini artırır (Aslan ve Yıldırım, 2017: 105).

3.2.2. Bağlamsal Performans

Bağlamsal performans, faaliyetlerin yürütüldüğü psikolojik ve sosyal bağlamı destekleyen davranış kalıpları olarak ifade edilebilir. Diğer bir deyişle, çalışanın iş tanımına girmese de bu görevlerin yerine getirilmesini kolaylaştırarak ve kişilik özelliklerinin ve iyi niyetin ortaya çıkmasında etkili olduğu görevin performansını destekleyen davranışlar olarak tanımlanabilir. Örgütsel vatandaşlık davranışının içeriğinin genişletilmiş bir performans kavramı biçimi olduğu söylenebilir. Bağlamsal performansa odaklanan doksanlarda yapılan çalışmaların aslında birbiriyle tutarsız görünen örgütsel vatandaşlık davranışı hakkındaki önceki çalışmaların bulgularını yeniden yorumlama girişimleri olduğu belirtilmektedir (Bağcı, 2014: 61).

Lepine (2015:52-55), bağlamsal performansın çok geniş bir kavram olduğunu belirtmektedir. Hem iyi çalışma ilişkisini sürdürme hem de başkalarıyla iş birliği yapma gibi kişiler arası unsurları veya ek görev için gönüllü olma gibi motivasyon unsurlarını içerir. Sektördeki işe alma uygulamalarında ve araştırmalarında, iş performansının sadece bir kısmının odaklandığı ve performansın diğer kısmının örgütsel verimlilik üzerinde etkili olduğuna inanılan bağlamsal performansa odaklanmadığı belirtilmektedir. Örneğin, yardım etme, kurallara uyma, gönüllülük ve kurumsal hedefleri destekleme göz ardı edilebilir. Teknik yeteneğin zorunlu bir işlev olduğu örgütsel, sosyal ve fizyolojik ortamı desteklemek de mümkündür. Teknik yeteneği etkileyen bütün bu davranışlar bağlamsal performans olarak açıklanmaktadır (Aslan ve Yıldırım, 2017: 105).

3.2.3. Uyarlanabilir Performans

Performans ölçümü, işletmelerin eylemlerinin başarı düzeyini belirlemede ve bir strateji geliştirmede önemli bir unsur olduğundan, bir süreç yöneticiler tarafından dikkatle yürütülmelidir. Yöneticiler iş performanslarına bakar, işletmelerinin mevcut durumunu öğrenir, gelecek için tahminler yapar ve stratejik planlar yapar. Çünkü performans bir şirketin yeterliliğinin ve dolayısıyla etkinliğinin bir göstergesidir. Performans, tanımlanabilir nihai hedeflere ulaşılması olarak da tanımlanır (Erdil ve Kalkan, 2005:105).

Sanchez ve Mahoney'e (1996) göre, uyum sağlama yeteneği bir işletmenin örgütsel yeteneklerini kullanma derecesini ifade eder. Başka bir deyişle, işletme hedeflerine doğru bir şekilde ulaşmak için işletmenin sahip olduğu yetenek ve varlıkların doğru yerde ve zamanda harcandığı ölçüde uyum sağlama yeteneğinden bahsetmek mümkündür. Uyarlanabilir performans, işletmenin çevresel değişime ve ilgili fırsatlara adaptasyonu, hayatta kalması ve geliştirilmesi için önemli bir performans göstergesidir. İşletmenin uyarlanabilir performansı farklı şekillerde ölçülebilir. Genel olarak, rakiplere kıyasla yeni tanıtılan ürünlerin sayısı bir göstergedir. Buna ek olarak, diğer uyarlanabilir performans göstergeleri iş süreçlerinde idari yapının yenilenmesi, yenilik, yeni pazarların sayısı ve pazar payındaki artışı içerir. Ayrıca, uyarılama, işletmede bir kez uygulanan ve anında sonuç veren bir süreç değil, sürekli olarak tekrarlanması gereken bir süreçtir (Apaydın, 2007: 127).

3.3. Performans Değerlendirme Yöntemleri

Çalışan performans yönetimi, tüm değerlendirme uzmanlarının ve yöneticilerin yıl boyunca gerçekleştirdiği faaliyetlerin önemli bir parçasıdır. İnsan varlıklarını kontrol etmek ve değerlendirmek, çalışan performansının tüm örgütsel performans üzerinde derin bir etkisi olduğu için kuruluştaki diğer varlıkları değerlendirmek kadar önemlidir. Genel olarak, performans değerlendirme mevcut becerilerin işgücü durumunu tanımayı amaçlamaktadır. Herhangi bir standart değerlendirme sistemi, bilginin çıkarılıp sonra performans derecelendirmesi adı verilen gerçek bir sayıya dönüştürüldüğü verilerin toplanmasından oluşur. Çalışanların bir kuruluşa katkısı,

derecelendirmesinin değerlendirilmesine bağlıdır. Doğru tarafsız değerlendirme değerlendirmesi yapmak zorunludur. Performans değerlendirmesi, iş girdisinin kalitesini geliştiren anahtar faktördür, personele daha fazla katılım sağlamasına destek verir. Performans değerlendirme ayrıca bir organizasyonun ve çalışanların planlarının geliştirilmesinde iyileştirmeler ve geliştirmeler için bir temel sunmaktadır. Performans değerlendirme sistemi, bir kuruluş içindeki iş ve atamanın niteliğine göre değişir. Bu makale, sıralama yöntemi ve grafik derecelendirme ölçeği gibi klasik performans yöntemlerinin yanı sıra 360 derece değerlendirme ve Hedeflere Göre Yönetim gibi modern yöntemlerin kapsamlı bir incelenmesini sağlamaktadır (Erdil ve Kalkan, 2005:105).

3.3.1. Bireysel Performans Standartlarına Dayalı Yaklaşım

Performans değerlendirmesi, kariyer gelişimini yönlendirmenin ve yönetmenin bir parçasıdır. Bir çalışanın kuruma görelî değeri hakkında bilgi edinme, analiz etme ve kaydetme sürecidir. Performans değerlendirme, bir çalışanın son başarıları ve başarısızlıkları, kişisel güçlü ve zayıf yönleri ve terfi veya ileri eğitim için uygunluğunun bir analizidir. Bireysel performans standartlarına dayalı anlayışta, bireylerin kişisel standartlarla değerlendirilmeleri hedeflenmektedir. Bu standartlar kişisel bir şekilde gerçekleştirilen hedeflere, yaratılan çıktı ve neticelere göre oluşturulur. Yaklaşım, çalışanların farklı nitelikleri, yönelimleri, ilgi alanları ve içinde bulundukları şartlara göre tespit edilmiş bireysel standartları ekseninde değerlendirildiği yöntemleri içerir (Kaynak, 2000:220).

3.3.1.1. Hedeflerle Yönetim

Performans değerlendirme yöntemlerinin bazıları performans planlama sürecini baz alacak biçimde teşekkül ettirilmektedir. Bu yaklaşımların başında Hedeflere Göre Değerlendirme gelmektedir. 1954 yılında bu yaklaşımdan ilk olarak Peter Drucker'ın "The Practice of Management" isimli eserinde Hedeflerle Yönetim (Management by Objectives) şeklinde bahsedilmiştir. Hedeflere göre yönetim, çalışanlar ve yönetim tarafından kabul edilen hedefleri açıkça tanımlayarak bir kuruluşun performansını artırmayı amaçlayan stratejik bir yönetim modelidir. Teoriye göre, eylem planları ve hedef belirlemede söz sahibi olmak, çalışanlar

arasında bağılılığı ve katılımı teşvik etmenin yanı sıra, kurum genelinde hedefleri hizalamayı da teşvik eder (Armstrong, 1994: 53).

Hedeflere göre yönetim, gerçek performansı ve başarıları belirlenen hedeflerle karşılaştırmak için bir yönetim bilgi sisteminin kurulmasıdır. Uygulayıcılar bu yaklaşımın en büyük faydalarının çalışanların bağılılığını ve motivasyonunu geliştirdiği ve çalışanlar ile yönetim arasında daha iyi iletişime olanak sağladığını iddia etmektedir. Bununla birlikte, hedeflere göre yönetimin belirtilen bir zayıflığı, bunu yapmak için sistematik bir plan üzerinde çalışmak yerine, hedeflere ulaşmak için hedeflerin belirlenmesini gereğince vurgulamasıdır (Uyargil, 1994:55).

Drucker'a göre hedefler, çalışanların yardımıyla düzenlenir ve zorlayıcı ancak ulaşılabilir olmaları amaçlanır. Çalışanlar günlük geri bildirim alır ve odak noktası cezadan ziyade ödüllerdir. Hedeflere ulaşamadaki olumsuzluktan ziyade kişisel büyüme ve gelişme üzerinde durulur. Drucker, yaklaşımın bir tedavi değil, kullanılacak bir araç olduğuna inanıyordu (Armstrong, 1994: 53).

3.3.1.2. Çalışma Standartları Yaklaşımı

Direkt İndeks Yöntemi ile benzerlikler gösteren Standartlar Yönteminde, sayısal standartlar ve global çıktı kriterleri kullanılmak yerine, fiili neticeler daha detaylı performans standartları ile karşılaştırılması yapılır. Bu süreçte, çalışanlar ve yönetim kadrosu veya çalışanların teşekkül ettirdiği bir grup ile yönetim kadrosu arasındaki görüşmeler neticesinde performans standartları tespit edilir. Bu yaklaşım tarzı performans konusundaki çalışmalarda, Hedeflere Göre Değerlendirme anlayışının idari kadroda bulunmayan çalışanlara uygulanması şeklinde değerlendirilmektedir (Uyargil, 1994:51).

3.3.1.3. Doğrudan Endeks Yöntemi

Doğrudan İndeks Yönteminde (Direct Index Method) performans standartları ya çalışanla yapılan ortak bir görüşme neticesinde ya da yönetici tarafından tek başına tespit edilir. Bu yöntem ile, tespit edilen hedeflere erişmek için gerekli olan

performans seviyeleri puanlarla belirlenmiş olduğundan, sayısal değerlerin toplanması ile, genel performans neticesine ulaşılır (Kaynak, 2000:224).

3.3.1.4. Yetkinliklere Göre Değerlendirme Yöntemi

Kişisel yetkinlikler bireylerin doğuştan elde ettikleri değerlerdir. İnsanlar bu yetkinliklerle ilgili işler ararlar. Şirketler, kişisel yeterlilikleri belirlemek için değerlendirme araçlarını kullanabilirler. Başarılı organizasyonlar iyi yetenekleri işe alabilir ve tutabilir. Yetenek uygulamaya konduktan sonra, çalışanların performansları hakkında geri bildirimde bulunmak ve yüksek başarılı olmaları için gerekli araçları ve desteği aldıklarından emin olmak için etkili performans yönetimi süreçleri uygulanmalıdır. Bazı performans değerlendirme yöntemleri, tanımlanan yetkinliklere ve hedeflere göre geri bildirim sağlar. Bu yöntemler örgütsel, iş ve kişisel yeterliliklerin kullanımını içerir. Bazı kuruluşlar, ürün ve hizmetlerini müşteriye sunmak için gerekli olan temel yetkinliklere sahiptir. Şirketler bu yetkinlikleri müşteriye ve kuruluşun mali durumuna göre geliştirebilirler. Bazı örnekler iletişim becerileri, liderlik, eleştirel düşünme ve yaratıcılıktır. Bu yeterlilikler bir performans değerlendirme sürecine dahil edilebilir (Williams, 1998:104).

3.3.2. Ortak Performans Kriter ve Standartlarına Dayalı Yaklaşım

Zorunlu dağılım ikili karşılaştırma ve sıralama yöntemlerinde değerlendirme bireylerin birbirleri ile kıyaslanmalarına imkân verirken, ortak performans standart ve kriterlerine dayalı anlayışta her bir kişinin performansı, diğer bireylerden bağımsız bir şekilde, kendi iş tanımının kapsamış olduğu sorumluluk ve görevler çerçevesinde değerlendirilir ve ele alınır (Uyargil, 1994:84).

3.3.2.1.Kritik Olay Değerlendirmesi

Kritik bir olay, birisinin ne olduğunu düşünmesine ve olayları yeniden düşünmesine neden olabilecek olumlu veya olumsuz bir olgudur. Kritik olay analizi, etrafındaki koşulların, ilgili kişilerin eylemlerinin, olaya verilen yanıtların ve sonuçların analizini içeren bir olaya odaklanmayı içerir. Sonuç, uygulamanın nasıl geliştirilebileceğinin daha iyi anlaşılması olmalıdır. Kritik Olay Tekniği, kritik önemi

olan ve yöntemsel olarak tanımlanmış kriterleri karşılayan insan davranışlarının doğrudan gözlemlerini toplamak için kullanılan bir dizi prosedürdür. Bu gözlemler daha sonra olay olarak takip edilir ve daha sonra pratik problemleri çözmek ve geniş psikolojik ilkeleri geliştirmek için kullanılır (Öztürk, 2000:62-66).

Kritik Olay Tekniği, genellikle beş ana alana dayanan esnek bir yöntemdir. Birincisi, olayı belirlemek ve gözden geçirmek, daha sonra katılımcıdan olayla ilgili ayrıntıların toplanmasını içeren gerçeği bulmaktır. Bütün gerçekler bir araya geldiğinde, bir sonraki basamak sorunları tanımlamaktır. Daha sonra, çeşitli olası çözümlere dayanarak sorunların nasıl çözüleceğine karar verilebilir. En önemli ve son husus, seçilen çözümün durumun temel nedenini çözüp çözmeyeceğini ve daha fazla soruna yol açmayacağını belirleyecek olan değerlendirmedir (Caber, 2017:73-75).

3.3.2.2. Grafik Değerlendirme Ölçekleri

Bir davranışsal yöntem olan grafik derecelendirme ölçeği, performans değerlendirmeleri için belki de en popüler seçimdir. Bu tür bir değerlendirme, iş için gerekli olan özellikleri listeler ve kaynaktan her bir özellikteki bireyi derecelendirmesini ister. Ayrık ölçek bir dizi farklı noktayı gösteren ölçektir. Derecelendirmeler 1–10 arasında bir ölçek içerebilir; mükemmel, ortalama veya zayıf veya beklentileri karşılar, aşar veya beklentileri karşılamaz. Bu tür ölçeğin dezavantajı, oluşabilecek öznelliktir (Barutçugil, 2003:87-89).

Bu tür ölçek davranışsal özelliklere odaklanır ve bazı işler için yeterince spesifik değildir. Belirli kriterlerin geliştirilmesi bir kuruluşu yasal maliyetlerden kurtarabilir. Birçok kuruluş, aracın geçerliliğini daha da sağlamlaştırmak için diğer değerlendirme yöntemleriyle birlikte bir grafik derecelendirme ölçeği kullanır. Örneğin, bazı kuruluşlar, grafik derecelendirme ölçeğine benzer karışık bir standart ölçek kullanırlar. Bu ölçek, mükemmel, ortalama ve kötü performansı temsil eden bir dizi karışık ifade içerir (Bingöl, 2006:23-27).

3.3.2.3.Kontrol Listesi

Kontrol listesi yöntemi, her biri bir kuruluşun veya etkinliğin özneteliğini tanımlayan öğeler listesini içeren performans değerlendirme yöntemlerinden biridir. Özellik mevcut olabilir veya olmayabilir veya basit bir ölçekte ölçülen bir derecede mevcut olabilir. Bir performansı tanımlamak için kullanılan terim denetlenenlerin veya değerlendirilen işleri bilen personel uzmanlarının, işlerde etkili ve etkisiz davranışlar hakkında geniş bir tanımlayıcı ifadeler listesi hazırladıkları değerlendirme yöntemidir (Barutçugil, 2003:87-89).

3.3.2.4. Zorunlu Dağılım Sınıflaması

Performans değerlendirme zorunlu dağılım yöntemi, adını değerlendirmeler yapmaktan sorumlu olanların, not verenlerin, değerlendirilen bireyler için derecelendirmeleri “önceden belirlenmiş” performans dağılımına dağıtmaya “zorlaması” sürecinden almaktadır. Zorunlu dağılım, birçok şirketin kullandığı çalışan performansı değerlendirme yöntemidir. Buna zorunlu dağıtım yöntemi, yığın sıralaması veya çan eğrisi derecelendirmesi denir. İşverenlerin işçilerini değerlendirmek için kullandıkları bir derecelendirme sistemidir. Yöneticiler her çalışanı, genellikle üç kategoriden birine, yani fakir, iyi veya mükemmel olarak değerlendirmelidir. Yöneticilerin değerlendirilenler için değerlendirmeleri önceden belirlenmiş bir performans sıralamasına iletmeleri gereken bir değerlendirme stratejisi olarak nitelendirilebilen bir değerlendirme yöntemidir (Bingöl, 2006:30-32).

3.3.2.5. Davranışsal Temellere Dayalı Dereceleme Ölçekleri

Davranış derecelendirme ölçekleri tarihsel olarak çocuk ve ergenlerde duygusal ve davranışsal sorunların değerlendirilmesinde önemli bir rol oynamıştır. Edelbrock (1988) davranış derecelendirme ölçeklerinin kullanılmasının avantajlarını tanımlamıştır. Bu avantajlar aşağıdakileri içerir: elde edilen bilgilerdeki değişkenliği azaltan ve ilgili hedef davranışların değerlendirilmesini sağlayan soruların standartlaştırılması; soruların nasıl sorulduğunun standartlaştırılması, karar vermede özneliliği azaltır ve güvenilirliği artırır; derecelendirme ölçekleri hem finansal hem de harcanan mesleki zaman açısından hızlı ve ekonomiktir. Özellikle büyük ölçekli değerlendirme programlarına katılırken ve özellikle müdahalelere yanıt olarak

davranışların istikrarının yanı sıra davranışlardaki değişikliklerin değerlendirilmesinde yararlıdır. Ayrıca, bu ölçekler psikometrik olarak değerlendirilebilir ve güvenilirlikleri ve bir dereceye kadar geçerlilikleri ile ilgili çalışmalar yapılabilir (Barutçugil, 2003:87-89).



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ÇATIŞMA ÇÖZME YÖNETİMİ İLE İLGİLİ KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bireyler, gruplar ve ortam koşulları gibi etkenlerle ortaya çıkan farklılık sebepleri ile çatışma koşullarının tetiklenmesi, sürecin işleyişi ve çatışmanın makul bir seviyede tutulduğu takdirde yaratıcılık ve performans artışına ulaşılabilirliğin sağlanabilmesi gibi unsurların nasıl meydana geldiğine ilişkin bu bölüm içerisinde çatışma çözme stratejisi ve ilgili bileşen kavramları incelenecektir.

4.1 Çatışma Çözme Stratejisi

Çatışma terimi, sosyal bilimciler tarafından çeşitli şekillerde tanımlanmıştır. Çatışma, sosyal bir durumda, bireyler veya gruplar arasında sürtüşme yaratan madde veya duygusal antagonizma meseleleri üzerindeki herhangi bir anlaşmazlık olarak ortaya çıkar. Çatışma terimi, bir tarafın diğer tarafın önemsedığı bir şeyi olumsuz etkilediğini veya olumsuz etkilemek üzere olduğunu algılaması sürecini belirtir. Çatışmalar, kabul edilebilir sınırlar içinde tutulduğunda bir yaratıcılık ve performans artışı kaynağı olabilir; bu sınırlar aşıldığında yıkıcı hale gelir. Bir kuruluş tarafından optimum düzeyde bir çatışmanın sürdürülmesi gerekir, yani, durgunluğu önlemek, yaratıcılığı teşvik etmek, gerginliğin serbest bırakılmasına izin vermek ve değişim ve gençleşme tohumlarını başlatmak için yeterli çatışma olmalıdır (Burton, 1998).

Çatışmalarla örgütlerde farklı biçimlerde karşılaşılabilir – içsel düzey, kişiler arası düzey, gruplar arası düzey ve örgütler arası düzeydir. Kişi içi çatışma, uyumsuz hedeflerden veya beklentilerden kaynaklanan gerçek veya algılanan baskılar nedeniyle bireyin içinde ortaya çıkar. Kişilerarası çatışma, birbirine zıt iki veya daha fazla kişi arasında meydana gelir. Gruplar arası çatışmalar, organizasyonlardaki gruplar arasında ve organizasyonlar arasında organizasyonlar arası çatışmalar meydana gelir. Çatışmanın birkaç kaynağı vardır. Ancak bu kaynaklar, bir duruma dahil olan tarafların zihniyetlerine bağlıdır. Kişilerarası çatışmalar, kişilik çatışmaları, değerler/ideoloji setlerindeki farklılıklar, statüye yönelik tehditler,

örgütsel değişim ve karşıt algılar ve karşılıklı güven eksikliği gibi bir dizi kaynaktan kaynaklanır (Yıldızoğlu ve Burgaz, 2014:296-298).

Uygulamada, çatışmanın, örgütün genel çıkarlarını etkileyen çeşitli görüş, amaç ve değerlere sahip farklı bireyler arasındaki anlaşmazlığın varlığı olduğu söylenir. Aynı zamanda sistem içindeki insanların birbirlerinin çıkarlarına karşı çalıştıkları bir süreçtir. Bir organizasyonda çatışma konusuna farklı bakış açıları vardır. Bazıları için, mümkünse bedeli ne olursa olsun atlatılması gereken yıkıcı bir husus olarak algılanır. Diğerleri bunu, yöneticileri ayakları üzerinde durmaya zorlayan bir platform olarak ve ayrıca kişisel gelişim için bir yol olarak görür ve çoğu zaman insanlar onu kendi avantajları için kullanır (Yıldızoğlu ve Burgaz, 2014:296-298).

İnsanlar çalkantılı ortamda uzun süre birlikte çalıştıklarında, örgütler için çatışma kaçınılmazdır. Çatışma her türlü nedenden kaynaklanabilir, ancak kaçınılmaz olması nedeniyle yöneticilerin çatışma konusundaki farkındalıkları artmalı ve kesinlikle organizasyonlardaki yöneticiler tarafından iyi anlaşılmalıdır. Literatürde çatışma ile ilgili birçok tanım bulunmasına rağmen, her tanımdaki ana konu, insanların birbirlerinden farklı görüşleri olduğunda görülmesidir. Örgütlerdeki tartışmalar ve yetersizlik, etkileşimli bir süreç olan çatışmaya neden olmaktadır. Ayrıca, çatışma durumunda, hayal kırıklığına neden olarak çalışanların motivasyonları üzerinde olumsuz etkileri olabilir. Farklı nedenlere bağlı insanların olduğu her organizasyonda çatışma kaçınılmazdır. Örgütlerde çatışma kişisel nedenlerden dolayı ortaya çıkabileceğinden, örgütsel nedenlerden dolayı da ortaya çıkabilir (Özkara ve Tunç, 2020:1026).

Herkes, çoğu organizasyonda, altta çok sayıda ve üstte az sayıda iş olduğunu anlar. Organizasyonda yükselmek, kaçınılmaz olarak, daha büyük ve daha iyi işlere terfi için kıt kaynak için rekabeti gerektirir. Rekabetçi görevler veya ödül yapıları, insanları ister maddi ister maddi olmayan algılanan sınırlı kaynaklar için savaşılmaya teşvik eder. Araştırmalar, rekabetin (a) zorlama, tehdit veya aldatma taktiklerinin kullanımını teşvik ettiğini, (b) kişinin kendisi ile diğeri arasındaki güç farklılıklarını artırma girişimlerini artırdığını, (c) şüpheli ve düşmanca tutumları beslediğini ve (d) sürekli olarak göstermiştir. Çatışma, en az iki kişinin amaçları, amaçları ve değerleri

hakkında farklı görüşlere sahip olduklarını algıladıkları öznel, dinamik ve çok yönlü olarak görülebilir (Jones ve Geaorge, 2003).

Çatışma yönetimi için çatışma çözümü alma konusunda insanlar tarafında pek çok yanlış anlama vardır. Bu nedenle, bu iki bileşeni ayırt etmek zorunludur. Çatışma çözümü, çatışma yönetiminin önemli bir parçasıdır. Anderson (1990) ve Burton (1998), çatışma yönetiminin geniş bir uygulama alanına sahip olduğunu iddia etmektedir. Ayrıca, Burton'ın (1998) çalışması, çatışma yönetimini, örgütün mağdur üyelerine anlaşmazlığın tırmanmadan önce kaynağını uygun şekilde yönetmeleri için bir yol sağlayan kilit süreç olarak açıklar. Öte yandan, çatışma çözümü, özellikle çatışmanın temel nedenini ortadan kaldırmakla ilgilenir. Aynı şekilde, çatışmaların yönetimi, anlaşmazlığı çözmek için kalıcı bir çözüm bulmakla birlikte anlaşmazlığı kontrol altına alma taktiklerini ifade eder.

Jones ve Geaorge'a (2003) göre, çatışma çözümü ve çatışma teşviki, Çatışma yönetimi altındaki iki tekniktir. Örgüt içinde bir çatışmanın işlevsiz hale geldiği bir durumda, çatışmaya bir çıkış yolu sunmak için çatışma çözme tekniğinin zorunlu hale geldiğini belirtmekte fayda vardır. Aynı şekilde örgütte çatışmanın az olduğu durumlarda da çatışma simülasyon tekniğinin uygulanması gerekmektedir. Bu nedenle, endüstriyel uyumu sağlamak için yöneticilerin kesin bir karar vermeleri için bu iki tekniğin kullanılması gereklidir. Çatışma durumları işyerinin önemli bir yönüdür. Çatışma, ilgili tarafların ihtiyaçlarının, çıkarlarının, amaçlarının veya değerlerinin birbiriyle çatıştığı bir durumdur. Çatışma, işyerinde yaygın bir olgudur. Farklı paydaşların farklı öncelikleri olabilir; çatışmalar ekip üyeleri, departmanlar, projeler, müşteri ve organizasyon, patron ve ast, kişisel ihtiyaçları ve organizasyon ihtiyaçları içerebilir. Çoğu zaman, bir çatışma algının bir sonucudur (Jones ve Geaorge, 2003).

Çatışma Yönetimi Stratejileri, bireylerin çatışmayı nasıl yönettiklerini inceleyerek farklı çatışma tarzlarını ifade eder. Çatışma yönetimi stratejileri ifadesi, bir ihtilaflı veya üçüncü bir tarafça bir çatışmayı yönetmeye veya çözmeye çalışmak için gerçekleştirilen herhangi bir eylemi tanımlamak için kullanılır (Rahim, 2002). Yöneticilerin çatışma yönetimi stratejilerini belirlemek için Gümüşeli (1994) tarafından Türkçeye çevrilen Rahim Örgütsel Çatışma Envanteri II (ROCI-II)

kullanılmıştır. Rahim (1983) tarafından geliştirilmiş olan ROCI-II üstler, astlar ve emsaller arasındaki bireyler arası çatışma yönetim stillerini ölçen ve 28 maddeden oluşan likert tipi beş boyutlu bir ölçme aracıdır.

Rahim Örgütsel Çatışma Envanteri ROCI-II, uzun süreli bir çalışmanın ardından hazırlanmış ve birçok çalışmada kullanılmıştır. Çatışma yönetimi için Rahim (1983) tarafından iki araç geliştirilmiştir. Birincisi Rahim Örgütsel Çatışma Envanteri (ROCI-I) örgütsel ortamlardaki çatışmalar içindir. İkincisi, üst, alt ve akran grubu arasındaki çatışma yönetim tarzı için Rahim Örgütsel Çatışma Envanteri (ROCI-II). ROCI-II üç formdan oluşur; organizasyon üyelerinin üstleri (Form A), astları (Form B) ve akranları (Form C) ile kişilerarası çatışmadaki niyetlerini ölçmek için. Her bir form, tekrarlanan faktör ve madde analizlerine dayalı olarak seçilmiş 28 ifade içermektedir (Gümüşeli, 1994).

ROCI-II, beş kişilerarası çatışma yönetimi stilinden oluşur: Bütünleştirme, Ödün verme, Hükmetme, Kaçınma, Uzlaşma. “Bütünleştirme” kendiniz ve başkaları için yüksek düzeyde ilgi gerektirir. Bu tarz, herkesin (kendiniz dahil) yararına olacak olumlu bir çözüm için tartışmak ve çalışmak için çok fazla zamanınız olduğunda ve herkesin fikirlerinin en olumlu yönlerini çözüme dahil etmeye çalıştığında en uygun olanıdır. İkinci en iyi stil “Uzlaşma”dır ve bu, kendiniz ve başkaları için orta derecede endişe içerir. Uzlaşma, Bütünleştirmeden daha az zaman alır ve bir karara varmak için daha az zamanınız olduğunda uygundur. Bütünleştirmenin en iyi fikirleri bir araya getirmeyi amaçladığı yerde, Uzlaşma, herkes için en az "acı" içeren bir çözüm bulmaya çalışır. Tüm fikirleri bir araya getirmek için çalışmak için zamanınız yoksa, bir sonraki en iyi seçeneğiniz, herkesin en azından kullanmayı kabul edebileceği bir fikir bulmaktır (Yıldızoğlu ve Burgaz, 2014:297).

“Hükmetme”, ölçeğin diğer ucunda yer alır ve başkaları için düşük düzeyde ve kendi için yüksek düzeyde endişe içerir. Çatışmaları çözmede sürekli olarak hâkim bir tarz kullanan insanlar genellikle zorbalılar olarak görülür, başkalarını umursamıyormuş gibi görünür ve sadece istediklerini elde etmekle ilgilendikleri şeklinde algılanırlar. Hemen bir karara varılması gereken ve fikir birliğine varılamayan bir durumda hakimiyet uygun olabilir. Hâkim stil kullanıldığında, Hâkim stili kullanan kişi, verdiği kararın şirketin hedef ve stratejileriyle uyumlu

olduğundan emin olmalıdır. Kaçınma Stili, dolaylı, bağlayıcı olmayan ve alakasız açıklamalar kullanarak bir çatışmanın varlığını reddeder ve diğer kişiyi görmezden gelinmiş gibi hissettirir. Diğer kişi sonunda çatışmayla yüzleşmek için çaresiz kalacak ve bu, benliğin ve değerlerin ve hedeflerin yerine getirilmesinin önemini küçümseyen daha fazla çatışmaya yol açacaktır. Ödün verme tarzda, bir kişi başka bir kişinin isteklerine kolayca boyun eğebilir. Bu genellikle, bir kişi çatışmadaki konu hakkında çok güçlü hissederken, diğer kişi sorun hakkında hiçbir şey hissetmediğinde veya çok az hissettiğinde olur. Bu tarz her zaman etkili değildir (Özkara ve Tunç, 2020:1026).

Turizm endüstrisi tarafından istenmeyen bir durum olarak görülse de çatışmanın öz eleştiri için bir fırsat sağlayarak ve değişim ve yenilikler yoluyla içsel dinamizmi koruyarak olumlu yönde katkıda bulunan yeni fikirleri besleyebileceği kabul edilmiştir. Bu nedenlerle, çatışmanın nasıl yönetileceği yöneticiler için çok önemli bir beceridir. Tuna ve Türkmen (2014) yaptıkları araştırmalarında, çatışma yönetimi yöntemlerinin demografik özelliklere veya işletmelerin özelliklerine göre ne ölçüde değiştiğini belirlemeyi amaçlamıştır. Bu araştırma aynı zamanda yöneticilerin kişisel özelliklerinin ve işletmelerin özelliklerinin çatışma yönetimi yöntemlerinin seçimi üzerindeki etkisini analiz etmiştir. Yöneticilerin kişisel özellikleri (yaş, cinsiyet ve eğitim düzeyi) ile çatışma yönetimi arasındaki ilişkiyi bulmak için yapılan fark analizi sonuçları kullanılan yöntemler, zorlama, hükmetme ve kaçınma yöntemlerini kullanmada anlamlı farklılık göstermiştir. Kadın yöneticiler, zorlama, hükmetme ve kaçınma yöntemlerini erkek yöneticilere göre daha fazla önemsemektedir. Bu bulgu, kadın yöneticilerin daha çok yetkilerini kullandıklarını, çatışmalara kayıtsız kaldıklarını veya sakin olup çatışan tarafları üzmediklerini ortaya koymaktadır.

Üngören (2008), turizm sektörünün bir bileşenini oluşturan konaklama işletmelerinde yaşanmakta olan örgütsel çatışmanın sebepleri ve türleri incelenmiştir. Buna ek olarak çatışma yönetiminde uygulanan stratejilerin, çalışanların eğitim durumlarına, cinsiyet faktörüne, departmanlara ve çalışılan pozisyona göre farklılaşıp farklılaşmadığı saptanmıştır.

4.1.1. Çatışma Kavramı

Çatışma kavramı, her yerde bulunması ve yaygın doğası nedeniyle, bize semantik ormandan başka bir şey sunmaksızın çok sayıda anlam ve çağrışım kazanmıştır. Çatışma durumları kişinin kişisel yaşamında, örgütlerde ve hatta uluslararasıda kaçınılmazdır. Çatışma, bir tarafın çıkarlarına diğer tarafın karşı çıktığını öne sürdüğü bir süreçtir. Çatışmalar genellikle antagonistik çıkarlar, yanlış anlama, rekabet, mantıksal olarak uzlaşılamayan ilgi ve hedefler, gerginliklere, rekabete, siyasi manevralara ve oyun davranışlarına karşı olan kavramlarla ilişkilidir. Çatışma, bir tarafın diğerinin hayal kırıklığına uğradığını veya hayal kırıklığına uğradığını algıladığında başlayan süreç olarak tanımlanabilir. Başka bir açıdan, çatışma, düşünce süreci, tutumlar, anlayış, çıkarlar, gereksinimler ve hatta bazen algılardaki bir farklılıktan kaynaklanan bireyler arasındaki çatışma olarak tanımlanır (Rahim, 2002:207).

Çatışma, insan yaşamının ayrılmaz bir parçasıdır. Değişen görüşlere sahip olsa da yaşamın daimi bir armağanıdır. Bazıları çatışmayı, ne pahasına olursa olsun kaçınılması gereken olumsuz bir durum olarak görebilir. Başkaları bunu yönetim gerektiren bir olgu olarak görebilir. Yine de diğerleri, çatışmayı kişisel gelişim için heyecan verici bir fırsat olarak görebilir ve bu yüzden onu en iyi şekilde kullanmaya çalışabilir. Bireyler, amaç veya çıkarlarla tutarsız olan bir işte rol aldığında, çatışmalar ortaya çıkabilir. Rollerini paylaştığı için tatmin olmama çatışmalara neden olabilir (Zistel, 2008: 13).

Ayrıca yetersiz kaynaklar çatışmaya neden olabilir ve bağımlı vakalar nedeniyle iş performansının ölçülmesi çatışmalara neden olabilir. Özetle, çatışmanın tek bir anlamı yoktur. Duygular, çıkarlar, değerler, hedefler ve gerçeklik olabilecek çatışma kaynaklarına göre tanımlanabilir. Çatışma nedenleri, kuruluşun kaynaklarını paylaşması gereken kuruluşlardaki aynı veya diğer gruplardaki çalışanlarla uygunsuz faaliyetler olarak açıklanabilir. Çatışma sadece işlevsiz değil, aynı zamanda birçok üretken yönü getiren büyüme şansı olarak da düşünülmelidir. Bu nedenle, sadece üretken ya da yıkıcı olarak tanımlanmakla kalmaz; hem üretken hem de yıkıcı olabilir. Çatışma ortadan kaldırılmamalı, örgütlerde çok sık görülebilir, ancak

çatışmanın yararlı yönlerinden yararlanırken yıkıcı faktörleri azaltarak etkili bir şekilde başa çıkmanın farklı yolları bulunmalıdır (Zistel, 2008: 13).

Rahim (2002:207) çatışmanın çıkma ihtimalinin şu durumlarda olabileceğini belirtmektedir;

- Taraflardan birinin kendi ihtiyaçları ile uyumsuz bir faaliyette bulunması gerekmektedir.
- Bir tarafın memnuniyeti başka bir kişinin tercihlerini yerine getirmesi ile bağdaşmayan davranışsal tercihleri vardır
- Bir taraf, arzının kısıtlı olduğu, herkesin isteklerinin tam olarak karşılanamayacağı şekilde, arzulanan bir kaynak istiyor
- Taraflardan biri, davranışlarını yönlendirmede göze çarpan, ancak diğerlerinin tuttuğu tutum, değer, beceri ve hedeflerden ayrı olarak algılanan tutum, değer ve beceri ve hedeflere sahiptir.
- İki tarafın ortak eylemleri konusunda kısmen münhasır davranış tercihleri vardır.

Çatışmanın iyi ve gerekli olduğu önerilmektedir çünkü çatışma, uygun şekilde yönetildiğinde yenilikçi düşüncüyü teşvik edebilir. Eksik çatışmalar, düşünce ve eylem alışkanlık olduğu için yapılır. Çatışmalar, bu düşünce ve eylemlerin gerekliliğinin incelenmesine olanak tanır. Üçüncü varsayım, insanların meşrulaştırılmış farklılıkların var olabileceği gerçeğiyle yüzleşmek konusunda çoğu zaman çekingen davrandıklarına ve bunun yerine çatışmayı zayıf veya var olmayan iletişime bağladıklarına işaret eder. Gerçek, temel farklılıkların var olduğu ve bu nedenle tanınma ve yönetim gerektirdiği gerçeğiyle yüzleşmektense, çözülmemiş bir yanlış anlama ile yaşamak daha kolay görünebilir (Rahim,2002:207).

4.1.2. Çatışma Türleri

Folger vd., (1997:4)' ne göre çatışma, uyumsuz hedefler ve bu hedeflere ulaşmada birbirinden müdahale algılayan birbirine bağımlı insanların etkileşimidir. Çatışma türleri, çatışmaya katılan örgütlerin yapılarına ve nedenlerine, bireylere veya gruplara göre değişebilir. Bazı çatışma türlerine ilişkin örnekler, özelliklerine göre

farklılık gösteren kişilerarası, kişilerarası, bölümler arası, örgüt içi, devlet içi, gizli, tezahür ve sosyal çatışma olarak sıralanabilir. Organizasyon içindeki kıt mallar, departman arasında karşılıklı bağımlılık, rekabetçi ödüllendirme, liderlik stilleri, iş rolleri, farklı hedefler, çalışanın özellikleri bir organizasyonda çatışmaya yol açabilir (Rahim, 2011: 21).

Kişilerarası, bölümler arası vb. örgütlerde çatışma kaynakları olabilir. Ayrıca farklı çatışma biçimleri örgütsel çatışmaya neden olabilir. Literatür boyunca; çoğunlukla bir örgüt içinde meydana gelen örgüt içi çatışma olarak da nitelendirilen örgütsel çatışma tartışılır. İki veya daha fazla kuruluş arasında bir çatışma varsa; o zaman, örgütler arası çatışma yaşanır. Kişilerarası, kişilerarası, gruplar arası ve gruplar arası çatışmalar, örgüt içi çatışma başlığı altında sınıflandırılır. Bu çalışmada aşağıdakilerin sonucu olarak ortaya çıkan bir çatışmaya odaklanılması amaçlanmıştır. Organizasyon ve çalışan arasındaki uyumsuz hedefler ve değerler. Böylece, odak kişilerarası çatışma olacaktır (Folger vd., 1997:4).

Etkileşen iki veya daha fazla birey arasındaki uyumsuzluk veya anlaşmazlık kişilerarası çatışmaya yol açar. Kişilerarası çatışma, iki veya daha fazla kişi arasındaki bir çatışmadır. Uyumsuz hedefleri, kıt kaynakları ve hedeflerine ulaşmada diğerlerinin müdahalesini algılayan en az iki birbirine bağımlı taraf arasında ifade edilen bir mücadeledir. Bir üyenin uzmanlığı, ilgi alanları, hedefleri ve değerleri ile uyumlu olmayan görevleri yerine getirmesi bekleniyorsa, birey içi veya intrapsişik çatışma olarak da bilinen kişiler arası çatışma yaşarlar (Wilmot ve Hocker, 2001: 23).

4.1.3. Kurumsal Çatışma Süreci

Örgütsel çatışma veya işyeri çatışması, birlikte çalışan insanlar arasındaki ihtiyaçların, çıkarların ve değerlerin fiili veya algılanan karşıtlığının neden olduğu bir anlaşmazlık durumudur. Çatışma, örgütlerde birçok biçim alır. Güç ve resmi otorite ile etkilenen gruplar ve bireyler arasında kaçınılmaz bir çatışma vardır. Gelirlerin nasıl bölüştürülmesi gerektiği, işin nasıl yapılması gerektiği, insanların ne kadar uzun süre ve çok çalışması gerektiği konusunda anlaşmazlıklar vardır. Çatışma doğal olarak gelir; düşünce ve fikirlerin çatışması insan deneyiminin bir parçasıdır.

KontROLSÜZ bırakılırsa yıkıcı olabileceği doğrudur. Ancak, yalnızca olumsuz şeylerin ortaya çıkmasına neden olabilecek bir şey olarak görülmemelidir. Bu, ilgili bireylere kesinlikle yardımcı olabilecek daha anlamlı gerçekleştirmeler bulmanın bir yoludur. Bu olumlu sonuçlara çatışma çözümünün etkili bir şekilde uygulanmasıyla ulaşılabilir. Örgütsel çatışma, iki veya daha fazla örgüt üyesi veya grubu arasında, kıt kaynakları veya iş faaliyetlerini paylaşmaları gerektiğinden ve / veya farklı durumları, hedefleri, değerleri veya algıları olması gerçeğinden kaynaklanan bir anlaşmazlıktır (Yıldızoğlu, 2013: 18).

Rekabetleri, kıskançlıkları, kişilik çatışmalarını, rol tanımlarını ve güç ve iyilik mücadelelerini içeren daha incelikli çatışma biçimleri vardır. Bireylerin kendi içinde de rekabet halindeki ihtiyaçlar ve talepler arasında bireylerin farklı şekillerde yanıt verdiği bir çatışma vardır. Anlaşmazlıktaki örgüt üyeleri veya alt birimler, kendi nedenleri veya bakış açıları diğerlerinininkine üstün gelmeye çalışır. Çatışmalar bireysel düzeyde, grup düzeyinde ve örgütsel düzeyde olabilir. Çatışmalar bireyin ve grubun iş verimliliğini etkiler; sonuç olarak verimlilik azalır (Zistel, 2008: 17-19).

Rahim'e (2011:23) göre çatışma, kurumlarda süreç, demografi ve yapısal değişkenler olarak sınıflandırılabilir önceki koşullardan etkilenmektedir. Çatışmadan sonra, doğal olarak, çatışmanın tarafları arasındaki ilişkiler olumsuz değişir. Ayrıca, çatışmanın yapısı örgütün yapısından da etkilenebilir. Bir sonraki adım, örgütlerdeki çatışmaya bir çözüm getirme kararı almaktır. Bu kararın iki ana sonucu olabilir. Bir sonuç, organizasyon yapısı gibi önceki çatışmanın ana kaynaklarını etkileyebilir. Diğer sonuç yeni bir çatışmaya neden olabilir (Akçakaya, 2003: 22-23).

Örgütleri etkileyen çatışmalar bireylerde, bireyler arasında ve gruplar arasında ortaya çıkabilir. Çalışma grupları içindeki çatışmalar genellikle statü, kontrol ve kıt kaynaklar üzerindeki mücadelelerden kaynaklanır. Örgütlerdeki gruplar arasındaki çatışmaların benzer kökenleri vardır. Bu tür çatışmaların yapıcı çözümü, çoğunlukla sorunları ve alternatifleri keşfetme ve birbirini dinleme istekliliğiyle beraber rasyonel bir problem çözme süreci ile başarılabılır. Organizasyon içi çatışmalar, aynı organizasyonun parçaları oldukları için bireyler arası, bireyler arası, gruplar arası ve gruplar arası çatışmalardan oluşur. Bu tür

çatışmalar hiyerarşik çatışmalara, hat ve personel çatışmalarına, mağaza kat çatışmalarına karşı yönetim, sendika ve sendika çatışmalarına dönüşebilir. Örgütsel çatışmanın kaynakları, bir dereceye kadar gerçek veya algılanan çıkar farklılıklarında bulunur. Çatışma, çıkarların keskin bir uyumsuzluğundan kaynaklanır. Bir taraf için herhangi bir zafer, diğeri için memnuniyetsizlik veya yenilgi anlamına gelir ve böylece bir çatışmaya yol açar (Öztaş ve Akın, 2009: 10).

4.1.4. Çatışma Çözme Stratejileri

Ayoko ve Konrad'a (2017:520-524) göre, örgütlerde çatışma çok yaygın bir durum olarak karşılanmakta ve çatışmayı ele alma kabiliyeti etkili sonuçlarla ilişkilidir. Ampirik çalışmalar, dönüşümcü liderlerin daha iyi sonuçlar için kurumlarda çatışmanın olumsuz etkilerini yönetmede önemli bir rol oynadığını açıklamaktadır. Çalışanlar genellikle kuruluşlarından çatışma çıktığında liderlerinin kuruluşlarda bağımsız yardım sağlamasını bekler. Örgütlerdeki farklı gruplarda ortaya çıkan etkin çatışma yönetimi için farklı çatışma yönetimi biçimlerini kullanmada lider esnekliği gereklidir. Liderler tarafından çatışma yönetiminde aktif rol almak, ilişki çatışmalarının olumsuz etkisini ortadan kaldırır (Gümüşeli, 2001: 38-42).

Çatışma yönetimi stratejileri çatışmayı ele almak için farklı yollar veya alternatifler kullanmak olarak tanımlanır. İnsanların gerçekleştirmeyi amaçladığı eylemler ve gerçekte çatışma ile karşı karşıya kaldıklarında yaptıkları şey çatışma yönetimi olarak tanımlanabilir. Çatışma yönetimi, çatışmanın nasıl ele alınabileceğini ve kişiler arası çatışmalar için hangi alternatif çözümlerin mevcut olduğunu açıklayan stilleri içerir. Çatışma yönetimi stratejileri, çatışmanın mantıklı, eşit ve verimli bir şekilde ele alınmasıdır. Çatışmalar etkin bir şekilde ele alınırsa, liderler iyi yönetilen çatışmanın sonuçlarından yararlanarak öğrenebilir ve çözülmüş çatışmaları örgütlerde liderlik fırsatları olarak kullanabilir (Karcıoğlu ve Alioğulları, 2012:232-236)

Her kuruluş, yönetim çatışmaları sırasında dört aşamadan birinde olabilir. İlk aşamada kuruluştaki çatışma çözme süreci yoktur. İkinci aşamada, hakemlik ve tahkim ile sonuçlanan çatışma çözme prosedürleri vardır. Başka bir deyişle, ikinci aşamada

bir yargılama süreci vardır. Üçüncü aşama, hak temelli süreçleri desteklemek için arabuluculuk gibi çıkar temelli prosedürleri içerir. Dördüncü aşama, entegre çatışma yönetimi sistemlerini içeren en gelişmiş aşamadır. Bu sistemler, çatışma çözme süreçleri ve arabuluculuk desteğiyle çatışmayı önlemeyi, yönetmeyi ve çözmeyi amaçlamaktadır. Örgütlerde çatışma yönetimi sistemlerinin oluşturulması disfonksiyonel çatışmaları önlemek pahalı olarak düşünülmemelidir çünkü verimlilikte azalma ve memnun olmayan çalışanların ayrılma maliyetleri gibi yıkıcı çatışmaların maliyeti organizasyonlar için çok daha yüksek olacaktır (Gümüseli, 2001: 38-42).

4.2. Çatışmaya Dair Önceki Çalışmalar

İşyerindeki çatışma, günümüz yöneticilerinin çoğu için bir zorluk yaratır. Kişilik özellikleri, her bir kişilik özelliğinin derecesi veya kişilik özellikleri arasındaki etkileşimler açısından araştırılabilir. Her bireyin her bir özelliğın farklı bir seviyede olmasından dolayı çatışmaya girme ve çatışmayı farklı şekilde ele alma ve performansına yansması farklılık oluşturur. Bir bireyin çatışma çözme tarzlarına ilişkin seçimini neyin etkilediğinin anlaşılması, genel olarak denetçiler ve özel olarak insan kaynakları yöneticileri için çok faydalıdır. Bu nedenle kişilik özellikleri, çatışma deneyimi, çatışma yönetimi ve performans için anlaşılmalı ve dikkate alınmalıdır. (Akçakaya, 2003: 22-23).

Tekin ve arkadaşlarının (2012) “Beş faktör kişilik özellikleri ve örgütsel çatışma yönetimi arasındaki ilişkiler: Ankara'daki beş yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir uygulama” başlıklı çalışmalarında beş faktör kişilik özellikleri, çatışma yönetim stratejileri ve demografik karakteristikleri arasındaki sonuçları tespit edilmeye çalışılmıştır. Çatışma yönetimi ile ilişkili olarak bireyin kişilik özellikleri ile çatışma yönetim yaklaşımları arasında ilişkileri ortaya çıkaran bulgular, seçilen örneklem çerçevesinde sınırlılık arz ettiğı belirlenmiştir.

Çavuş ve arkadaşlarının (2015) “Çalışanların Duygusal Zekâ ve Çatışma Çözme Stilleri İlişkisi: Turizm sektöründe bir araştırma (Osmaniye örneğı)” başlıklı çalışmalarında, turizm sektöründe çalışan bireylerin duygusal zekâ ve çatışma çözme stilleri arasındaki ilişkiyi tespit etmeye çalışmışlardır. Yapılan araştırmanın

neticesinde kişilik özellikleri ile çatışma çözme stilleri arasında anlamlı düzeyde ve pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Türkmen (2013) tarafından yapılan “Kişilik tiplerinin çatışmayı yönetme yöntemlerine etkisi: Turizm sektöründe bir uygulama” başlıklı çalışmada, kişilik tiplerinin çatışma yönetme yöntemlerine etkisi incelenmiştir. Çalışma neticesinde her iki değişken arasında anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. Rani (2018) araştırmasında kişilik özelliklerinin çatışma yöntemi üzerine olan etkisini bulmaya çalışmıştır. Çalışmada beş kişilik özelliğinin tümünün çatışma yönetimi stilleri üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur.

Özsoy ve arkadaşları (2017) Çatışmayı yönetme tarzlarında a tipi kişiliğin rolünü belirlemek için yapmış oldukları çalışmalarında a tipi kişiliğin benmerkezcilik, rekabetçilik ve iş yönelimi boyutları da hükmetme ile pozitif olarak ilişkili olduğu, benmerkezcilik, uzlaşma ile olumsuz bir ilişki içinde olduğu Rekabetçilik, entegrasyonla pozitif olarak ilişkili olduğu belirlenmiştir.

Ayub ve arkadaşları (2017), kişilik özelliklerinin çatışma ve performansı belirlemedeki rolünü araştırmayı amaçlamışlardır. Çalışmanın sonuçlarına göre, duygusal olarak istikrarlı insanlar bütünleştirici stili tercih ederken, nevroitikler hâkim olan stili tercih etmektedir. Vicdanlılık, açıklık ve duygusal istikrar performans üzerinde doğrudan bir etkiye sahiptir, ancak çatışma ve çatışma yönetimi stilleri arasındaki etkileşimler, kişilik özellikleri ile performans arasındaki ilişkiyi belirlemektedir.

Karcıoğlu ve Alioğulları (2012) Çatışmanın nedenleri ve çatışma yönetim tarzları ilişkisini tespit etmek için yaptıkları araştırmalarında çalışanların demografik özellikleri ile onların tercih ettikleri çatışma yönetim tarzları arasında pozitif bir ilişki belirlemişlerdir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

YÖNTEM, BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde, araştırmanın konusu, kapsamı, amacı, önemi, yöntemi, problemi, hipotezleri, örnekleme ve verilerin toplanması ile analizi hakkında açıklayıcı bilgilere yer verilmiştir. Ayrıca araştırma kapsamında elde edilen verilerin istatistiksel yöntemlerle analizi neticesinde erişilen bulgular ve bulgulara ilişkin gerçekleşen yorumlamalar yer almaktadır.

5.1. Araştırmanın Konusu ve Kapsamı

Yapılan araştırmanın konusu, Konya ilinde bulunan seyahat acentası çalışanlarının kişilik özelliklerinin iş performansları ve çatışma çözme stratejileri üzerindeki etkilerinin incelenmesidir.

5.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada, seyahat acentası çalışanlarının kişilik özelliklerinin iş performansı ve çatışma çözme stratejileri üzerindeki etkilerinin incelenmesi ve bu sayede, hizmet sektörünün önemli bir aktörü olan seyahat acentalarına ve turizm endüstrisine olumlu katkılar sağlayan bir çalışma ortaya konması amaçlanmıştır.

5.3. Araştırmanın Önemi

Yapılan literatür incelemesinde, seyahat acentası çalışanlarına yönelik yapılan çalışmaların oldukça az olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmanın, literatür için örnek teşkil edeceği ve bundan sonraki araştırmacılar için yeni bir kaynak olacağı, bu doğrultuda da literatüre katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir. Ayrıca, alternatif turizm türlerinin çoğalması, insanların deneyimlerini paylaşma hissiyatlarının etkileri, müşterinin tercihlerinde karar verme sürecinde çalışan personelin ilişkilerine ilişkin önemi ortaya çıkarmaktadır. Bu bağlamda, çalışma sonucunda ortaya konacak sonuçların turizm alanında hayati bir rol oynayan seyahat acentalarına olumlu katkılarının olacağı değerlendirilmektedir.

Turizm alanında daha önce seyahat acentalarına çalışanlarına yönelik yapılan çalışma sayısının yeterli olmaması nedeniyle seyahat acentalarında çalışan kişilerin sosyal ve psikolojik açıdan ortaya koydukları kişilik özellikleri yeterince bilinmemektedir. Bu çalışmada, seyahat acentası çalışanlarının kişilik özelliklerine vurgu yapılmış, kişilik özelliklerinin iş performanslarına ve karşılaştıkları problemleri çözme becerilerine olan etkileri irdelenmiştir. Araştırma sonunda, turizm alanında faaliyet gösteren seyahat acentaları çalışanlarına ilişkin bir durum analizi sunulması neticesinde, çalışanlara, işletme sahibi ve yöneticilerine faaliyet alanlarına yönelik ışık tutulmaya çalışılmıştır. Ayrıca, Konya örneği ile ele alınan çalışma, seyahat acentası çalışanlarının Eysenck Kişilik Ölçeği, Çatışma Çözme Stratejisi ve İşgören Performans faktörü göz önünde bulundurularak yapılan ilk çalışma niteliği taşımaktadır.

5.4. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırma, nicel bir araştırma olarak “tarama modeli” ile gerçekleştirilmiştir. Literatürde, tarama modeli, mevcutta var olan bir durumun tüm yönleriyle ortaya konulması şeklinde ifade edilmektedir. Tarama yönteminde öncelikle ilişkin kavramlar betimlenmektedir. Daha sonra, alan araştırması vb. tekniklerle hedeflenen örneklem grubuna uygulanan anketlerden elde edilen araştırma verilerinin istatistiksel yöntemlere analizi yapılmakta ve araştırma problem ve alt problemlerinin cevaplarına ulaşılmaya çalışılmaktadır (Karasar, 2006). Araştırmanın yöneldiği amaç ve kapsam bakımından tercih edilen tarama modelinin bir türü olan “ilişkisel tarama modeli” ile iki ya da daha çok değişken arasındaki ilişkiler, herhangi bir şekilde bu değişkenlere müdahale edilmeden incelenmekte ve ortaya çıkan sonuçlar üzerinde değerlendirmeler yapılmaktadır (Büyüköztürk ve ark., 2008).

Yine, çalışmada açıklayıcı betimsel araştırma yöntemi kullanılarak literatür taraması yapılmış ve konuya ilişkin kavramsal bir çerçeve oluşturulmuştur. Betimsel araştırmalar, ilgi duyulan konu ya da etkinliklerin bir tasvirini, betimlemesini elde etmeyi amaçlayan araştırmalardır. Bu araştırma tipinde çalışılan örneklem ya da olgu hakkında elde edilen veriler betimlenerek temel özellikleri tasvir edilir. Bu tip

araştırmalarda, etnografya çalışmaları, örnek olay incelemeği, yaşam öyküsü ve benzeri nicel ya da nitel veri toplama teknikleri kullanılır. Bununla birlikte, betimleyici araştırma bir araştırmanın tek amacı olmayabilir. Bu tip araştırmalarda örneklemenin ve veri toplama tekniklerinin seçilmesi, betimlemenin işlevi, kavramları ölçecek değişkenlerin neler olduğunun saptanması, verilerin analizi, temel değişkenlerin neler olduğunun belirlenmesi ve potansiyel hipotezlerin oluşturulması konularında araştırmacıya gerekli bilgileri sağlamasıdır (Tripodi ve Bender, 2010).

5.5. Araştırmanın Problemi ve Alt Problemler

Araştırmanın amacı doğrultusunda, ana problem cümlesi; “Seyahat acentası çalışanlarının kişilik özelliklerinin, iş performansları ve çatışma çözme stratejileri üzerindeki etkileri nelerdir?” şeklinde belirlenmiştir. Araştırmanın ana problemi doğrultusunda, çalışmada ayrıca aşağıda belirtilen alt problemlerin de cevapları aranmıştır.

- 1) alışanların kişilik özelliklerinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde etkisi var mıdır?
- 2) alışanların kişilik özelliklerinin, işgören performansı üzerinde etkisi var mıdır?
- 3) alışanların iş gören performansının çatışma çözme stratejileri üzerinde etkisi var mıdır?
- 4) alışanların kişilik özellikleri, demografik özelliklere göre farklılık göstermekte midir?
- 5) alışanların çatışma çözme stratejileri, demografik özelliklere göre farklılık göstermekte midir?
- 6) alışanların işgören performansı demografik özelliklere göre farklılık göstermekte midir?

5.6. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın ana problemi ve bu doğrultuda geliştirilen alt problemlerin cevaplarının aranmasına yönelik olarak aşağıda belirtilen hipotezlerin geçerlilikleri sınanmıştır.

1) H1: Çalışanların kişilik özelliklerinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

- H1a: Çalışanların dışa dönüklük kişilik özelliğinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde pozitif etkisi vardır.
- H1b: Çalışanların nörotisizm kişilik özelliğinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde negatif etkisi vardır.
- H1c: Çalışanların psikotizm kişilik özelliğinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde negatif etkisi vardır.
- H1d: Çalışanların yalan söyleme kişilik özelliğinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde pozitif etkisi vardır.

2) H2: Çalışanların kişilik özelliklerinin, işgören performansı üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

- H2a: Çalışanların dışa dönüklük kişilik özelliğinin, işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.
- H2b: Çalışanların nörotisizm kişilik özelliğinin, işgören performansı üzerinde negatif etkisi vardır.
- H2c: Çalışanların psikotizm kişilik özelliğinin, işgören performansı üzerinde negatif etkisi vardır.
- H2d: Çalışanların yalan söyleme kişilik özelliğinin, işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.

3) H3: Çalışanların iş gören performansının çatışma çözme stratejileri üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.

- H3a: Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından bütünleştirmenin işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.
- H3b: Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından ödün vermenin işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.
- H3c: Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından hükmetmenin işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.
- H3d: Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından kaçınmanın işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.
- H3e: Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından uzlaşmanın işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.
- H3f: Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından performansın işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.

4) H4: Çalışanların kişilik özellikleri demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.

- H4a: Çalışanların kişilik özellikleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.
- H4b: Çalışanların kişilik özellikleri yaşa göre farklılık göstermektedir.
- H4c: Çalışanların kişilik özellikleri eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.
- H4d: Çalışanların kişilik özellikleri medeni duruma göre farklılık göstermektedir.
- H4e: Çalışanların kişilik özellikleri yaşanılan yere göre farklılık göstermektedir.
- H4f: Çalışanların kişilik özellikleri unvana göre farklılık göstermektedir.
- H4g: Çalışanların kişilik özellikleri aylık gelire göre farklılık göstermektedir.

- H4h: Çalışanların kişilik özellikleri çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.
- H4i: Çalışanların kişilik özellikleri meslek süresine göre farklılık göstermektedir.
- H4j: Çalışanların kişilik özellikleri meslek kararına göre farklılık göstermektedir.

5) H5: Çalışanların çatışma çözme stratejileri demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.

- H5a: Çalışanların çatışma çözme stratejisi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.
- H5b: Çalışanların çatışma çözme stratejisi yaşa göre farklılık göstermektedir.
- H5c: Çalışanların çatışma çözme stratejisi eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.
- H5d: Çalışanların çatışma çözme stratejisi medeni duruma göre farklılık göstermektedir.
- H5e: Çalışanların çatışma çözme stratejisi yaşanılan yere göre farklılık göstermektedir.
- H5f: Çalışanların çatışma çözme stratejisi unvana göre farklılık göstermektedir.
- H5g: Çalışanların çatışma çözme stratejisi aylık gelire göre farklılık göstermektedir.
- H5h: Çalışanların çatışma çözme stratejisi çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.
- H5i: Çalışanların çatışma çözme stratejisi meslek süresine göre farklılık göstermektedir.
- H5j: Çalışanların çatışma çözme stratejisi meslek kararına göre farklılık göstermektedir.

6) H6: Çalışanların işgören performansı demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.

- H6a: Çalışanların işgören performansı cinsiyete göre farklılık göstermektedir.
- H6b: Çalışanların işgören performansı yaşa göre farklılık göstermektedir.
- H6c: Çalışanların işgören performansı eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.
- H6d: Çalışanların işgören performansı medeni duruma göre farklılık göstermektedir.
- H6e: Çalışanların işgören performansı yaşanan yere göre farklılık göstermektedir.
- H6f: Çalışanların işgören performansı unvana göre farklılık göstermektedir.
- H6g: Çalışanların işgören performansı aylık gelire göre farklılık göstermektedir.
- H6h: Çalışanların işgören performansı çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.
- H6i: Çalışanların işgören performansı meslek süresine göre farklılık göstermektedir.
- H6j: Çalışanların işgören performansı meslek kararına göre farklılık göstermektedir.

5.7. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Türkiye’de faaliyet gösteren tüm seyahat acentaları çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örnekleme ise Konya ilinde faaliyet gösteren seyahat acentaları çalışanları olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda çalışmaya aktif 400 seyahat acentası çalışanı dâhil edilmiştir. Örneklem grubunun seçiminde

amaçlı örneklem ve basit rastgele örneklem seçimi yöntemleri birlikte kullanılmıştır. Amaçlı örnekleminin temeli, araştırmanın amaçları doğrultusunda bir evrenin temsilci bir örneği yerine, amaçlı olarak bir ya da birkaç alt kesimini örnek olarak almaktır. Başka bir ifadeyle amaçlı örnekleme, evrenin soruna en uygun bir kesimini gözlem konusu yapmak demektir (Sencer, 1989:386). Bu bağlamda, seyahat acentası çalışanları araştırmanın örneklem seçiminin “amaçlı örneklem” yönteminin temelini oluşturmaktadır. Basit tesadüfî örneklemede ise evreni oluşturan her elemanın örneğe girme şansı eşittir (Arıkan, 2004:141). Bu doğrultuda, araştırmanın örneklem grubunun seçiminde farklı bireysel özelliklere sahip her seyahat acentası çalışanınin araştırmaya katılma olasılığı göz önünde bulundurulmuştur. Ayrıca, katılımcıların araştırmaya gönüllü olarak katılım sağlamalarına özen gösterilmiştir.

Yapılan araştırmanın örneklemini oluşturan katılımcılara uygulanan anketlerde yer alan hata ve eksikliklerden dolayı 1 katılımcının anket verileri geçerli sayılmamış ve sonuçta 399 katılımcının anket verileri istatistiksel analiz işlemlerine tabi tutulmuştur. Araştırma, ilk önce 20 kişilik bir katılımcı grubuna pilot uygulama olarak uygulanmış ve araştırmada kullanılan ölçek ifadelerinin yeterli açıklayıcılığa sahip oldukları ve katılımcıların kendilerine yöneltilen soruları tam olarak kavrayabildikleri belirlenmiştir.

5.8. Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları

Bu araştırma aşağıdaki varsayımlar üzerine temellendirilmiştir.

- Veri toplamak için kullanılan araçlarda yer alan soruları katılımcıların tam olarak kavradıkları,
- Veri toplamak için kullanılan araçlara katılımcıların gerçekçi ve içtenlikle cevap verdikleri,
- Katılımcıların kendilerine uygulanan anket sorularına yönelik ön yargılarının bulunmadığı veya çevresel baskılardan etkilenmedikleri,
- Katılımcılar arasında etkileşim olmadığı,

- Seçilen örneklemin ve kullanılan ölçeğin araştırmanın amacını yeterli boyutta ölçebildiği varsayılmıştır.

Bu araştırma,

1) Konya il merkezi ve bazı ilçelerinde faaliyet gösteren seyahat acentaları örneklemini ile sınırlıdır.

2) Elde edilen veriler, araştırma probleminin cevaplarının aranması için kullanılan; kişilik özellikleri, çatışma çözme stratejileri ve işgören performansları ölçeklerindeki sorulara katılımcıların verdikleri yanıtlar ile sınırlıdır.

3) Çalışmada, zaman kısıtlılığı ve maddi birtakım sınırlamalara gidilmiştir.

5.9. Verilerin Toplanması

Araştırma verilerinin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmıştır. Çalışmada kullanılan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, araştırmaya katılan katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin öğrenilmesine yönelik sorular yer almaktadır.

İkinci bölümde, Karancı ve arkadaşları (2007) tarafından Türkçeye çevrilerek geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan Eysenck Kişilik Ölçeği (EKÖ)'ni oluşturan soru ifadeleri bulunmaktadır. Eysenck Kişilik Ölçeği ile çalışanların; *dışa dönüklük, nörotisizm, psikotisizm ve yalan söyleme* şeklindeki 4 ayrı kişilik özelliği araştırılmıştır. EKÖ, evet ve hayır şeklinde cevaplandırılan 24 ayrı soru ifadesinden oluşmaktadır. Ölçekten alınan yüksek puanlar, o boyuttaki daha yüksek kişilik özelliğini temsil etmektedir.

Araştırmaya katılan bireylerin çatışma çözme stratejilerinin belirlenmesi için Rahim (1983) tarafından geliştirilen ROC I-II anketi kullanılmıştır. ROC I-II anketi bu çalışmada, Çatışma Çözme Stratejileri Ölçeği (ÇÇSÖ) adıyla tanımlanmıştır. Seyahat acentası çalışanlarının çatışma çözme stratejileri; *bütünleştirme, ödün verme, hükmetme, kaçınma, uzlaşma ve performans* şeklinde 6 alt boyutta incelenmiştir. ÇÇSÖ, 1-Hiç katılmıyorum ve 5-Tümüyle katılıyorum şeklinde 5'li likert türünde puanlandırılmış 28 ayrı sorudan oluşmaktadır.

Seyahat acentası çalışanlarının iş performanslarının ölçülmesi için Kirkman ve Rosen (1999) tarafından geliştirilen ve Sigler ve Pearson (2000) tarafından yeniden düzenlenerek son şekli verilen 4 maddelik İşgören Performans Ölçeği (İPÖ) kullanılmıştır. İPÖ, 1-Kesinlikle Katılmıyorum ve 5-Kesinlikle Katılıyorum şeklinde 5’li likert türünde puanlandırılmış bir ölçektir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin iç tutarlılık güvenilirlik analizi yapılmış ve ölçek ve faktörlerinin elde edilen puanların güvenilirliği Cronbach Alfa (α) katsayısı ile değerlendirilmiştir. Çalışmada kullanılan ölçekler ve alt faktörlerine ilişkin ortalama ve standart sapma puanları ile güvenilirlik değerleri Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1: Araştırma Ölçekleri ve Alt Faktörlerin Güvenilirlik Değerleri

Ölçek ve Faktörler	Ort.	Std.s.	Cronbach’s Alpha
Eysenck Kişilik Ölçeği	11,31	3,70	0,721
Dışa Dönüklük	4,41	1,89	0,813
Nörotisizm	2,13	2,39	0,918
Psikotisizm	0,62	1,55	0,922
Yalan Söyleme	3,99	1,97	0,798
Çatışma Çözme Ölçeği	106,56	11,30	0,819
Bütünleştirme	29,32	3,63	0,768
Ödün Verme	21,84	3,67	0,716
Hükmetme	18,39	3,62	0,712
Kaçınma	20,67	4,33	0,706
Uzlaşma	16,33	2,30	0,726
İşgören Performansı Ölçeği	17,26	2,34	0,797

Tablo 1’de yer alan veriler incelendiğinde; Eysenck Kişilik Ölçeği genel ortalamasının $11,31 \pm 3,70$ ve güvenilirlik katsayısı 0,721 olduğu belirlenmiştir. Alt boyutlar bazında ise; dışa dönüklük ortalaması $4,41 \pm 1,89$ ve güvenilirlik katsayısı 0,813; nörotisizm ortalaması $0,62 \pm 1,55$ ve güvenilirlik katsayısı 0,918 ve yalan söyleme ortalaması $3,99 \pm 1,97$ ve güvenilirlik katsayısı 0,798 olarak hesaplanmıştır.

Çatışma çözme stratejileri ölçeği genel ortalaması $106,56 \pm 11,30$ ve güvenilirlik katsayısı 0,819 olarak tespit edilmiştir. Çatışma çözme stratejileri alt faktörlerinden; bütünleşme ortalama puanı $29,32 \pm 3,63$ ve güvenilirlik katsayısı 0,768; ödün verme ortalama puanı $21,84 \pm 3,67$ ve güvenilirlik katsayısı 0,716;

hükmetme ortalama puanı $18,39 \pm 3,62$ ve güvenilirlik katsayısı 0,712; kaçınma ortalama puanı $20,67 \pm 4,33$ ve güvenilirlik katsayısı 0,706; uzlaşma ortalama puanı $16,33 \pm 2,30$ ve güvenilirlik katsayısı ise 0,726 olarak hesaplanmıştır.

Çalışmada araştırılan performans ölçeği ortalaması ise $17,26 \pm 2,34$ ve güvenilirlik katsayısı 0,797 olarak hesaplanmıştır.

Bu değerler ışığında ölçek ve faktörlerin literatürde kabul edilen güvenilirlik koşullarını “iyi” ve “mükemmel” ölçüde yerine getirdiği (Yaşar, 2014) belirlenmiştir. Söz konusu bu durum çalışmada kullanılan ölçeklerin yeterli düzeyde güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

5.10. Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen veriler, SPSS 20.0 for Windows (Statistical Package for Social Sciencies) programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırmada, tanımlayıcı istatistiksel analizler için verilerin sıklık (n) ve yüzde (%) dağılımları ile aritmetik ortalama ve standart sapma puanları ($X \pm SD$) incelenmiştir.

Yorumlayıcı istatistiksel analizler için çalışmada öncelikle araştırma verilerinin normal dağılım gösterip göstermediği incelenmiştir. Verilerin normal dağılıp dağılmadığı Shapiro-Wilk testleri kullanılarak değerlendirilmiştir. Testler sonucunda verilerin bazılarının normal dağılıma uyduğu, bazılarının ise normal dağılım göstermediği belirtilmiştir. Shapiro-Wilk testleri sonucunda normal dağılıma uymadığı saptanan verilerin çarpıklık-basıklık (Skewness-Kurtosis) katsayılarının -1.5 ile +1.5 (Tabachnick and Fidell, 2013) veya -2.0 ile +2.0 (George & Mallery, 2010) arasında olması normal dağılım için yeterli görülmüştür. Bu doğrultuda çalışmada parametrik test koşullarını sağlayan verilerin değerlendirilmesinde; Bağımsız Örneklem t Testi (Independent Samples t Test) ve Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way Anova) testi kullanılmıştır.

Parametrik olmayan testler ile değerlendirilen veriler ise; Mann Whitney U Testi ve Kruskal-Wallis Testi kullanılmıştır. Kruskal- Wallis ve One-Way Anova testleri sonucuna göre üç veya daha fazla grup için anlamlı fark çıkan değişkenlerin

ikili karşılaştırmalarında varyans homojenliği göz önüne alınarak “Tukey” çoklu karşılaştırma (post-hoc) testleri uygulanmıştır. Üç veya daha fazla grup için anlamlı fark çıkan parametrik olmayan değişkenlerin ikili karşılaştırmasında yine Mann Whitney U testi uygulanmıştır.

Ölçekler ve faktörleri arasındaki ilişkiler Pearson veya Spearman korelasyon analizi ile test edilmiştir. Analiz sonucunda değişkenler arasındaki ilişkilerin derecesi, büyüklüğü ve yönü korelasyon katsayısı (r) ile değerlendirilmiştir.

Araştırmada bir takım bağımsız değişkenlerin, ölçekler üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizine başvurulmuştur. Bu analiz yönteminin varsayımlarını sınamak adına VIF değeri araştırılmıştır. VIF değerinin 5’ten ya da 10’dan yüksek olması çoklu doğrusallık göstergesidir (Alpar, 1997: 258). VIF değerleri incelenmiş ve çoklu doğrusallık sorunu teşkil edecek bir duruma rastlanmamıştır. Ayrıca, Durbin Watson ile değişkenlerin otokorelasyonu da kontrol edilmiş ve sonucunun uygun aralıkta olduğu görülmüştür. Böylece çoklu regresyon için şart koşulan önemli varsayımların sağlandığı görülmüş ve model sınanmıştır.

Analiz sonuçları yorumlanırken hata 0,05 düzeyinde tutulmuş olup, böylelikle kararlar %95 güven seviyesinde verilmiştir.

5.11. Araştırmanın Problem ve Alt Problemlerinin Cevaplarına Yönelik Bulgular

Araştırmanın, “Seyahat acentası çalışanlarının kişilik özelliklerinin, çalışanların performansları ve çatışma çözme stratejileri üzerindeki etkileri nelerdir?” şeklindeki ana probleminin cevapları aşağıda başlıklar halinde incelenmiştir.

5.11.1. Birinci Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular

Araştırmanın, “Çalışanların kişilik özelliklerinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde etkisi var mıdır?” şeklinde birinci alt probleminin cevaplarının aranmasına yönelik yapılan korelasyon analizi sonucunda Tablo 2’de gösterilen bilgilere ulaşılmıştır.

Tablo 2: Kişilik Özellikleri ile Çatışma Çözme Stratejileri Ölçeği Alt Faktörleri Arasındaki İlişkiler

Değişkenler		ÇÇSÖ	Bütünleştirme	Ödün Verme	Hükmetme	Kaçınma	Uzlaşma
EKÖ	r	-0,132	0,048	-0,134	0,117	-0,132	-0,117
	p	0,009*	0,336	0,008*	0,019*	0,008*	0,019*
Dışa Dönüklük	r	0,160	0,305	-0,135	0,141	-0,247	0,056
	p	0,749	0,000*	0,007*	0,005*	0,000*	0,268
Nörotisizm	r	-0,131	-0,069	-0,083	-0,037	-0,128	-0,025
	p	0,009*	0,168	0,098	0,459	0,010*	0,625
Psikotisizm	r	-0,253	-0,161	-0,182	0,041	-0,277	-0,241
	p	0,000*	0,001*	0,000*	0,412	0,000*	0,000*
Yalan Söyleme	r	0,162	0,034	0,065	0,190	0,295	-0,038
	p	0,001*	0,493	0,194	0,000*	0,000*	0,449

*p<0,05

Araştırmaya katılan kişilerin, kişilik özellikleri ile çatışma çözme stratejileri ve alt boyutlarına ilişkin bulgular Tablo 2’de açıklanmıştır. Buna göre; kişilik özellikleri ile çatışma çözme stratejileri arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p=0,009$; $p<0,05$) ve negatif yönlü ($r=-0,132$) bir ilişki mevcuttur. EKÖ ölçeğindeki bir birim azalma, çatışma çözme stratejisini 0,132 birim artırmaktadır.

Katılımcıların kişilik özellikleri ile çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından bütünleştirme faktörü arasında pozitif yönlü 0,048 katsayılı ilişki gözlenmiştir. Ancak EKÖ ile bütünleştirme faktörü arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı düzeyde değildir ($p=0,336$; $p>0,05$).

Kişilik özellikleri ile ödün verme faktörü arasında negatif yönlü 0,134 katsayılı ilişki mevcuttur. Kişilik özelliklerinin artması, ödün verme faktörünün etkisini azaltmakla, mevcut durum istatistiksel olarak da anlam taşımaktadır ($p=0,008$; $p<0,05$).

Çalışmada yer alan kişilerin, kişilik özellikleri puanı ile çatışma çözme stratejilerinden hükmetme faktörü arasında pozitif yönlü 0,117 katsayılı bir ilişki gözlenmiştir. Kişilik özelliklerindeki bir birimlik artış hükmetme alt boyutunu 0,117 birim artırmaktadır. Bireylerin kişilik özellikleri ile hükmetme arasındaki ilişki istatistiksel olarak da anlamlı düzeydedir ($p=0,019$; $p<0,05$).

Araştırmadaki katılımcıların kişilik özellikleri ile çatışma çözme stratejilerinden kaçınma alt boyutu arasında 0,132 katsayılı negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Kişilik özellikleri puanındaki artış, bireylerin kaçınma puanını azalmaktadır. Açıklanan ilişki istatistiksel olarak da anlamlı düzeydedir ($p=0,008$; $p<0,05$).

Araştırmaya yer alan kişilerin, kişilik özellikleri puanları ile uzlaşma faktörleri arasında da negatif yönlü 0,117 katsayılı bir ilişki gözlenmiştir. Kişilik özelliklerindeki bir birimlik artış uzlaşma faktörünü 0,117 birim azaltmaktadır. Mevcut durum istatistiksel olarak da anlamlı düzeydedir ($p=0,019$; $p<0,05$).

Çalışmadaki kişilerin dışa dönüklükleri ile çatışma çözme stratejileri arasında pozitif yönlü 0,16 katsayılı zayıf bir ilişki mevcuttur. Bahsedilen ilişki istatistiksel olarak anlamlı düzeyde değildir ($p=0,749$; $p>0,05$).

Dışa dönüklük puanı ile çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından bütünleştirme faktörü arasında pozitif yönlü 0,305 katsayılı ilişki mevcuttur. Kişinin dışa dönüklük puanının artması bütünleştirme stratejisini de olumlu ölçüde geliştirmektedir. Dışa dönüklük ile bütünleştirme arasındaki ilişki istatistiksel olarak da anlamlı düzeydedir ($p<0,000$; $p<0,05$).

Dışa dönüklük ile ödün verme faktörü arasında negatif yönlü 0,135 katsayılı ilişki mevcuttur. Dışa dönüklük puanındaki bir birimlik yükselme, ödün verme faktörünün etkisini 0,135 birim azaltmaktadır. Dışa dönüklük ve ödün verme arasındaki ilişki istatistiksel olarak da anlamlı düzeydedir ($p=0,007$; $p<0,05$).

Çalışmada yer alan kişilerin dışa dönük olmaları ile çatışma çözme stratejilerinden hükmetme faktörü arasında pozitif yönlü 0,141 katsayılı bir ilişki gözlenmiştir. Dışa dönüklük değerindeki bir birimlik artış hükmetme alt boyutunu 0,141 birim artırmaktadır. Dışa dönüklük ile hükmetme arasındaki ilişki istatistiksel olarak da anlamlı düzeydedir ($p=0,005$; $p<0,05$).

Dışa dönüklük ile kaçınma arasında 0,247 katsayılı negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Dışa dönüklük puanının artması, kaçınma puanının azalmasını sağlamak ve söz konusu durum istatistiksel olarak da anlam taşımaktadır ($p=0,000$; $p<0,05$).

Araştırmaya dâhil olan çalışanların dışa dönük olmaları ile uzlaşma faktörleri arasında pozitif yönlü 0,056 katsayılı bir ilişki gözlenmiştir. Ancak dışa dönüklük ile uzlaşma arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki söz konusu değildir ($p=0,268$; $p>0,05$).

Çalışmadaki kişilerin nörotisizm değerleri ile çatışma çözme stratejileri arasında negatif yönlü 0,131 katsayılı ilişki mevcuttur. Kişilerin nörotisizm puanının bir birim azalması, çatışma çözme stratejisini 0,131 birim artırdığı belirlenmiştir. Söz konusu ilişki istatistiksel olarak da anlamlı düzeydedir ($p=0,009$; $p<0,05$).

Nörotisizm puanı ile çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından bütünleştirme faktörü arasında negatif yönlü 0,069 katsayılı zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Faktörler arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı düzeyde değildir ($p=0,168$; $p>0,05$).

Nörotisizm ile ödün verme faktörü arasında negatif yönlü 0,083 katsayılı bir ilişki belirlenmiştir. Fakat söz konusu ilişki istatistiksel olarak anlamlı düzeyde değildir ($p=0,098$; $p>0,05$).

Çalışmada yer alan kişilerin nörotisizm puanları ile çatışma çözme stratejilerinden hükmetme faktörü arasında negatif yönlü 0,037 katsayılı zayıf ilişki gözlenmiştir. Nörotisizm ile hükmetme arasındaki bahsedilen ilişki istatistiksel olarak anlamlı ölçüde değildir ($p=0,459$; $p>0,05$).

Nörotisizm ile çatışma çözme stratejilerinden kaçınma faktörü arasında 0,128 katsayılı negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Nörotisizm puanının artması, kaçınma puanının azalmasını sağlamakta ve faktörler arasındaki ilişki istatistiksel olarak da anlam taşımaktadır ($p=0,010$; $p<0,05$).

Araştırmadaki kişilerin nörotisizm puanları ile uzlaşma puanları arasında negatif yönlü 0,025 katsayılı bir ilişki gözlenmiş olup nörotisizm ile uzlaşma arasındaki bu ilişki istatistiksel olarak herhangi bir anlam taşımamaktadır ($p=0,625$; $p>0,05$).

Çalışmadaki kişilerin psikotisizm değerleri ile çatışma çözme stratejileri arasında negatif yönlü 0,253 katsayılı ilişki mevcuttur. Kişilerin psikotisizm puanının bir birim azalması, çatışma çözme stratejisini 0,253 birim artırdığı belirlenmiştir. Söz konusu ilişki istatistiksel olarak da anlamlı düzeydedir ($p=0,000$; $p<0,05$).

Psikotisizm puanı ile çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından bütünleştirme faktörü arasında negatif yönlü 0,161 katsayılı bir ilişki söz konusudur. Psikotisizm ölçeğindeki bir birimlik düşüş bütünleştirme ölçeğinde 0,161 birimlik artışa sebep olmaktadır. Ölçekler arasındaki mevcut ilişki istatistiksel olarak anlamlı düzeydedir ($p=0,001$; $p<0,05$)

Psikotisizm ile ödün verme faktörü arasında negatif yönlü 0,182 katsayılı bir ilişki belirlenmiştir. Psikotisizm ile ödün verme arasındaki açıklanan ilişki istatistiksel olarak da anlamlı düzeydedir ($p=0,000$; $p<0,05$).

Çalışmada yer alan kişilerin psikotisizm puanları ile çatışma çözme stratejilerinden hükmetme faktörü arasında negatif yönlü 0,041 katsayılı bir ilişki gözlenmiştir. Psikotisizm ile hükmetme arasındaki bahsedilen ilişki istatistiksel olarak anlamlı ölçüde değildir ($p=0,412$; $p>0,05$).

Psikotisizm ile çatışma çözme stratejilerinden kaçınma faktörü arasında 0,277 katsayılı negatif yönlü güçlü bir ilişki tespit edilmiştir. Psikotisizm puanının artması, kaçınma puanının azalmasını sağlamakta ve söz konusu durum istatistiksel olarak da anlamlı seviyededir ($p=0,000$; $p<0,05$).

Araştırmadaki kişilerin psikotisizm puanları ile uzlaşma puanları arasında negatif yönlü 0,241 katsayılı ilişki gözlenmiştir. Kişilerin psikotisizm puanlarındaki bir birimlik azalma uzlaşma puanlarında 0,241 birim artmayı sağlamaktadır. Psikotisizm ile uzlaşma arasındaki bahsedilen ilişki istatistiksel olarak da anlamlı ölçüdedir ($p=0,000$; $p<0,05$).

Çalışmadaki kişilerin yalan söyleme değerleri ile çatışma çözme stratejileri arasında pozitif yönlü 0,162 katsayılı ilişki mevcuttur. Kişilerin yalan söyleme puanının bir birim artması, çatışma çözme stratejisi puanını da 0,162 birim artırmaktadır. Söz konusu ilişki istatistiksel olarak da anlamlı düzeydedir ($p=0,001$; $p<0,05$).

Yalan söyleme puanı ile çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından bütünleştirme faktörü arasında pozitif yönlü ilişki gözlenmiştir. Fakat ölçekler arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı düzeyde değildir ($p=0,493$; $p>0,05$).

Yalan söyleme ile ödün verme faktörü arasında pozitif yönlü 0,065 katsayılı bir ilişki belirlenmiştir. Ölçekler için bahsedilen ilişki istatistiksel olarak herhangi bir anlam taşımamaktadır ($p=0,194$; $p>0,05$).

Çalışmada yer alan kişilerin yalan söyleme puanları ile çatışma çözme stratejilerinden hükmetme puanları arasında pozitif yönlü 0,190 katsayılı bir ilişki gözlenmiştir. Kişinin yalan söyleme puanı arttıkça hükmetme puanı da artmaktadır. Ayrıca yalan söyleme ile hükmetme arasındaki ilişki istatistiksel olarak da anlamlı ölçüdedir ($p=0,000$; $p<0,05$).

Yalan söyleme ile çatışma çözme stratejilerinden kaçınma faktörü arasında 0,295 katsayılı güçlü pozitif yönlü güçlü bir ilişki tespit edilmiştir. Yalan söyleme puanının 1 birim artması, kaçınma puanının 0,295 birim yükselmesine yol açmaktadır. Yalan söyleme ve kaçınma arasındaki ilişki istatistiksel olarak da anlamlı seviyededir ($p=0,000$; $p<0,05$).

Araştırmadaki kişilerin yalan söyleme puanları ile uzlaşma puanları arasında negatif yönlü ilişkiler gözlenmiştir. Kişilerin yalan söyleme ve uzlaşma puanları arasındaki ilişki istatistiksel olarak herhangi bir anlam taşımamaktadır ($p=0,449$; $p<0,05$).

Kişilik özellikleri ile çatışma çözme stratejileri ilişkilerinde en fazla göze çarpan değerler sırası ile şöyledir:

Çatışma çözme stratejileri faktörlerinden bütünleştirme, dışa dönüklük faktörü ile en güçlü pozitif ilişkiye sahiptir. Kaçınmanın, yalan söyleme ile en güçlü pozitif, psikotizm ile en güçlü negatif ilişkiye sahip olduğu ve çatışma çözme stratejilerinin ise psikotizm ile en güçlü negatif ilişkiyi taşıdığı gözlenmiştir. Uzlaşma faktörü yine psikotizm ile negatif yönlü en güçlü ilişkiye, hükmetme, yalan söyleme ile pozitif yönlü en güçlü ilişkiye ve ödün verme ise psikotizm ile en güçlü negatif ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir.

Çalışanların, çatışma çözme stratejilerinin en etkin düzeyde olması, dışa dönük olmaları, yalan söyleyebilme becerisine sahip olmaları ve psikotizm puanlarının da olabildiğince düşük olmasına bağlıdır.

Araştırmada elde edilen bulgulardan hareketle,

- H1a: Çalışanların dışa dönüklük kişilik özelliğinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde pozitif etkisi vardır.
- H1b: Çalışanların nörotisizm kişilik özelliğinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde pozitif etkisi vardır.
- H1c: Çalışanların psikotizm kişilik özelliğinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde pozitif etkisi vardır.
- H1d: Çalışanların yalan söyleme kişilik özelliğinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde pozitif etkisi vardır şeklindeki hipotezleri kabul edilmiştir. Dolayısıyla araştırmanın; “Çalışanların kişilik özelliklerinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisi vardır” şeklindeki birinci hipotezi (H1) kabul edilmiştir.

5.11.2. İkinci Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular

Araştırmanın, “Çalışanların kişilik özelliklerinin, işgören performansı üzerinde etkisi var mıdır?” şeklindeki ikinci alt probleminin cevaplarının aranmasına yönelik yapılan korelasyon analizi sonucunda Tablo 3’te gösterilen bilgilere ulaşılmıştır.

Tablo 3: Kişilik Özellikleri ile İşgören Performansı Ölçeği Alt Faktörleri Arasındaki İlişkiler

DEĞİŞKENLER		EKÖ	DIŞA DÖNÜKLÜK	NÖROTİZİZM	PSİKOTİZİZM	YALAN SÖYLEME
PERFORMANS	r	-0,103	0,083	-0,142	-0,331	0,215
	p	0,039*	0,097	0,005*	0,000*	0,000*

*p<0,05

Araştırmaya katılan kişilerin iş gören performansları ile kişilik özellikleri ve alt boyutlarına ilişkin bulgular Tablo 3’te açıklanmıştır. Buna göre; iş gören performansı ile kişilik özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p=0,039$, $p<0,05$) ve negatif yönlü ($r=-0,103$) bir ilişki mevcuttur. Kişilik özelliklerinin bir birim artması, çalışan performansını 0,103 birim azaltmaktadır.

İş gören performansı ile kişilik özellikleri alt boyutlarından dışa dönüklük faktörü arasında pozitif yönlü 0,083 katsayılı bir ilişki mevcut olmakla beraber söz konusu ilişki istatistiksel olarak anlamlı düzeyde değildir ($p=0,097$; $p>0,05$).

İş gören performansı ile nörotisizm faktörü arasında negatif yönlü 0,142 katsayılı ilişki mevcuttur. Kişilik özelliklerinden nörotisizm, iş gören performansı azaltmakta ve mevcut ilişki istatistiksel olarak anlamlı düzeydedir ($p=0,005$; $p<0,05$).

Çalışmada yer alan kişilerin iş gören performansı ile kişilik özelliklerinden psikotisizm faktörü arasında negatif yönlü 0,331 katsayılı bir ilişki gözlenmiştir. Psikotisizm değerindeki bir birimlik azalma, iş gören performansında 0,331 birim artırmaktadır. İş gören performansı ile psikotisizm arasındaki bu ilişki istatistiksel olarak da anlamlı düzeydedir ($p=0,001$; $p<0,05$).

Araştırmada bulunan kişilerin yalan söyleme durumları ile performansları arasında 0,215 katsayılı pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Kişilerin yalan söyleme durumları arttıkça iş gören performansı da artmıştır. İş gören performansı ile kişilerin yalan söyleme durumları arasındaki ilişki istatistiksel olarak da anlamlı düzeydedir ($p=0,001$; $p<0,05$).

Elde edilen bulgulardan hareketle, çalışan performansını maksimize olabilmesi, kişinin psikotisizm puanının düşük olmasına ve yalan söyleme yeteneğinin ise fazla olmasına bağlı olduğu söylenebilir. Bu yöndeki bulgular doğrultusunda;

- H2b: Çalışanların nörotisizm kişilik özelliğinin, işgören performansı üzerinde negatif etkisi vardır.

- H2c: Çalışanların psikotizm kişilik özelliğinin, işgören performansı üzerinde negatif etkisi vardır.

- H2d: Çalışanların Yalan söyleme kişilik özelliğinin, işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır şeklindeki hipotezleri kabul edilmiş; H2a: Çalışanların dışa dönüklük kişilik özelliğinin, işgören performansı üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisi vardır hipotezi ise reddedilmiştir. Bu sonuçlara göre de araştırmanın, “Çalışanların kişilik özelliklerinin, işgören performansı üzerinde pozitif yönde etkisi vardır” H2 hipotezi kabul edilmiştir.

5.11.3. Üçüncü Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular

Araştırmanın, “Çalışanların iş gören performansının çatışma çözme stratejileri üzerinde etkisi var mıdır?” şeklindeki üçüncü alt probleminin cevaplarının aranmasına yönelik yapılan korelasyon analizli sonucunda Tablo 4’te gösterilen bilgilere ulaşılmıştır.

Tablo 4: İşgören Performansı ile Çatışma Çözme Stratejisi Ölçeği Alt Faktörleri Arasındaki İlişkiler

DEĞİŞKENLER		ÇÇSÖ	BÜTÜNLEŞTİRME	ÖDÜN VERME	HÜKMETME	KAÇINMA	UZLAŞMA
PERFORMANS	r	0,468	0,312	0,210	0,306	0,304	0,417
	p	0,000*	0,000*	0,000*	0,000*	0,000*	0,000*

*p<0,05

Araştırmaya katılan kişilerin iş gören performansları ile çatışma çözme stratejileri ve alt boyutlarına ilişkin bulgular Tablo 4’te açıklanmıştır. Buna göre; iş gören performansı ile çatışma çözme stratejileri arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p=0,000$; $p<0,05$) ve pozitif yönlü ($r=0,468$) bir ilişki mevcuttur. Buna göre, iş görenin performansının bir birim artması, çatışma çözme stratejisini 0,468 birim artırmaktadır.

İş gören performansı ile çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından bütünleştirme faktörü arasında pozitif yönlü 0,312 katsayılı ilişki mevcuttur. İş gören performansının artması bütünleştirme stratejisini de olumlu ölçüde geliştirmektedir. İş gören performansı ile bütünleştirme arasındaki ilişki istatistiksel olarak da anlamlı düzeydedir ($p=0,000$; $p<0,05$)

İş gören performansı ile ödün verme faktörü arasında pozitif yönlü 0,210 katsayılı ilişki mevcuttur. İş gören performansı, ödün verme faktörünün etkisini artırmakla beraber, mevcut durum istatistiksel olarak da anlamlı düzeydedir ($p=0,000$; $p<0,05$).

Çalışmada yer alan kişilerin iş gören performansı ile çatışma çözme stratejilerinden hükmetme faktörü arasında pozitif yönlü 0,306 katsayılı bir ilişki gözlenmiştir. İş gören performansındaki bir birimlik artış hükmetme alt boyutunu

0,306 birim artırmaktadır. İş gören performansı ile hükmetme arasındaki ilişki istatistiksel olarak da anlamlı düzeydedir ($p=0,000$; $p<0,05$).

İş gören performansı ile çatışma çözme stratejilerinden kaçınma alt boyutu arasında 0,304 katsayılı pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. İş gören performansının artması, kaçınma stratejisinin gelişmesini sağlanmakta olup söz konusu durum istatistiksel olarak da anlamlı düzeydedir ($p=0,000$; $p<0,05$).

Araştırmaya dâhil olan çalışanların performansları ile uzlaşma faktörleri arasında da pozitif yönlü 0,417 katsayılı bir ilişki gözlenmiştir. İş gören performansındaki bir birimlik artış uzlaşma faktörünü 0,417 birim artırmaktadır. Mevcut durum istatistiksel olarak da anlamlı düzeydedir ($p=0,000$; $p<0,05$).

Çalışan performansının, çatışma çözme stratejilerinin tamamı ile pozitif ve güçlü ilişkilere sahip olduğu belirlenmiştir. Performansın artması, kişinin çatışma çözme stratejisinin yüksek ve buna bağlı olarak da uzlaşma ve bütünleştirme yeteneklerinin de gelişmiş olması ile oldukça bağıntılıdır. Bu bulgular ışığında;

- H3a: Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından bütünleştirmenin işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.
- H3b: Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından ödün vermenin işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.
- H3c: Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından hükmetmenin işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.
- H3d: Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından kaçınmanın işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.
- H3e: Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından uzlaşmanın işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.
- H3f: Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından performansın işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.

Şeklindeki alt hipotezler ile “Çalışanların çatışma çözme stratejisinin, iş gören performansı üzerine üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.” şeklindeki H3 hipotezi kabul edilmiştir.

5.11.4. Dördüncü Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular

Araştırmanın, “Çalışanların kişilik özellikleri, demografik özelliklere göre farklılık göstermekte midir?” şeklindeki üçüncü alt probleminin cevaplarının aranmasına yönelik yapılan bağımsız örneklem t testi ve ANOVA testi sonucunda Tablo 5 ve Tablo 6’da gösterilen bilgilere ulaşılmıştır.

Tablo 5: Çalışanların Kişilik Özellikleri Puanları ile Demografik Özelliklerinin Karşılaştırılması

DEĞİŞKENLER	KATEGORİLER	KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ			
		n	Ort.	Std.s.	p
CİNSİYET	Kadın	125	11,84	4,49	0,006*
	Erkek	274	11,06	3,26	
YAŞ GRUPLARI	25 ve Altı	103	11,69	3,56	0,285
	26-35	161	10,86	3,54	
	36-45	105	11,49	4,17	
	46 ve Üzeri	30	11,73	3,10	
EĞİTİM DURUMU	İlköğretim	43	10,25ac	2,57	0,012*
	Lise	64	11,84b	2,56	
	Üniversite	251	11,61b	3,84	
	Lisans Üzeri	41	9,73ac	4,70	
MEDENİ DURUM	Evli	229	11,51	3,12	0,151
	Bekâr	170	11,04	4,36	
YAŞANILAN YER	İl	214	10,32	3,99	0,000*
	İlçe	185	12,45	2,96	

*p<0,05

Çalışmada yer alan kişilerin, kişilik özellikleri ölçeği (EKÖ) ile demografik özelliklerine ait istatistiksel karşılaştırmalar aşağıdaki Tablo 5’te açıklanmıştır. Buna göre, araştırmadaki kadınların EKÖ ortalaması $11,84 \pm 4,49$ olarak belirlenirken, erkeklerin ise $11,06 \pm 3,26$ olarak tespit edilmiştir. Kadınların EKÖ ortalaması erkeklere kıyasla istatistiksel olarak anlamlı ölçüde yüksektir ($p=0,006$; $p<0,05$).

Çalışmadaki bireylerin kişilik özellikleri ile yaş grupları incelendiğinde, kişilik özelliklerinin yaş gruplarına göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Kişilik özellikleri her yaş grubunda benzer ortalama değerlere sahiptir ($p=0,285$; $p>0,05$).

Kişilerin eğitim durumları ile kişilik özellikleri incelendiğinde, ilköğretim mezunlarının EKÖ ortalaması $10,25 \pm 2,57$ iken, lise mezunlarının $11,84 \pm 2,56$, üniversite mezunlarının $11,61 \pm 3,84$ ve lisans üzeri eğitim mezunlarının ise söz konusu ortalama değeri $9,73 \pm 4,70$ olarak tespit edilmiştir. Kişilerin EKÖ değerleri

eğitim durumlarına göre istatistiksel olarak da anlamlı ölçüde farklılıklar göstermektedir. Kişilerden ilköğretim ve üniversite mezunu olanların EKÖ değerleri lise ve üniversite mezunu olan kişilerden istatistiksel olarak anlamlı ölçüde düşüktür. Üniversite mezunu ve ilköğretim mezunlarının ise EKÖ ortalama değerleri benzer niteliktedir ($p=0,012$; $p<0,05$).

Çalışmadaki evli kişilerin EKÖ ortalaması $11,51 \pm 3,12$ iken bekâr olanların ise $11,04 \pm 4,36$ olarak gözlenmiştir. Bireylerin, kişilik özellikleri medeni durumlarından etkilenmemekte ve gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p=0,151$; $p>0,05$).

İl merkezinde yaşayan kişilerin EKÖ ortalama değeri $10,32 \pm 3,99$ olarak belirlenirken, ilçede yaşayanların ise söz konusu değeri $12,45 \pm 2,96$ olarak tespit edilmiştir. İl merkezinde yaşayan kişilerin kişilik özellikleri ortalaması ilçede yaşayanlara kıyasla istatistiksel olarak anlamlı ölçüde düşüktür ($p=0,000$; $p<0,05$).

Tablo 6: Çalışanların Kişilik Özellikleri Puanları ile Mesleki Bulgularının Karşılaştırılması

Değişkenler	Kategoriler	Kişilik Özellikleri			
		N	Ort.	Std.s.	P
Unvan	Acenta Müdürü	125	11,32a	3,23	0,000*
	Rehber	16	12,87b	1,85	
	Operasyon Sorumlusu	48	12,75abd	3,90	
	Biletleme Sorumlusu	37	9,21c	2,81	
	Otel Satış Sorumlusu	50	11,52abe	3,82	
	Stajyer	8	15,0d	0,53	
	Diğer	115	10,81ae	4,12	
Gelir Seviyesi	Düşük Gelirli	134	10,58a	3,87	0,031*
	Orta Gelirli	219	11,68b	3,64	
	Yüksek Gelirli	46	11,63b	3,19	
Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	44	11,75ab	5,34	0,019*
	1-3 Yıl	155	11,49ab	3,29	
	4-6 Yıl	112	11,16c	3,49	
	7-9 Yıl	44	10,22c	2,96	
	10 Yıl ve Üzeri	84	11,60ab	3,77	
Meslek Süre	1-5 Yıl	182	11,87a	4,02	0,001*
	6-13 Yıl	168	11,10b	3,36	
	14 Yıl ve Üzeri	49	9,91c	3,18	
Meslek Kararı	Kendi Kararım	341	11,19	3,81	0,654
	Ailemin Kararı	17	11,11	3,31	

* $p<0,05$

Araştırmaya katılan kişilerin kişilik özellikleri ölçeği (EKÖ) ile mesleki özelliklerine ait istatistiksel karşılaştırmalar aşağıdaki Tablo 6’da özetlenmiştir. Elde edilen bulgulara göre, araştırmada bireylerin kişilik özellikleri ile çalışma pozisyonları arasında istatistiksel olarak anlamlı ölçüde farklılıklar mevcuttur ($p=0,000$; $p<0,05$).

Çalışma pozisyonu olarak değerlendirilen unvanlar arasındaki farklılıklar incelendiğinde, acenta müdürlerinin kişilik özellikleri puanı, rehber ve stajyerlerden istatistiksel olarak anlamlı ölçüde düşükken, biletleme sorumlusundan ise anlamlı ölçüde yüksek olarak gözlenmiştir. Rehber olarak çalışan kişilerin EKÖ puanları, biletleme sorumlusu olarak ve araştırmada belirtilmeyen diğer bir unvan ile çalışanlardan anlamlı ölçüde yüksek iken, stajyerlerden ise anlamlı ölçüde düşük olarak belirlenmiştir. Operasyon sorumlusu olarak çalışan kişilerin EKÖ puanları biletleme sorumlusu ve diğer bir unvan ile çalışanlardan anlamlı ölçüde yüksek, stajyerlerden ise anlamlı ölçüde düşük olarak gözlenmiştir. Biletleme sorumlularının EKÖ puanları, otel satış sorumlularından, stajyerlerden ve diğer bir unvan ile çalışan kişilerden istatistiksel olarak anlamlı ölçüde düşüktür. Otel satış sorumlularının kişilik özellikleri puanları ise stajyerlerden düşük iken, stajyerlerin ise kişilik özellikleri puanları diğer unvan ile çalışanlardan anlamlı ölçüde yüksek olarak bulunmuştur.

Gelir seviyesi düşük olan kişilerin EKÖ puanları ortalama $10,58 \pm 3,87$ olarak belirlenirken, orta gelir olanların $11,68 \pm 3,64$ ve yüksek gelirli olanların ise $11,63 \pm 3,19$ olarak tespit edilmiştir. Gelir seviyesi düşük kişilerin EKÖ puanları orta seviyeli ve yüksek seviyeli olan kişilerden istatistiksel olarak anlamlı ölçüde düşüktür ($p=0,031$; $p<0,05$).

Çalışma süresi ile kişilik özellikleri puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar belirlenmiş olup; 1 yıldan az zamandır çalışan ve 1-3 yıldır çalışan kişilerin EKÖ puanları 4-6 yıldır ve 7-9 yıldır çalışanlardan anlamlı ölçüde yüksek olarak tespit edilmiştir. Ayrıca 4-6 yıldır ve 7-9 yıldır çalışan kişilerin ise EKÖ puanları 10 yıl ve daha uzun zamandır çalışanlardan anlamlı istatistiksel olarak anlamlı ölçüde düşüktür ($p=0,019$; $p<0,05$).

Çalışmadaki kişilerden 1-5 yıldır aynı mesleğini devam ettirenlerin EKÖ puan ortalamaları $11,87 \pm 4,02$ olarak gözlenirken, 6-13 yıldır aynı meslekte olanların söz konusu ortalama değeri $11,10 \pm 3,36$ ve 14 yıldan daha uzun zamandır olanların ise $9,91 \pm 3,18$ olarak tespit edilmiştir. Kişilerin meslekteki devamlılık süresi arttıkça EKÖ puanları da düşmektedir. Gözlenen durum istatistiksel olarak da anlamlı seviyededir ($p=0,001$; $p<0,05$).

Meslek seçim kararını kendisi veren kişilerin EKÖ ortalaması $11,19 \pm 3,81$ iken, meslekleri aileleri tarafından seçilen kişilerin ise EKÖ ortalamaları $11,11 \pm 3,31$ olarak belirlenmiştir. Bireylerin kişilik özellikleri puanları meslek seçim kararlarının nasıl olduğundan etkilenmemektedir ($p=0,654$; $p>0,05$).

Elde edilen bulgular doğrultusunda;

- H4a: Çalışanların kişilik özellikleri, cinsiyete göre farklılık göstermektedir.
- H4c: Çalışanların kişilik özellikleri eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.
- H4e: Çalışanların kişilik özellikleri yaşanılan yere göre farklılık göstermektedir
- H4f: Çalışanların kişilik özellikleri unvana göre farklılık göstermektedir.
- H4g: Çalışanların kişilik özellikleri aylık gelire göre farklılık göstermektedir.
- H4h: Çalışanların kişilik özellikleri çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.
- H4i: Çalışanların kişilik özellikleri meslek süresine göre farklılık göstermektedir şeklindeki hipotezleri kabul edilmiştir.
- H4b: Çalışanların kişilik özellikleri yaşa göre farklılık göstermektedir.
- H4d: Çalışanların kişilik özellikleri medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

• H4j: Çalışanların kişilik özellikleri meslek kararına göre farklılık göstermektedir şeklindeki alt hipotezler ise reddedilmiştir.

Bu sonuçlara göre, araştırmanın; “Çalışanların kişilik özellikleri, demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.” şeklindeki dördüncü hipotezi (H4) kabul edilmiştir.

5.11.5. Beşinci Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular

Araştırmanın, “Çalışanların çatışma çözme stratejileri, demografik özelliklere göre farklılık göstermekte midir?” şeklindeki üçüncü alt probleminin cevaplarının aranmasına yönelik yapılan bağımsız örneklem t testi ve ANOVA testi sonucunda Tablo 7 ve Tablo 8’de gösterilen bilgilere ulaşılmıştır.

Tablo 7: Çalışanların Çatışma Çözme Stratejileri ile Demografik Özelliklerinin Karşılaştırılması

DEĞİŞKENLER	KATEGORİLER	ÇATIŞMA ÇÖZME STRATEJİLERİ			
		n	Ort.	Std.s.	p
CİNSİYET	Kadın	125	103,92	12,31	0,002*
	Erkek	274	107,76	10,61	
YAŞ GRUPLARI	25 ve Altı	103	105,26	10,40	0,057
	26-35	161	106,18	10,01	
	36-45	105	108,93	14,07	
	46 ve Üzeri	30	104,76	8,80	
EĞİTİM DURUMU	İlköğretim	43	107,86	10,45	0,013*
	Lise	64	109,23a	14,68	
	Üniversite	251	106,36b	10,27	
	Lisans Üzeri	41	102,24b	11,13	
MEDENİ DURUM	Evli	229	106,16	9,99	0,487
	Bekâr	170	107,10	12,85	
YAŞANILAN YER	İl	214	108,58	9,03	0,000*
	İlçe	185	104,22	12,62	

*p<0,05

Çalışmada yer alan kişilerin, çatışma çözme stratejileri ölçeği (ÇÇSÖ) ile demografik özelliklerine ait istatistiksel karşılaştırmalar aşağıdaki Tablo 7’de açıklanmıştır. Buna göre, araştırmadaki kadınların ÇÇSÖ ortalaması $103,92 \pm 12,31$ olarak belirlenirken, erkeklerin ise $107,76 \pm 10,61$ olarak tespit edilmiştir. Erkeklerin ÇÇSÖ ortalaması kadınlara göre istatistiksel olarak anlamlı ölçüde yüksektir ($p=0,002$; $p<0,05$).

Çalışmadaki bireylerin çatışma çözme stratejileri ile yaş grupları incelendiğinde, çatışma çözme stratejilerinin, kişilerin yaş gruplarına göre farklılık göstermediği belirlenmiştir. Çatışma çözme stratejileri her yaş grubunda benzer ortalama değerlere sahiptir ($p=0,057$; $p>0,05$).

Kişilerin eğitim durumları ile kişilik özellikleri incelendiğinde, ilköğretim mezunlarının ÇÇSÖ ortalaması $107,86 \pm 10,45$ iken, lise mezunlarının $109,23 \pm 14,68$, üniversite mezunlarının $106,36 \pm 10,27$ ve lisans üzeri eğitim mezunlarının ise söz konusu ortalama değeri $102,24 \pm 11,13$ olarak tespit edilmiştir. Kişilerden lise mezunu olanların çatışma çözme stratejileri ortalaması üniversite ve lisans üzeri eğitin mezunu olan kişilerden istatistiksel olarak anlamlı ölçüde yüksektir. Diğer eğitim düzeylerindeki kişilerin çatışma çözme puanları benzer niteliktedir ($p=0,013$; $p<0,05$).

Çalışmadaki evli kişilerin ÇÇSÖ ortalaması $106,16 \pm 9,99$ iken bekâr olanların ise $107,10 \pm 12,85$ olarak gözlenmiştir. Katılımcıların çatışma çözme stratejileri, medeni durumlarından etkilenmemekte ve gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p=0,487$; $p>0,05$).

İl merkezinde yaşayan kişilerin ÇÇSÖ ortalama değeri $108,58 \pm 9,03$ olarak belirlenirken, ilçede yaşayanların ise söz konusu değeri $104,22 \pm 12,62$ olarak tespit edilmiştir. İl merkezinde yaşayan kişilerin çatışma çözme stratejileri ortalaması ilçede yaşayanlara kıyasla istatistiksel olarak anlamlı ölçüde yüksektir ($p=0,000$; $p<0,05$).

Tablo 8: Çalışanların Çatışma Çözme Stratejileri ile Mesleki Bulgularının Karşılaştırılması

Değişkenler	Kategoriler	Çatışma Çözme Stratejileri			
		N	Ort.	Std.s.	p
Unvan	Acenta Müdürü	125	105,96a	9,42	0,000*
	Rehber	16	109,25ab	11,18	
	Operasyon Sorumlusu	48	104,20a	8,52	
	Biletleme Sorumlusu	37	111,48b	9,66	
	Otel Satış Sorumlusu	50	107,54a	15,54	
	Stajyer	8	92,00c	2,82	
	Diğer	115	106,82	11,91	
Gelir Seviyesi	Düşük Gelirli	134	108,12	12,24	0,194
	Orta Gelirli	219	105,86	10,91	
	Yüksek Gelirli	46	105,32	9,92	
Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	44	102,50ac	9,59	<0,000*
	1-3 Yıl	155	108,74b	9,90	
	4-6 Yıl	112	107,08bc	13,94	
	7-9 Yıl	44	108,50b	11,89	
	10 Yıl ve Üzeri	84	103,98ac	8,49	
Meslek Süre	1-5 Yıl	182	106,91a	10,25	0,009*
	6-13 Yıl	168	104,99a	12,46	
	14 Yıl ve Üzeri	49	110,65b	9,79	
Meslek Kararı	Kendi Kararım	341	106,63	11,13	0,699
	Ailemin Kararı	17	108,58	12,95	

*p<0,05

Araştırma bulunan kişilerin, çatışma çözme stratejileri ölçeği (ÇÇSÖ) ile mesleki özelliklerine ait istatistiksel karşılaştırmalar aşağıdaki Tablo 8’de özetlenmiştir. Elde edilen bulgulara göre, çalışanların unvanları ile çatışma çözme stratejileri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklara rastlanmıştır. Söz konusu farklılıklar incelendiğinde, acenta müdürlerinin çatışma çözme stratejileri puanı biletleme sorumlularından anlamlı ölçüde düşük iken, stajyerlerden ise anlamlı ölçüde yüksek olarak gözlenmiştir. Ayrıca stajyerlerin çatışma çözme puanları; rehber, operasyon sorumlusu, biletleme sorumlusu ve otel satış sorumlusu unvanı ile çalışan kişilerden istatistiksel olarak anlamlı ölçüde düşüktür ($p=0,000$; $p<0,05$).

Düşük gelirli çalışanların ÇÇSÖ ortalaması $108,12 \pm 12,24$ iken, orta gelirli olanların $105,86 \pm 10,91$ ve yüksek gelirli olanların ise $105,32 \pm 9,92$ olarak belirlenmiştir. Düşük gelirli çalışanların çatışma çözme stratejileri diğer gelir

gruplarından daha yüksek olarak tespit edilmesine rağmen gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık söz konusu değildir ($p=0,194$; $p>0,05$).

Araştırmadaki kişilerden bir yıldan az zamandır çalışanların ÇÇSÖ ortalama puanı, 1-3 yıldır, 4-6 yıldır ve 7-9 yıldır çalışan kişilerden anlamlı ölçüde düşük olarak belirlenmiştir. Ayrıca 10 yıl ve daha uzun zamandır çalışma hayatında olan bireylerin ise ÇÇSÖ puanları 1-3 yıldır çalışanlardan ve 7-9 yıldır çalışan kişilerden yine istatistiksel olarak anlamlı ölçüde düşüktür ($p=0,000$; $p<0,05$).

Çalışmada 1-5 yıldır aynı meslekte olan kişilerin ÇÇSÖ puan ortalaması $106,91 \pm 10,25$ olarak belirlenirken, 6-13 yıldır aynı meslekte olanların $104,99 \pm 12,46$ ve 14 yılı aşkın zamandır mesleğine devam eden çalışanların ise söz konusu puanı $110,65 \pm 9,79$ olarak tespit edilmiştir. 14 yıldan daha uzun zamandır aynı mesleğine devam eden kişilerin çatışma çözme stratejileri puanı 1-5 yıldır ve 6-13 yıldır çalışan kişilerin puanlarından istatistiksel olarak anlamlı ölçüde yüksektir ($p=0,009$; $p<0,05$).

Çalışmakta olduğu mesleğine kendi kararı ile başlayan kişilerin ÇÇSÖ puan ortalaması $106,63 \pm 11,13$ iken, ailesinin kararı ile mesleğini tercih edenlerin ise ÇÇSÖ ortalaması $108,58 \pm 12,95$ olarak gözlenmiştir. Ailesinin yönlendirmesi ile mesleğini seçen kişilerin ÇÇSÖ ortalaması kendi kararı ile seçen kişilerden daha yüksek olmasına rağmen gruplar arasında istatistiksel olarak herhangi bir farklılık söz konusu değildir ($p=0,699$; $p>0,05$).

Yukarıda ifade edilen bulgulara göre;

- H5a: Çalışanların çatışma çözme stratejisi cinsiyete göre farklılık göstermektedir.
- H5c: Çalışanların çatışma çözme stratejisi eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.
- H5e: Çalışanların çatışma çözme stratejisi yaşanılan yere göre farklılık göstermektedir.
- H5f: Çalışanların çatışma çözme stratejisi unvana göre farklılık göstermektedir.

- H5h: Çalışanların çatışma çözme stratejisi çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.

- H5i: Çalışanların çatışma çözme stratejisi meslek süresine göre farklılık göstermektedir.

Hipotezleri kabul edilmiş, ancak;

- H5b: Çalışanların çatışma çözme stratejisi yaşa göre farklılık göstermektedir.

- H5d: Çalışanların çatışma çözme stratejisi medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

- H5g: Çalışanların çatışma çözme stratejisi aylık gelire göre farklılık göstermektedir.

- H5j: Çalışanların çatışma çözme stratejisi meslek kararına göre farklılık göstermektedir.

Hipotezleri reddedilmiştir.

Bu doğrultuda, araştırmada kurulan; “Çalışanların çatışma çözme stratejileri, demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir” biçimindeki beşinci hipotez (H5) kabul edilmiştir.

5.11.6. Altıncı Alt Problemin Cevaplarına İlişkin Bulgular

Araştırmanın, “Çalışanların işgören performansı demografik özelliklere göre farklılık göstermekte midir?” şeklindeki üçüncü alt probleminin cevaplarının aranmasına yönelik yapılan bağımsız örneklem t testi ve ANOVA testi sonucunda Tablo 9 ve Tablo 10’da gösterilen bilgilere ulaşılmıştır.

Tablo 9: Çalışanların İşgören Performansı ile Demografik Özelliklerinin Karşılaştırılması

DEĞİŞKENLER	KATEGORİLER	İŞGÖREN PERFORMANSI			
		n	Ort.	Std.s.	p
CİNSİYET	Kadın	125	17,47	2,25	0,272
	Erkek	274	17,16	2,39	
YAŞ GRUPLARI	25 ve Altı	103	16,99a	2,03	0,000*
	26-35	161	17,21a	2,49	

	36-45	105	17,99b	2,09	
	46 ve Üzeri	30	15,90ac	2,65	
EĞİTİM DURUMU	İlköğretim	43	17,37a	1,78	0,007*
	Lise	64	17,56a	2,45	
	Üniversite	251	17,43a	2,07	
	Lisans Üzeri	41	15,63b	3,46	
MEDENİ DURUM	Evli	229	17,19	2,12	0,987
	Bekâr	170	17,34	2,51	
YAŞANILAN YER	İl	214	18,04	2,40	0,000*
	İlçe	185	16,35	1,92	

*p<0,05

Çalışmada yer alan kişilerin, işgören performansı ölçeği ile demografik özelliklerine ait istatistiksel karşılaştırmalar aşağıdaki Tablo 9'da açıklanmıştır. Elde edilen bulgulara göre, araştırmadaki kadınların performans ortalaması $17,47 \pm 2,25$ olarak belirlenirken, erkeklerin ise $17,16 \pm 2,39$ olarak tespit edilmiştir. Kadın ve erkeklerin performans puanları benzer nitelikte olup, aralarında istatistiksel olarak herhangi bir farklılık mevcut değildir ($p=0,272$).

İşgören performansı yaş grupları için incelendiğinde, performansın yaş gruplarında farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Çalışanlardan 36-45 yaş arasında olan kişilerin işgören performansları, diğer yaş aralığında olan kişilerin tamamından anlamlı ölçüde yüksektir. Ayrıca 26-35 yaş arasında olan kişilerin, işgören performansları ise 45 yaşından büyük olanlardan yine istatistiksel olarak anlamlı ölçüde yüksek olarak belirlenmiştir ($p<0,000$).

Kişilerin eğitim durumları ile kişilik özellikleri incelendiğinde, ilköğretim mezunlarının işgören performans ortalaması $17,37 \pm 1,78$ iken, lise mezunlarının $17,56 \pm 2,45$, üniversite mezunlarının $17,43 \pm 2,07$ ve lisans üzeri eğitim mezunlarının ise söz konusu ortalama değeri ise $15,63 \pm 3,46$ olarak tespit edilmiştir. Kişilerden lisans üzeri eğitime sahip olanların işgören performansları, diğer eğitim durumlarına sahip çalışanların tamamında anlamlı ölçüde düşük olarak bulunmuştur ($p=0,013$).

Çalışmadaki evli kişilerin işgören performans ortalaması $17,19 \pm 2,12$ iken bekâr olanların ise $17,34 \pm 2,51$ olarak gözlenmiştir. İşgören performansı, medeni durumdan etkilenmemekte ve gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p=0,987$).

İl merkezinde yaşayan kişilerin ortalama performans değeri $18,04 \pm 2,40$ olarak belirlenirken, ilçede yaşayanların ise söz konusu değeri $16,35 \pm 1,92$ olarak tespit edilmiştir. İl merkezinde yaşayan kişilerin işgören performansı, ilçede yaşayanlara kıyasla istatistiksel olarak anlamlı ölçüde yüksektir ($p<0,000$).

Tablo 10: Çalışanların İşgören Performansı ile Mesleki Bulgularının Karşılaştırılması

Değişkenler	Kategoriler	İşgören Performansı			
		N	Ort.	Std.s.	p
Unvan	Acenta Müdürü	125	16,85a	1,99	0,000*
	Rehber	16	18,68b	2,02	
	Operasyon Sorumlusu	48	17,64ce	2,11	
	Biletleme Sorumlusu	37	17,67c	1,74	
	Otel Satış Sorumlusu	50	18,20bf	2,03	
	Stajyer	8	14,75d	1,16	
	Diğer	115	16,97ac	2,86	
Gelir Seviyesi	Düşük Gelirli	134	17,64a	2,43	0,001*
	Orta Gelirli	219	17,24b	2,20	
	Yüksek Gelirli	46	16,23c	2,51	
Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	44	15,79a	1,87	0,000*
	1-3 Yıl	155	17,49b	2,21	
	4-6 Yıl	112	16,97b	2,71	
	7-9 Yıl	44	17,88b	2,04	
	10 Yıl ve Üzeri	84	17,76b	2,04	
Meslek Süre	1-5 Yıl	182	16,80b	2,17	0,000*
	6-13 Yıl	168	17,36b	2,59	
	14 Yıl ve Üzeri	49	18,59a	1,35	
Meslek Karar	Kendi Kararım	341	17,46	2,12	0,007*
	Ailemin Kararı	17	16,17	1,81	

* $p<0,05$

Araştırma bulunan kişilerin, işgören performansı ölçeği ile mesleki özelliklerine ait istatistiksel karşılaştırmalar aşağıdaki Tablo 10'da özetlenmiştir. Elde edilen bulgulara göre, çalışanların unvanları ile işgören performansı arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklara rastlanmıştır. Söz konusu farklılıklar incelendiğinde, acenta müdürlerinin performans puanı rehber, operasyon sorumlusu,

biletleme sorumlusu ve otel satış sorumlularından istatistiksel olarak anlamlı ölçüde düşük iken, stajyerlerden ise anlamlı ölçüde yüksek olarak gözlenmiştir. Rehber ve otel satış sorumlusu olarak çalışan bireylerin işgören performansları biletleme sorumlusu ve operasyon sorumlusu olarak çalışan kişilerden anlamlı ölçüde yüksek olarak tespit edilmiştir. Ayrıca stajyerlerin işgören performansları; diğer unvanlarda çalışanların tamamından istatistiksel olarak anlamlı ölçüde düşüktür ($p=0,000$; $p<0,05$).

Düşük gelirli çalışanların performans ortalaması $17,64 \pm 2,43$ iken, orta gelirli olanların $17,24 \pm 2,20$ ve yüksek gelirli olanların ise $16,23 \pm 2,51$ olarak belirlenmiştir. Düşük gelirli olan kişilerin performansları, orta ve yüksek gelirli kişilerin performanslarından istatistiksel olarak anlamlı ölçüde daha yüksek olarak tespit edilmiştir. Ayrıca orta gelir seviyesine sahip kişilerinde performansları yüksek gelir seviyesine sahip kişilerden yine anlamlı ölçüde yüksektir ($p=0,001$; $p<0,05$).

Araştırmadaki kişilerden bir yıldan az zamandır çalışanların performans puanı, diğer çalışma zamanlarına sahip kişilerin tamamından anlamlı ölçüde düşük olarak belirlenmiştir ($p=0,000$; $p<0,05$).

Çalışmada 1-5 yıldır aynı meslekte olan kişilerin performans puan ortalaması $16,80 \pm 2,17$ olarak belirlenirken, 6-13 yıldır aynı meslekte olanların $17,36 \pm 2,59$ ve 14 yılı aşkın zamandır mesleğine devam eden çalışanların ise söz konusu puanı $18,59 \pm 1,35$ olarak tespit edilmiştir. 14 yıldan daha uzun zamandır aynı mesleğine devam eden kişilerin performans puanları 1-5 yıldır ve 6-13 yıldır çalışan kişilerin puanlarından istatistiksel olarak anlamlı ölçüde yüksektir ($p=0,000$; $p<0,05$).

Çalışmakta olduğu mesleğine kendi kararı ile başlayan kişilerin performans ortalaması $17,46 \pm 2,12$ iken, ailesinin kararı ile mesleğini tercih edenlerin ise performans ortalaması $16,17 \pm 1,81$ olarak gözlenmiştir. Ailesinin yönlendirmesi ile mesleğini seçen kişilerin performans ortalamaları kendi kararı ile seçen kişilerden istatistiksel olarak anlamlı ölçüde düşük bulunmuştur ($p=0,007$; $p<0,05$).

Yukarıda ifade edilen bulgulara göre;

- H6b: Çalışanların işgören performansı yaşa göre farklılık göstermektedir.

- H6c: Çalışanların işgören performansı eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.
- H6e: Çalışanların işgören performansı unvana göre farklılık göstermektedir.
- H6f: Çalışanların işgören performansı aylık gelire göre farklılık göstermektedir.
- H6g: Çalışanların işgören performansı çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.
- H6h: Çalışanların işgören performansı meslek süresine göre farklılık göstermektedir.
- H6i: Çalışanların işgören performansı meslek kararına göre farklılık göstermektedir hipotezleri kabul edilmiştir. Aşağıda ifade edilen hipotezler ise reddedilmiştir:
- H6a: Çalışanların işgören performansı cinsiyete göre farklılık göstermektedir.
- H6d: Çalışanların işgören performansı medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

Araştırmanın bu yöndeki bulguları doğrultusunda, araştırmada kurulan; “Çalışanların işgören performansı, demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir” şeklindeki altıncı hipotez (H6) kabul edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Kişilik özellikleri, bireylerin göreceli olarak istikrarlı davranış kalıpları, düşünceleri ve duyguları ile ilgili açıklamaları olarak tanımlanan bir olgudur. Uzmanlar, uzun yıllardır beşeri bilimleri geliştirmek için hangi özelliklerin kullanılabileceğini belirlemek için kişilik özellikleri üzerinde çalışmaktadır. Bu konuda yapılan birçok çalışmada, kişilik özelliklerinin insan davranışını etkilediği sonucuna varılmıştır.

Kişilik, örgütsel davranışta kapsamlı bir şekilde incelenmiştir ve şimdiye kadar örgütsel bağlamda birçok değişkenle ilişkilendirilmiştir. Kişiliğin çatışmayı ele alma tarzlarındaki rolü önceki çalışmalarda incelenmiştir. Kişilik özellikleri, her bir kişilik özelliğinin derecesi veya kişilik özellikleri arasındaki etkileşimler açısından araştırılabilir. Her bireyin her bir özelliğinin farklı bir seviyede olmasından dolayı çatışmaya girme ve çatışmayı farklı şekilde ele alma ve performansına yansımaları farklılık oluşturur. Bu nedenle kişilik özellikleri, çatışma deneyimi, çatışma yönetimi ve performans bir bütün olarak çözümlenmeli ve dikkate alınmalıdır.

Performans ise, amaçlı ve planlı olayın bir sonucu olarak ortaya çıkan kazanımları nicel veya nitel olarak belirleyen bir kavramdır. Performans, beklenen sonuçların sorumluluğuna göre bir faaliyettir ve onu mükemmelleştirir. Performans, işi ve işten elde edilen sonuçları gösterir. Performans, gerçekleştirilen bir şeyin sonuçlarını ve nasıl çalıştığını göstermektedir.

Bu kapsamda yapılan çalışmada, seyahat acentası çalışanlarının kişilik özelliklerinin çalışanların performansları ve çatışma çözme stratejileri üzerindeki etkileri incelenmiştir. Yapılan çalışmada aşağıda özetlenen sonuçlara ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan kişilerin, kişilik özellikleri ile çatışma çözme stratejileri ve alt boyutları arasındaki istatistiksel ilişkilerin incelenmesine yönelik olarak yapılan analizler sonucunda; seyahat acentası çalışanlarının kişilik özellikleri ile çatışma çözme stratejileri arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p=0,009$; $p<0,05$), negatif yönlü ve 0,132 katsayılı ilişkinin bulunduğu belirlenmiştir. Buna göre, EKÖ

ölçeğindeki bir birim azalma, çatışma çözme stratejisini 0,132 birim artırmaktadır. Alt boyutlara göre ise; çatışma çözme stratejileri faktörlerinden bütünleştirme, dışa dönüklük faktörü ile en güçlü pozitif ilişkiye sahiptir. Kaçınmanın, yalan söyleme ile en güçlü pozitif, psikotizm ile en güçlü negatif ilişkiye sahip olduğu ve çatışma çözme stratejilerinin ise psikotizm ile en güçlü negatif ilişkiyi taşıdığı gözlenmiştir. Uzlaşma faktörü yine psikotizm ile negatif yönlü en güçlü ilişkiye, hükmetme, yalan söyleme ile pozitif yönlü en güçlü ilişkiye ve ödün verme ise psikotizm ile en güçlü negatif ilişkiye sahip olduğu belirlenmiştir.

Çalışanların, çatışma çözme stratejilerinin en etkin düzeyde olması, dışa dönük olmaları, yalan söyleyebilme becerisine sahip olmaları ve psikotizm puanlarının da olabildiğince düşük olmasına bağlı olduğu söylenebilir. Bu yöndeki bulgulardan hareketle; araştırmanın “Çalışanların kişilik özelliklerinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisi vardır.” şeklindeki birinci hipotezi (H1) kabul edilmiştir.

Araştırmaya katılan kişilerin iş gören performansları ile kişilik özellikleri ve alt boyutlarına ilişkin bulgular incelendiğinde; iş gören performansı ile kişilik özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p=0,039$; $p<0,05$), negatif yönlü ve 0,103 katsayılı ilişki bulunduğu belirlenmiştir. Söz konusu ilişkiye göre; kişilik özelliklerinin bir birim artması, çalışan performansını 0,103 birim azaltmaktadır. Alt boyutlara göre ise; dışa dönüklük hariç tüm alt boyutlarda anlamlı bir ilişki söz konusudur. Ayrıca, seyahat acentası çalışanlarının psikotizm ve nörotizm özelliklerinin düşük ve yalan söyleme yeteneğinin fazla olmasının iş performanslarının artmasına olumlu katkı sağladığı söylenebilir. Bu kapsamda; araştırmanın “Çalışanların kişilik özelliklerinin, işgören performansı üzerinde anlamlı etkisi vardır.” şeklindeki ikinci hipotezi (H2) kabul edilmiştir.

Araştırmaya katılan kişilerin iş gören performansları ile çatışma çözme stratejileri ve alt boyutlarına ilişkin bulgular incelendiğinde; iş gören performansı ile çatışma çözme stratejileri arasında istatistiksel olarak anlamlı ($p=0,000$; $p<0,05$), pozitif yönlü ve 0,468 katsayılı bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Buna göre; iş görenin performansının bir birim artması, çatışma çözme stratejisini 0,468 birim artırmaktadır. Alt boyutlara göre ise, çalışanların iş performansının, çatışma çözme

stratejilerinin tamamı ile pozitif ve güçlü ilişkilere sahip olduğu belirlenmiştir. Performansın artması, kişinin çatışma çözme stratejisinin yüksek ve buna bağlı olarak da uzlaşma ve bütünleştirme yeteneklerinin de gelişmiş olması ile bağıntılı görülmektedir. Araştırmanın bu yöndeki bulgusuna göre; “Çalışanların iş gören performansının çatışma çözme stratejileri üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisi vardır” şeklindeki üçüncü hipotez (H3) kabul edilmiştir.

Çalışmaya katılım sağlayan bireylerin, kişilik özellikleri ölçeği (EKÖ) ortalama puanlarının demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesine yönelik yapılan analizler sonucunda, bireylerin kişilik özellikleri ölçeği ortalama puanlarının; cinsiyet, eğitim düzeyi, yaşanılan yer, unvan, aylık gelir, çalışma süresi ve meslek süresi özelliklerine göre anlamlı şekilde farklılaştığı ($p<0,05$) belirlenmiştir. Bireylerin; yaş, medeni durum ve meslek kararı özelliklerinin ise kişilik özellikleri üzerinde belirleyici bir etkisinin bulunmadığı ($p>0,05$) tespit edilmiştir. Araştırmanın bu yöndeki bulgusundan hareketle; “Çalışanların kişilik özellikleri, demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir” şeklindeki dördüncü hipotez (H4) kabul edilmiştir.

Çalışmaya katılım sağlayan bireylerin, çatışma çözme stratejileri ölçeği (ÇÇSÖ) ortalama puanlarının demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesine yönelik yapılan analizler sonucunda, bireylerin çatışma çözme stratejileri ölçeği ortalama puanlarının; cinsiyet, eğitim düzeyi, yaşanılan yer, unvan, çalışma süresi ve meslek süresi özelliklerine göre anlamlı şekilde farklılaştığı ($p<0,05$) belirlenmiştir. Bireylerin; yaş, medeni durum, aylık gelir ve meslek kararı özelliklerinin ise çatışma çözme stratejileri üzerinde belirleyici bir etkisinin bulunmadığı ($p>0,05$) tespit edilmiştir. Araştırmanın bu yöndeki bulgusundan hareketle; “Çalışanların çatışma çözme stratejileri, demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.” şeklindeki dördüncü hipotez (H5) kabul edilmiştir.

Seyahat acentası çalışanlarının, işgören performansı ölçeği (İPÖ) ortalama puanlarının demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesine yönelik yapılan analizler sonucunda, bireylerin işgören performansı ölçeği ortalama puanlarının; yaş, eğitim düzeyi, yaşanılan yer, unvan, aylık gelir, çalışma süresi, meslek süresi ve meslek kararı özelliklerine göre anlamlı şekilde

farklılaştığı ($p<0,05$), cinsiyet ve medeni duruma göre ise herhangi bir farklılık olmadığı ($p>0,05$) tespit edilmiştir. Araştırmanın bu yöndeki bulgusundan hareketle; “Çalışanların işgören performansı, demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir” şeklindeki dördüncü hipotez (H5) kabul edilmiştir.

Çalışmada elde edilen sonuçlara göre, araştırma kapsamında kurulan hipotezlerin kabul/red durumu Tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 11: Araştırma Hipotezlerinin Kabul/Red Durumu

Hipotez Nu.	Hipotez	Kabul/Red Durumu
H1	Çalışanların kişilik özelliklerinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.	Kabul
H1a	Çalışanların dışa dönüklük kişilik özelliğinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H1b	Çalışanların nörotisizm kişilik özelliğinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde negatif etkisi vardır.	Kabul
H1c	Çalışanların psikotizm kişilik özelliğinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde negatif etkisi vardır.	Kabul
H1d	Çalışanların yalan söyleme kişilik özelliğinin, çatışma çözme stratejisi üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H2	Çalışanların kişilik özelliklerinin, işgören performansı üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.	Kabul
H2a	Çalışanların dışa dönüklük kişilik özelliğinin, işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.	Red
H2b	Çalışanların nörotisizm kişilik özelliğinin, işgören performansı üzerinde negatif etkisi vardır.	Kabul
H2c	Çalışanların psikotizm kişilik özelliğinin, işgören performansı üzerinde negatif etkisi vardır.	Kabul
H2d	Çalışanların yalan söyleme kişilik özelliğinin, işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H3	Çalışanların iş gören performansının çatışma çözme stratejileri üzerinde pozitif yönde etkisi vardır.	Kabul
H3a	Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından bütünleştirmenin işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H3b	Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından ödün vermenin işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H3c	Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından hükmetmenin işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H3d	Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından kaçınmanın işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H3e	Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından uzlaşmanın işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H3f	Çatışma çözme stratejisi alt boyutlarından performansın işgören performansı üzerinde pozitif etkisi vardır.	Kabul
H4	Çalışanların kişilik özellikleri, demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H4a	Çalışanların kişilik özellikleri, cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H4b	Çalışanların kişilik özellikleri, yaşa göre farklılık göstermektedir.	Red

H4c	Çalışanların kişilik özellikleri, eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H4d	Çalışanların kişilik özellikleri, medeni duruma göre farklılık göstermektedir.	Red
H4e	Çalışanların kişilik özellikleri, yaşanan yere göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H4f	Çalışanların kişilik özellikleri, unvana göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H4g	Çalışanların kişilik özellikleri, aylık gelire göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H4h	Çalışanların kişilik özellikleri, çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H4i	Çalışanların kişilik özellikleri, meslek süresine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H4j	Çalışanların kişilik özellikleri, meslek kararına göre farklılık göstermektedir.	Red
H5	Çalışanların çatışma çözme stratejileri, demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H5a	Çalışanların çatışma çözme stratejisi, cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H5b	Çalışanların çatışma çözme stratejisi, yaşa göre farklılık göstermektedir.	Red
H5c	Çalışanların çatışma çözme stratejisi, eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H5d	Çalışanların çatışma çözme stratejisi, medeni duruma göre farklılık göstermektedir.	Red
H5e	Çalışanların çatışma çözme stratejisi, yaşanan yere göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H5f	Çalışanların çatışma çözme stratejisi, unvana göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H5g	Çalışanların çatışma çözme stratejisi, aylık gelire göre farklılık göstermektedir.	Red
H5h	Çalışanların çatışma çözme stratejisi, çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H5i	Çalışanların çatışma çözme stratejisi, meslek süresine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H5j	Çalışanların çatışma çözme stratejisi, meslek kararına göre farklılık göstermektedir.	Red
H6	Çalışanların işgören performansı demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H6a	Çalışanların işgören performansı cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	Red
H6b	Çalışanların işgören performansı yaşa göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H6c	Çalışanların işgören performansı eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H6d	Çalışanların işgören performansı medeni duruma göre farklılık göstermektedir.	Red
H6e	Çalışanların işgören performansı yaşanan yere göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H6f	Çalışanların işgören performansı unvana göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H6g	Çalışanların işgören performansı aylık gelire göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H6h	Çalışanların işgören performansı, çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.	Kabul

H6i	<i>Çalışanların işgören performansı meslek süresiine göre farklılık göstermektedir.</i>	Kabul
H6j	<i>Çalışanların işgören performansı meslek kararına göre farklılık göstermektedir.</i>	Kabul

Araştırmada ulaşılan sonuçlar göz önünde bulundurularak, konuyla ilgilenen uzmanlar, akademisyenler ve öğrenciler ile seyahat acentası yöneticileri ve girişimcilerine aşağıdaki önerilerde bulunulabilir:

- Çalışmada, seyahat acentası çalışanlarının kişilik özelliklerinin, çatışma çözme stratejisi ve işgören performansı üzerinde anlamlı etkilerinin bulunduğu belirlenmiştir. Çatışma çözme stratejilerinin, dışa dönüklük, nörotizm, psikotizm ve yalan söyleme gibi bireyler arası ilişkilerde psiko-sosyal açıdan son derece önemli olan hususları içermesi göz önüne alınarak, çalışanların uzman desteği almalarına yönelik tedbirler geliştirilmelidir.

- Çalışanlara sağlanacak psikolojik uzman desteğinin bir hastalık ya da eksiklik nedeniyle yapılmadığı, onların iş ve sosyal hayatlarına katkı sağlamak ve daha düzenli bir yaşam sürmek için planlandığı yönünde bilgilendirme yapılmalıdır.

- Ayrıca, çalışanlara, kendilerini ve hizmet verdikleri müşterilerini etkileyebilecek olan düşük benlik saygısı, kaygı, depresyon gibi nörotizm ve saldırganlık, antisosyal davranma ve diğer insanlara karşı duyarsız davranma gibi psikotizme yönelik eğitim ve rehberlik hizmetleri verilmesi önerilebilir.

- Çalışmada, seyahat acentası çalışanlarının iş gören performansının çatışma çözme stratejileri üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkilerini bulunduğu belirlenmiştir. Bu kapsamda çalışanlara, kurumları tarafından sağlanacak uzman desteklerinin düzenli olarak yapılabilmesi için işletmeleri kapsayan yasal düzenlemeler yapılmalıdır.

- Yapılacak yasal düzenlemelerde, zorunluluk içeren yaptırımların yanında teşvik edici ve ödüllendirici uygulamalara da gidilmelidir.

- Çalışmada, seyahat acentası çalışanlarının kişilik özelliklerinin, çatışma çözme stratejilerinin ve işgören performansının demografik özelliklere göre anlamlı

farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir. Bu husus göz önünde bulundurularak, seyahat acentası işletmelerindeki çalışanların bireysel özelliklerine göre iyi bir kariyer planlaması ve işe yönelik görev planlaması yapılmalıdır. Herhangi bir işin o anda uygun olan personel tarafından yapılmasından kaçınılmalıdır.

- Personel planlamasının ve gerekli durumlarda daha fazla personel ile çalışmanın işletmelere getireceği ilave maliyetlerin azaltılması için gereken önlemler alınmalıdır. Bu konuda yapılabileceklerin belirlenmesi için seyahat acentası girişimcilerinin, yöneticilerinin ve hatta çalışanlarının görüşlerine başvurulmalıdır. Düzenleyici yetkili otorite tarafından bu yöndeki çalışmalar desteklenmelidir.

- Son olarak, yapılan çalışma Covid-19 küresel salgın hastalığı nedeniyle sınırlı bir katılımcı grubu ile Konya ili örnekleminde gerçekleştirilmiştir. Bu konuda, özellikle turizm bölgesi potansiyeli yüksek olan daha farklı illeri kapsayan yeni çalışmalar yapılmasının alanyazına ve sektöre katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir.

ANKET FORMLARI

Demografik Sorular

Sayın Katılımcı,

Bu araştırmanın amacı, Eysenck'in Kişilik Ölçeği, Çatışma Çözme Stratejisi Ölçeği ile İşgören Performans Ölçeği arasındaki ilişkiyi tespit etmektir. Bu çalışma T.C. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında yürütülen bir çalışma olup; elde edilecek veriler yalnızca akademik amaçlar için kullanılacaktır. Gösterdiğiniz ilgi ve yardımlarınızdan dolayı teşekkür ederim.

Prof. Dr. Şafak ÜNÜVAR

Ahmet Emre BOZKURT

1. KİŞİSEL BİLGİ FORMU

1. Cinsiyetiniz?

☐ Kadın ☐ Erkek

2. Yaşınız?

☐ 18' den küçük ☐ 18- 25 ☐ 26- 35 ☐ 36- 45 ☐ 46- 55
☐ 56- 65 ☐ 66 ve üzeri

3. Eğitim düzeyiniz?

☐ İlköğretim (İlk- Orta) ☐ Lise ☐ Üniversite ☐ Yüksek Lisans /
Doktora

4. Medenî durumunuz?

☐ Bekâr ☐ Evli

5. Yaşadığınız yer?

☐ Köy ☐ Kasaba ☐ İl ☐ Büyükşehir ☐ İlçe ☐ Diğer

6. Hangi unvana sahipsiniz?

☐ Acenta Müdürü ☐ Rehber ☐ Operasyon (Tur) Sorumlusu ☐ Biletleme Sorumlusu
☐ Otel Satış Sorumlusu ☐ Stajyer ☐ Diğer

7. Ortalama aylık geliriniz?

☐ 2324 TL ve altı ☐ 2325-3020 TL ☐ 3021-3500 TL ☐ 3501- 4500 TL
☐ 4501-5500 TL ☐ 5501-6500 TL ☐ 6501 ve üstü

8. Bu işletmede çalışma süreniz?

☐ 1 yıldan az ☐ 1-3 yıl ☐ 4-6 yıl ☐ 7-9 yıl ☐ 10 yıl ve üzeri

9. Mesleğinizi kaç yıldır yapıyorsunuz? (Başka örgütler dahil olmak üzere)

☐ 1 yıldan az ☐ 2-5 yıl ☐ 6-9 yıl ☐ 10-13 yıl ☐ 14-17 yıl ☐ 18 yıl ve üstü

10. Meslek Kararı?

☐ Kendi Kararım ☐ Ailemin Kararı ☐ Diğer

Eysenck Kişilik Anketi – Gözden Geçirilmiş Kısa Formu

Yönerge: Lütfen aşağıdaki her bir soruyu, ‘Evet’ ya da ‘Hayır’ı işaretleyerek cevaplayınız. Doğru veya yanlış cevap ve çeldirici soru yoktur. Hızlı cevaplayınız ve soruların tam anlamları ile ilgili çok uzun düşünmeyiniz.

Aşağıdaki ifadeleri okuyarak ifadelere ne derece katılıp katılmadığınızı ilgili kutucuğa “X” koyarak belirtiniz.	EVET	HAYIR
1. Duygu durumunuz sıklıkla mutlulukla mutsuzluk arasında değişir mi?		
2. Konuşkan bir kişi misiniz?		
3. Borçlu olmak sizi endişelendirir mi?		
4. Oldukça canlı bir kişi misiniz?		
5. Hiç sizin payınıza düşenden fazlasını alarak açgözlülük yaptığınız oldu mu?		
6. Garip ya da tehlikeli etkileri olabilecek ilaçları kullanır mısınız?		
7. Aslında kendi hatanız olduğunu bildiğiniz bir şeyi yapmakla hiç başka birini suçladınız mı?		
8. Kurallara uymak yerine kendi bildiğiniz yolda gitmeyi mi tercih edersiniz?		
9. Sıklıkla kendinizi her şeyden bıkmış hissedersiniz mi?		
10. Hiç başkasına ait olan bir şeyi (toplu iğne veya düğme bile olsa) aldınız mı?		
11. Kendinizi sinirli bir kişi olarak tanımlar mısınız?		
12. Evliliğin modası geçmiş ve kaldırılması gereken bir şey olduğunu düşünüyor musunuz?		

13. Oldukça sıkıcı bir partiye kolaylıkla canlılık getirebilir misiniz?		
14. Kaygılı bir kişi misiniz?		
15. Sosyal ortamlarda geri plânda kalma eğiliminiz var mıdır?		
16. Yaptığınız bir işte hatalar olduğunu bilmeniz sizi endişelendirir mi?		
17. Herhangi bir oyunda hiç hile yaptınız mı?		
18. Sinirlerinizden şikâyetçi misiniz?		
19. Hiç başka birini kendi yararınıza kullandınız mı?		
20. Başkalarıyla birlikte iken çoğunlukla sessiz misinizdir?		
21. Sık sık kendinizi yalnız hissedersiniz mi?		
22. Toplum kurallarına uymak, kendi bildiğinizi yapmaktan daha mı iyidir?		
23. Diğer insanlar sizi çok canlı biri olarak düşünürler mi?		
24. Başkasına önerdiğiniz şeyleri kendiniz her zaman uygular mısınız?		

	Çatışma Çözme Stratejisi Anketi (ROCI-II) Çalışma arkadaşlarınızla anlaşmazlığa düşebilirsiniz. Çünkü her insan birbirinden farklıdır. Aşağıdaki ifadeleri çatışmalarda takındığınız tavra göre cevaplayınız. Çatışmalarda gösterdiğiniz ve sizi en iyi yansıtan cevabı veriniz.	5- Tümüyle katılıyorum	4-Katılıyorum	3-Kısmen katılıyorum	2-Katılmıyorum	1-Hiç katılmıyorum
1.	Herkes tarafından kabul edilebilir bir çözüm bulunabilmesi için meseleleri iş arkadaşlarımla birlikte ele almaya çalışırım.	5	4	3	2	1
2.	Genellikle iş arkadaşlarımla gereksinimlerini karşılamaya çalışırım.	5	4	3	2	1
3.	Kendimi ortaya atmaktan kaçınırım ve iş arkadaşlarımla olan çatışmalarımı kendime saklamaya çalışırım.	5	4	3	2	1
4.	Görüşlerimi iş arkadaşlarımla görüşleriyle bütünleştirerek ortak bir karara varılmasına çalışırım.	5	4	3	2	1
5.	Sorunların tüm iş arkadaşlarımla beklentilerini karşılayacak şekilde çözülebilmesi için kendileriyle birlikte çalışırım.	5	4	3	2	1
6.	İş arkadaşlarımla görüş farklılıklarımı açıkça konuşmaktan genellikle kaçınırım.	5	4	3	2	1
7.	Çözumsuz görünen sorunları çözebilmek için orta yol bulmaya çalışırım.	5	4	3	2	1
8.	Fikirlerimi kabul ettirmek için etkiimi kullanırım.	5	4	3	2	1
9.	İstedğim doğrultuda karar çıkması için otoritemi kullanırım.	5	4	3	2	1
10.	Genellikle iş arkadaşlarımla dileklerini göz önüne alırım.	5	4	3	2	1
11.	İş arkadaşlarımla dileklerine boyun eğerim.	5	4	3	2	1
12.	Sorunları birlikte çözebilmek için iş arkadaşlarımla tam ve doğru bilgi alışverişinde bulunurum.	5	4	3	2	1
13.	İş arkadaşlarımla genellikle ayrıcalık tanırım.	5	4	3	2	1
14.	Anlaşmazlıklarda tıkanmayı gidermek için bir orta yol öneririm.	5	4	3	2	1
15.	Uzlaşmaya varılabilmesi için iş arkadaşlarımla görüşmelerde bulunurum.	5	4	3	2	1
16.	İş arkadaşlarımla anlaşmazlık içine düşmekten uzak durmaya çalışırım.	5	4	3	2	1
17.	İş arkadaşlarımla karşı karşıya gelmekten kaçınırım.	5	4	3	2	1
18.	İstedğim doğrultuda karar çıkması için uzmanlığımı kullanırım.	5	4	3	2	1
19.	Genellikle iş arkadaşlarımla önerilerine uyarım.	5	4	3	2	1
20.	Uzlaşma için bazı şeyleri alabileceğim gibi ödün de verebilirim.	5	4	3	2	1
21.	Beni ilgilendiren meseleleri sonuna kadar takip ederim.	5	4	3	2	1
22.	Sorunlara en iyi çözümü bulabilmek için herkesin kaygılandığı konuları açığa çıkartmaya çalışırım.	5	4	3	2	1
23.	Herkes tarafından kabul edilebilir kararlara varabilmek için işbirliği yaparım.	5	4	3	2	1
24.	İş arkadaşlarımla beklentilerini karşılamaya çalışırım.	5	4	3	2	1
25.	Rekabet içeren bir durumda kazanmak için bazen yönetim gücümü kullanırım.	5	4	3	2	1
26.	İnciten duygulara yol açmamak için iş arkadaşlarımla anlaşmazlıklarımı kendime saklamaya çalışırım.	5	4	3	2	1
27.	İş arkadaşlarımla hoş olmayan bir konuşmadan kaçınırım.	5	4	3	2	1
28.	Sorunların herkes tarafından doğru anlaşabilmesi için iş arkadaşlarımla çalışmaya çaba gösteririm.	5	4	3	2	1

İşgören Performans Ölçeği

Yönerge: Lütfen aşağıdaki her bir soruyu, Anketlerdeki tüm ifadeler 5’li likert ölçeği (1-Kesinlikle Katılmıyorum ...3-Kararsızım ...5-Kesinlikle Katılıyorum) şeklinde yanıtlanmaktadır. Doğru veya yanlış cevap ve çeldirici soru yoktur. Hızlı cevaplayınız ve soruların tam anlamları ile ilgili çok uzun düşünmeyiniz.

Aşağıdaki ifadeleri okuyarak ifadelere ne derece katılıp katılmadığınızı ilgili kutucuğa “X” koyarak belirtiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Görevleri tam zamanında tamamlarım.					
2. İş hedeflerime fazlasıyla ulaşırım.					
3. Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.					
4. Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim					

KAYNAKLAR

- Ahipaşaoğlu, H. (2001). *Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ahipaşaoğlu, S., & Arıkan, İ. (2005). *Seyahat Endüstrisi İşletmeleri*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Akat, Ö. (2000). *Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği*. Bursa: Etkin Kitabevi.
- Akçakaya, M. (2003). Çatışma Yönetimi ve Örgüt Verimliliğine Etkisi. *Kamu-İş*, 7(2), 2-27.
- Aderson, G. (1990). *Fundamental of Education Research*. London, the Falmene Press.
- Altındağ, E. ve Akgün, B. (2015). Örgütlerde Ödüllendirmenin İşgören Motivasyonu ve Performansı Üzerindeki Etkisi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12(20), 281-297.
- Altıntaş, V. (2011). *Türkiye’de ve Dünya’da Seyahat Sektörü*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Apaydın, F. (2007). Örgütlerde Kurumsallaşma ve Adaptif Yeteneklerin Pazarlama Eylemlerine ve Örgütsel Performansa Etkileri. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.
- Arıkan, R. (2004). *Araştırma teknikleri ve rapor hazırlama*. Ankara: Asil Yayın.
- Arınç, P. C. (2002). Selçuk’ta Kültür Turizmi. Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Coğrafya Anabilim Dalı (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir.
- Armstrong, M. (1994). *Performance Management*. London: Kogan Page Limited.
- Aslan, M. ve Yıldırım, O. (2017). Hastanede Çalışan Hemşirelerde Bağlamsal Performans Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirliği. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 14(2), 104-111.
- Aslan, Z. (2015). *Genel Turizm*. Ankara: Grafiker Yayınları.

- Attallah, A. A. (2020). The Impact Of Personality Structures And Pschological Capital On Work Engagement. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.*
- Aymankuy, Y. (2013), Kongre Turizmi ve Fuar Organizasyonları, Ankara: Detay Yayıncılık, 4-7
- Ayoko, O., & Aw, V. (2017). The impact of followers' conflict behaviors on teams' transformational leadership, team member exchange and engagement. *International Journal of Conflict Management*, 28(4), 509-532.
- Ayub,N., & AlQurashi, S.M., W.A. Al-Yafi , (2017). Personality traits and conflict management styles in predicting job performance and conflict. *International Journal of Conflict Management*, 28(5), 12-34.
- Aytaç, Serpil. (2000). *İnsanı Anlama Çabası*, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- Bağcı, Z. (2014). Çalışanların İş Doyumunun Görev ve Bağlamsal Performansları Üzerindeki Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 12(24), 58-72.
- Banicki, K. (2017). The character–personality distinction: An historical, conceptual, and functional investigation. *Theory & Psychology*, 27(1), 50-68.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Başaran, İ. (2000). *Örgütlerde Davranış. İnsanın Üretim Gücü*. İstanbul: Feryal Matbaası.
- Batı, U. (2012). *Kendine İyi Bak*. İstanbul: Alfa Yayınları.
- Berry, L. M. (2003). *Employee selection*. Canada: Thomson & Wadsworth.
- Bingöl, D. (2006). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Arıkan Yayın.
- Brown, J. D. (1998). *The Self*. London: Psychology Press.
- Buchanan, D., & Huczynski, A. (1997). *Organizational Behaviour.An Introductory*. UK: Prentice Hall International.
- Burger, J. (2014). *Personality*. İstanbul: Kaktüs Yayınları.

- Burton, J. W. (1998). Conflict resolution: The human dimension. *The International Journal of Peace studies*, 3(1), 1085-1100.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Caber, M. (2017). Uçuş Deneyiminde Müşterilerarası Etkileşimler: Kritik Olaylar Tekniği ile Bir Durum. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 28(1), 69-80.
- Campbell, J. P. ve Wiernik, B. M. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance, *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2, 47-74.
- Cüceoğlu, D. (2003). *İnsan ve Davranışı: Psikolojinin Temel Kavramları*. İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Çavuş, M.F., Yakut, E. & E. Kara. (2015). Çalışanların Duygusal Zekâ ve Çatışma Çözme stilleri ilişkisi: Turizm sektöründe bir araştırma (Osmaniye örneği), *Research Journal of Business & Management*, 2(1): 1-15.
- Demir, M. (2014). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Demirel, R. (2012). *Ülkemize Yönelik Turizm Talebinin Ekonomiye Etkileri*. Ankara: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Tanıtma Genel Müdürlüğü.
- Doğan, T. (2002). *Öğretmen ve Eğitim Yöneticilerine Rehber*. Ankara: Seçkin Yayınları.
- Duckworth, A., & Yeager, D. (2015). Measurement matters: Assessing personal qualities other than cognitive ability for educational purposes. *Educational Researcher*, 44(4), 237-251.
- Erdil, O. & Kalkan, A. (2005). Kobilere Sağlanan Desteklerin Kobi Performansına Etkisi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(7), 103-122.
- Erdoğan, O. (2005). *Turizm Sektörü*. İstanbul: İMKB Yayını.
- Eroğlu, F. (1996). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

- Evliyaoğlu, S. (1994). *Türkiye Turizm Coğrafyası ve Türkiye Coğrafyasının Ana Hatları*. Ankara.
- Eysenck, S., & Haapasalo, J. (1989). Cross-cultural comparisons of personality: Finland and England. *Pers Individ Dif*, 10, 121–125.
- Feist J. & Feist G. J. (2008). *Theories of Personality*, 7th Edition, New York: McGraw-Hill Education.
- Figler, R., Honlon, S. (2006). Management development and the unconscious from an analytical psychology framework, *Analytical psychology framework*, 2(1), 613-619.
- Folger, J., Poole, M., & Stutman, R. (1997). *Working through conflict: Strategies for relationships, groups and organizations*. New York: Harper Collins.
- Ghebregiorgis, F. (2018). Factors Influencing Employee Performance in Hotel-A Comparative Study of Government and Privately Owned Hotels in Eritrea, *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 5(11), 1-9.
- Greenberg, J. (1999). *Managing Behavior in Organizations*. New Jersey: Prentice Hall.
- Griffin, K. (2003). Globalization of Pilgrimage Tourism. R. Raj içinde, *Religious Tourism and Pilgrimage Management: An International Perspective*, 15-37. Oxford.
- Hacıoğlu, N. (2016). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's Consequences: International Differences Work-Related Values*. Beverly Hills: CA: Sage.
- Honey, M. (1999). *Ecotourism and sustainable development: Who owns paradise?* Washington DC: IP.

- Hökelekli, H. (2009). *Psikolojiye Giriş*. Bursa: Düşünce Kitabevi.
- Hryhorczuk, N., Zvinchuk, A., & Shkiriak-Nyzhnyk, Z. (2019). Engagement in Tourism Personality Traits Among Ukrainian Adolescents. *Journal of multidisciplinary academic tourism*, 74(6), 71-76.
- <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.1618.pdf>, Erişim Tarihi:10.03.2022.
- <https://www.sbb.gov.tr/wp-content/uploads/2020/04/TurizmOzelIhtisasKomisyonuRaporu.pdf>, Erişim Tarihi:02.07.2022.
- İçöz, O. (2000). *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- İştar, E. (2016). Health Tourism in Turkey. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 1(3), 26-35.
- Karancı, N., Dirik, G., & Yorulmaz, O. (2007). Eysenck Kişilik Anketi Gözden Geçirilmiş Kısaltılmış Formunun Türkiye’ de Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 18(3).
- Karasar, N. (2006). Bilimsel araştırma yöntemleri. Ankara: Nobel.
- Karasu, T. (1990). Kongre Turizmi Üzerine Düşünceler. *Anatolia: Turizm ve Kültür Sanat Dergisi*, 1(6-7), 32-34.
- Karcioğulları, F., & Alioğulları, F. (2012). Çatışmanın Nedenleri ve Çatışma Yönetim Tarzları İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(4), 215-237.
- Kaynak, T. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Araştırma ve Yardım Vakfı.
- Kingsbury, P. T., & Brunn, S. (2003). Freud, Tourism, and Terror. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 15(2-3), 39-61.
- Kocaman, G. (2017). İşgören Performansı ve İşgören Memnuniyetinin İşletme Performansına Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Uygulama, *The International New Issues In SOcial Sciences*, 4, 65-77.

- Korkmaz, M., Aytaç, A., & Kılıç, B. (2014). Health Tourism İn Turkey and Practical Example of Its Economic Dimensions. *IIB International Refereed Academic Social Sciences Journal*, 5(15), 229-246.
- Koşan, A. (2013). Kış Sporları Turizmi – Kayak Turistlerinin Kış Turizm Merkezlerini Algı ve Değerlendirmelerine Ait Bir Araştırma (Palandöken’de Bir Uygulama). *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12, 293-324.
- Kozak, M. (2001). *Konaklama İşletmelerinde Kariyer Planlaması*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Kozak, M., & Bahar, O. (2013). *Turizm Ekonomisi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Köknel, Ö. (1999). *Kişilik*. İstanbul: Akdeniz Yayıncılık.
- Köroğlu, E., & Bayraktar, S. (2011). *Kişilik bozuklukları*. Ankara: HYB Basım Yayın.
- Kuşat, N. (2016). The Role Of Rural Tourism in Rural Development: The Case Of Turkey. *AKÜ İİBF Dergisi*, 18(2), 11-21.
- LeFebvre, R., & Franke, V. (2013). Culture Matters: Individualism vs. Collectivism in Conflict Decision-Making. *Societies* 3, 128–146.
- Lepine, N. (2015). Contextual Performance and teamwork: Implications for staffing, Research. *Personel and Human Resources Managemen*, 14, 53-90.
- Jones, G. R., & Geaorge, J. M. (2003). *Organizational conflicts, negotiation, politics and change in contemporary management*, 3rd edition, London: Pearson Publishing Ltd.
- İlköğretim Okulu Müdürlerinin Çatışma Yönetim Stratejileri ile Öğretmenlerin İş Doyumu Arasındaki İlişki. (2001). *İstanbul: Y.T.Ü. Fen Edebiyat Fakültesi Dergisi*, 2(1), 36-48.
- Marshall, G. (2000). *Sosyoloji Sözlüğü*. Ankara: Bilim- Sanat Yayınevi.
- Matthews, G., & Gilliland, K. (1989). The personality theories of H. J. Eysenck and J. A. Gray: a comparative review. *Personality and Individual Differences*, 26,

583-626.

- McAdams, D. P., & Pals, J. L. (2006). A new Big Five: Fundamental principles for an integrative science of personality. *American Psychologist*, 61(3), 204–217.
- Mckercher, B., Packer, T., & Yau, M. (2003). Travel Agencts as Facilitators or Inhibitors of Travel: Perceptions of People With Disabilities. *Tourism Management*, 24(4), 465-474.
- Motowildo, S., Borman, W., & Schmit, M. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human performance*, 10(2), 71-83.
- Mursalov, M. (2009). Bir Turistik Ürün Çeşitlendirmesi Olarak Kış Turizmi ve Kış Turizmi Açısından Azerbaycan'ın Guba-Haçmaz Turizm Bölgesinin Arz Potansiyeli. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tez*. Bakü.
- Özgüç, N. (2007). *Turizm Coğrafyası Özellikler ve Böl*. İstanbul: Çantay Kitabevi.
- Özkara, E. & Tunç, B. (2020), Okul Yöneticilerinin Çatışma Yönetim Stratejileri İle Okul Kültürü Arasındaki İlişkinin Öğretmen Görüşlerine Göre İncelenmesi, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*,2(5).
- Özsoy, E., & Yıldız, G. (2013). Kişilik Kavramının Örgütler Açısından Önemi: Bir Literatür Taraması. *İşletme Bilimi Dergisi*, 1(2), 1-12.
- Özsoy, E., Ardıç, K., Balaban,Ö., Onay, A., & Raşitoğlu, B., (2017). The Role of Type
A Personality in Conflict Handling Styles. *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(16), 229-239.
- Öztaş, K. (2002). *Turizm Ekonomisi Genel Turizm Bilgisi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Öztaş, K., & Karabulut, T. (2002). *Turizm Ekonomisi Genel Turizm Bilgileri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Öztaş, U., & Akın, O. (2009). Örgütsel Çatışma Yönetiminde Cinsiyet Farklılıkları: Antalya Serbest Bölgesinde Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 1(1), 9-24.

- Öztürk, S. (2000). Hizmet Kalitesi Ölçümünde Yeni Bir Yaklaşım: Kritik Olaylar Tekniği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Prof. Dr. Hasan Olalı Özel Sayısı*, 11, 57-68.
- Patin, W. (1999). *Will Market Forces Rule?* Unesco The Courier.
- Rahim, M. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *International Journal of Conflict Management*, 2(2), 206-335.
- Rahim, M. (2011). *Managing conflict in organizations*. London: Transaction Rublications.
- Rami, P. (2018). Impact of Personality Traits on Conflict Management and Leadership Styles. *Amity Journal of Management Research*, 3(2), 64-80.
- Robbins, S., & Judge, T. A. (2013). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Nobel.
- Seçkin, S.N. (2015). Tepe yöneticilerin kişilik özellikleri, güç temelleri ve politik davranışlarının örgütsel politika algısına etkisi. *İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, Malatya.
- Sencer, M. (1989). *Toplumbilimlerinde yöntem*. İstanbul: Beta Basım.
- Susam, N. (2007). *Türkiye’de Turizm Ekonomisi Turizm Sektörünün Türkiye*. Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisi Üzerindeki Olumlu Etkiler. İstanbul.
- Swarbrooke, J., & Horner, S. (2001). *Business Travel and Tourism*. Boston: Oxford.
- Uyargil, C. (1994). *İşletmelerde Performans Yönetimi Sistemi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- Uriely, N., Ram, Y., & Malach-Pines, A. (2011). Psychoanalytic sociology of deviant tourist behavior. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 1051-1069.
- Tanrıverdi, B., Yıldız Ö.U., Çevirme, H. (2009). Attitude of pre-service teachers through punishment within jung’s theory of archetypes, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 1(1), 1617-1623.
- Tekin, Ö.A., Turan,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.
- Tripodi, S., & Bender, K. (2010). Descriptive studies. *The handbook of social work research methods*, 2, 120-130.
- Tuna, M. & Türkmen, F. (2014). Conflict Management Methods of Managers: An Empirical Study of the Turkish Tourism Industry, *Turizm Akademik Dergisi*, (1), 39-54.
- Türkmen, F. (2013). Kişilik tiplerinin çatışmayı yönetme yöntemlerine etkisi: Turizm sektöründe bir uygulama, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü*, Ankara.
- Walzer, M. (2001). *A Defense of Pluralism And Equality*. C. Jeffry. içinde London: Routledge.
- Williams, R. (1998). *Performance Management: Perspectives on Employee Performance*. London: International Thomson Business Press.
- Wilmot, W., & Hocker, J. (2001). *Interpersonal conflict*. Boston: McGraw- Hill.
- Yanbastı, G. (1990). Kişilik Kuramları, Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları, Ege Üniversitesi Basımevi, İzmir.
- Yaşar, M. (2014). İstatistiğe yönelik tutum ölçeği: geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 36(36), 59-75.
- Yelboğa, A. (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 190-201.
- Yıldız, Z. (2011). Turizmin Sektörünün Gelişimi ve İstihdam Üzerindeki Etkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 3(5), 54-71.
- Yıldızoğlu, H. (2013). Okul yöneticilerinin beş faktör kişilik özellikleriyle çatışma yönetimi stili tercihleri arasındaki ilişki. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*. Ankara.

- Yıldızoğlu, H. & Burgaz, B. (2014). Okul Yöneticilerinin Beş Faktör Kişilik Özellikleriyle Çatışma Yönetimi Stili Tercihleri Arasındaki İlişki, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 29(2), 295-310.
- Youshan, B. B. (2015). The Effect of Employees Personality on Organizational Performance: Study on Insurance Company. *nternational Journal of Accounting & Business Management*, 3(1), 186-190.
- Zel, U. (2001). *Kişilik ve Liderlik*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zengin, B., Şengel, Ü., & Yilmazer, A. (2017). *Uluslararası Seyahat İşletmeciliğine Giriş*. Uluslararası Seyahat İşletmeciliği İçinde. Ankara: Detay Yayıncılık, 5-39.
- Zistel, S. (2008). *Violent Conflict and their Termination*. Conflict Transformation and Social Change in Uganda: Remembering after violence içinde Basingstoke: Palgrave/Macmillan.