

T.C.
DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
ÇALIŞMA EKONOMİSİ VE ENDÜSTRİ İLİŞKİLERİ
ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI PROGRAMI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNE GÖRE TURİZM
ÇALIŞANLARININ PSİKOLOJİK
DAYANIKLILIKLARI: THE RİTZ CARLTON
İSTANBUL OTEL’İ ÖN BÜRO ÇALIŞANLARI
ÜZERİNDE NİTEL BİR ARAŞTIRMA

Hanife YARIM

Danışman

Doç. Dr. Murat ÇOLAK

İZMİR – 2020

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “Kişilik Özelliklerine Göre Turizm Çalışanlarının Psikolojik Dayanıklılıkları: The Ritz Carlton İstanbul Otel’i Ön Büro Çalışanları Üzerinde Nitel Bir Araştırma” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin bibliyografyada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

...../...../2020

Hanife YARIM



ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

**Kişilik Özelliklerine Göre Turizm Çalışanlarının Psikolojik Dayanıklılıkları:
The Ritz Carlton Istanbul Otel’i Ön Büro Çalışanları Üzerinde Nitel Bir
Araştırma
Hanife Yarım**

Dokuz Eylül Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı

İnsan Kaynakları Programı

Hizmet sektörü içerisinde bacasız sanayi olarak bilinen turizm sektörü yarattığı istihdam, döviz geliri ile hem ülkemizde hem de dünyada önemli bir sektördür. Türkiye’de turizm sektörünün GSYİH içerisindeki payı ve istihdam edilen sektör sayısı her geçen gün artmaktadır.

Kişilik özelliklerin davranışı şekillendirmede rol oynayan önemli faktörler olarak dikkate alınması gerektiğini ortaya koyan araştırmalar neticesinde; kişisel özelliklerin sadece işyerindeki performansı ile değil aynı zamanda eğitim, kazalardan korunma ve devamsızlığın azaltılması vb. hususlarla ilişkili olduğunu belirlemişlerdir. Turizmde, mesleğin en belirgin özelliklerinden biri de, çalışanın daima misafirler ile yüz yüze iletişim halinde olmasıdır. Verecekleri hizmet ve kalitesi iş yerleri için önemli olduğu kadar çalışanların örgüte olan bağlılıkları için de önem arz etmektedir.

Dünyada en hızlı gelişen sektörlerden biri olan turizmde rekabette kaçınılmazdır. Emek- yoğun bir sektör olma özelliğinden dolayı turizm sektöründe rekabet üstünlüğü sağlayacağı için müşteri memnuniyetinin en üst seviyede sağlanması ve kaliteli hizmetin sunulmasında çalışanların nitelikleri ön plana çıkmaktadır. Diğer bir ifade ile mesleki bilgi ve becerilerin iyi olması yanında kişisel özellikler ve davranışların da yeterli düzeyde olması istenilen çalışanların kişilikleri ve özellikleri mesleğin gerekliliklerine uygun oldukça

verimli olacaktır. Tüm bu hususlarda bireyin sadece fiziksel olarak güçlü olmasının yeterli olmadığı anlaşılmıştır.

Bu doğrultuda çalışma, turizm sektöründeki çalışanların psikolojik dayanıklılıklarının kişilik özelliklerine göre açıklanması amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın örneklemini İstanbul ilinde faaliyette bulunan The Ritz Carlton İstanbul lüks otel işletmesinin ön büro departmanındaki dokuzu kadın dokuzu erkek olmak üzere toplam 18 katılımcıdan oluşmaktadır. Araştırmada söz konusu örneklemden nitel verilerin toplanması görüşme, dokümanların incelemesi ve gözlem yöntemleriyle gerçekleştirilmiştir. Nitel verilerin yorumlanması ile birlikte çalışmaya dahil olan işletmede çalışanların kişilik özelliği olarak en çok dışa dönük ve deneyime- gelişime açık bireyler oldukları belirlenmiştir. Ayrıca yine bu kişilik özelliğini gösteren katılımcıların psikolojik olarak dayanıklı bireyler oldukları da çıkan sonuçlar arasındadır.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik Dayanıklılık, Kişilik Özellikleri, Turizm Sektörü.

ABSTRACT

Master's Thesis

Psychological Resilience of Tourism Employees According to Personality Traits:

A Qualitative Research on The Ritz Carlton İstanbul Front Office Emploess

Hanife YARIM

Dokuz Eylul University

Graduate School of Social Sciences

Department of Labour Economics and Industrial Relations

Human Resources Program

Service industry in which hospitality industry known as smokeless industry takes part is an important sector both in our country and in the world through the created employment and foreign currency revenue. In Turkey, the proportion of the hospitality sector in gross domestic product and number of employed sectors are gradually increasing.

As a result of the researches which have emerged as the important factors that play a role in the behavior of personality traits; not only the performance of personal characteristics in the workplace, but also education, accident prevention and reduction of absenteeism. One of the most conspicuous characteristics of hospitality industry is face to face contact of the employer with guests. Quality and provided service are as important for employer's unity and affiliation as fulfilling company's pledged standards.

Competition in the hospitality as one of the fast paced flourishing industries in the World is inevitable. Employer's qualification come into prominence in providing highest level of guest satisfaction and quality service as a facilitator of competitive advantage in the hospitality industry due to labor-intensive dynamic of the industry. In other words; besides having job related knowledge and skills having personality characteristics and behaviors at the desired level will be productive as employer's characteristics rapping with necessities of the job congruent as it could be. In line with these issues, it was noticed that having physical arduous for individuals is deficient.

The objective of the study is to elucidate the hospitality industry's employer's psychological basis subject to personality characteristics. The scope of the study consists of 9 male 9 female front office employers of The Ritz Carlton İstanbul luxurious city hotel in Istanbul. Method of the study based on observation and analysis of the gathered documents and meetings. Through the interpretation of the qualitative data ,it was determined that company's in which the study conducted employer's have extrovert characteristics and open minded in terms of experiencing more and broadening horizons. In addition to that, it was noted as an another result of the study that participants having personality characteristics stated above are psychologically invulnerable.

Keywords: Psychological Resilience, Tourism Industry, Personality Characteristics.

**KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNE GÖRE TURİZM ÇALIŞANLARININ
PSİKOLOJİK DAYANIKLILIKLARI: THE RİTZ CARLTON İSTANBUL
OTELİ ÖN BÜRO ÇALIŞANLARI ÜZERİNDE NİTEL BİR ARAŞTIRMA**

İÇİNDEKİLER

TEZ ONAY SAYFASI	ii
YEMİN METNİ	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR	xi
TABLolar LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
EKLER LİSTESİ	xiv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KAVRAM OLARAK PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK

1.1.PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK	3
1.1.1. Psikolojik Dayanıklılığın Kavramsal Çerçevesi	3
1.1.2. Psikolojik Dayanıklılığın Bileşenleri	8
1.1.3. Psikolojik Dayanıklılığın Özellikleri	11
1.1.4. Psikolojik Dayanıklılığı Etkileyen Faktörler	13
1.1.4.1. Risk Faktörleri	15
1.1.4.2. Koruyucu Faktörler	16
1.1.5. Psikolojik Dayanıklılığı Destekleyen Faktörler	18
1.1.6. Psikolojik Dayanıklılığın Boyutları	19

İKİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK KAVRAMI

2.1. KİŞİLİK NEDİR?	24
2.1.1. Kişilik Kavramı ve Gelişimi	24
2.2. KİŞİLİĞİN ÖZELLİKLERİ VE KİŞİSEL FARKLILIKLAR	34
2.2.1. Kişiliğin Özellikleri	34
2.2.2. Kişisel Farklılıklar	36
2.3 KİŞİLİĞİ OLUŞTURAN FAKTÖRLER	37
2.3.1 Kalıtımsal ve Bedensel Faktörler	38
2.3.2.Sosyal ve Kültürel Faktörler	40
2.3.3. Aile Faktörü	42
2.3.4. Sosyal Yapı ve Sosyal Sınıf Faktörleri	43
2.3.5. Coğrafi ve Diğer Faktörler	44
2.4. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞI OLAN KİŞİLERİN ÖZELLİKLERİ	46
2.5. KİŞİLİK KURAMLARI	51
2.5.1. Sigmund Freud'un Kişilik Kuramı	51
2.5.2.Carl Jung'ın Kişilik Teorisi	53
2.5.3. Karen Horney'in Kişilik Kuramı	56
2.5.4. Eric Berne'nin Kişilik Kuramı	57
2.5.5. Eysenck'in Kişilik Kuramı	58
2.5.6. Beş Faktör Kişilik Kuramı	59

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TURİZM SEKTÖRÜ ÖN BÜRO ÇALIŞANLARI ÜZERİNE NİTEL BİR ÇALIŞMA

3.1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI	66
3.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI	68
3.3.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	68
3.4. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ	69
3.5. VERİLERİN TOPLANMASI	70
3.6. VERİLERİN ANALİZ EDİLMESİ	71
3.7. BULGULAR	72

3.7.1. Katılımcıların Mesleki Uyumları ve Çalışma Şartlarına İlişkin Algıları	74
3.7.2. Turizm Çalışanlarının Zor Durumlarla Baş Edebilme Algıları	79
3.7.3. Turizm Çalışanlarının Olumlu Bakış Açıları ve Anlam Bulma Algıları	86
3.7.4. Turizm Çalışanlarının Gelecek ve Gerçeklik Algıları	89
3.7.5. Turizm Çalışanlarının Kendilik Algıları	93
SONUÇ	96
KAYNAKÇA	101
EKLER	



KISALTMALAR

Çev Çeviren

GSYİH Gayri Safi Yurt İçi Hasıla

s. Sayfa No

Vd. Ve diğerleri



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Görüşme Yapılan Çalışanlara İlişkin Bilgiler

s. 72



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Kişiliğin Bileşenleri	s. 30
Şekil 2: Carl Jung'ın Kişilik Kuramı	s. 55
Şekil 3: Temaların Vurgulanma Sıklığı	s. 74
Şekil 4: Turizm Çalışanlarının Mesleki Uyum ve Çalışma Şartlarına Yönelik Algılarına İlişkin Kod Matrisi	s. 76
Şekil 5: Deneyime- Gelişime Açık Kişilerin Mesleki Uyuma Yönelik Algıları	s. 78
Şekil 6: İlişkili Kodlar Haritası	s. 80
Şekil 7: Baş Edebilme Algısı Alt Temalar	s. 84
Şekil 8: Turizm Çalışanlarının Zor Durumlardaki Baş Etme Algıları ve Psikolojik Dayanıklılığın Bileşenleri	s. 84

EKLER LİSTESİ

Ek 1: Araştırmada Sorulan Sorular

1



GİRİŞ

21.yüzyılın getirdiği yenilikler sadece çalışma hayatı ile sınırlı değil, yaşamın her alanında hızla yayılmaktadır. Eğitim, kültür, sanat ve daha pek çok alanda zaman ve mekan kavramı değişmiştir.Yaşamın her alanında yaşanan bu değişim elbette çalışanları da etkilemektedir. Yenilikler, güçlükleri de beraberinde getirmiştir. Fiziksel olmasa da psikolojik olarak yorulan, yıpranan bireyin bu nedenle çeşitli hastalıklara yakalanma riski de daha yüksektir. Değişen iş hayatı ve dinamikleri, bireylerin hayatını birçok yönden etkilemeye başlamıştır. Olumlu yansımaları kabul edip almak kadar, zorluklar ve güçlükler karşısında mücadele etmenin de fiziksel ve psikolojik birtakım değişimlere neden olacağı ortadadır. Küreselleşmenin beraberinde getirdiği yenilikler, rekabetin zaman ve ortamı yok etmesi ve değişen iş koşulları, işletmeler için ‘bireylerin’ bir maliyet olarak değil işletmeye bir değer olarak görülmesinde etkili olmaktadır.

Bahsedilen değişimler ve zorluklarla başa çıkma olarak tanımlanan psikolojik dayanıklılık bu noktada önemli olmaktadır. Psikolojik dayanıklılık halinin bireylerin kişilik özellikleri ile etkileşimde olduğu yapılan bir çok çalışmada da ortaya konmaktadır. Makro düzeyde bakıldığında turizm; ülke ekonomisinin gelirinde büyük paya sahip endüstrilerden birisidir. Daha mikro ve sosyolojik açıdan incelendiğinde; psikolojik dayanıklılık turizm çalışanlarının karmaşık durumları ve olayları yönetmelerinde onlara yardımcı olan bileşenleri içerdiğinden; psikolojik dayanıklılık turizmde önemli bir yere sahiptir. Bireyin hem kendini hem çevresini anlayabilmesi kişiliği ve onu oluşturan bileşenler sayesinde mümkün olmaktadır. Kişilik bireyin hem özel hayatında hem de profesyonel hayatında dengeleri kuracak bir faktördür.Zira kişilik bir davranışlar bütünü olarak kendini göstermektedir. Bu bağlamda psikolojik dayanıklılık, bireylerin iş ve özel yaşam dengesini kurabilecek olgunlukta bireyler olmalarına ve iş performanslarının artmasında olumlu katkılar sağlamaktadır. Ayrıca günümüz iş hayatının riskleri arasına da giren tükenmişlik sendromu ve monotonluktan korunmak için iyi bir kalkan görevi görecektir.

Çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. ‘Psikolojik Dayanıklılık’ adı verilen ilk bölümde çalışmanın amacına ve çalışmanın sonuçlarına ilişkin yorumların temeli olması sebebiyle, dayanıklılık kavramı ve ortaya çıkışı ele alınmaktadır. Psikolojik

dayanıklılığı etkileyen faktörler ve psikolojik dayanıklılığın özellikleri ele alınmaktadır.

İkinci kısımda, kişilik ve kişiliğin psikolojik yönü ele alınmıştır. Kişiliğin temel boyutlarını belirleyen ve tanımlayan modellerden biri olan beş faktör kişilik modeli, kişiliği değerlendirmede farklı bir yaklaşım olarak kullanıldığından Beş Faktör Kişilik Modeli araştırmaya temel oluşturması açısından baz alınmıştır.

Son bölüm olan üçüncü kısım ise araştırma kısmıdır. Araştırma kısmında keyifli olduğu kadar zor olan turizm sektöründeki ön büro çalışanları ile bir örneklem oluşturulmuştur. Örnekleme sahnenin yüzü olarak değerlendirilen, herkesle birebir iletişimde olan kişiler yani ön büro çalışanları ile nitel görüşmeler ve gözlemler neticesinde elde edilen bulgular literatür bilgileri doğrultusunda değerlendirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK KAVRAMI

1.1.PSİKOLOJİK DAYANIKLILIK

Bazı insanlar çok zor olaylar ve durumlarla karşılaştıkları halde hala dimdik ayakta durabilirler. Her birey birbirinden farklıdır ve olaylara verdikleri tepkiler de o ölçüde farklıdır. Bir kişi işten çıkarılınca özgüveni gidebilirken bir başkası daha çok hırs yaparak en iyi konuma gelmeye çalışabilir. Ya da boşanma gibi bir durum karşısında kimi bireyler depresyona girerken kimileri bunu olgunlukla karşılayıp hayatlarına devam edebilirler. İşte bireylerin bu denli güçlü ve ayakta kalmasını sağlayan şeylerden biri yani ‘dayanıklılık’ ilk bölümde ele alınacaktır. Dayanıklılık, bireyin tüm bu durumlarda sergilediği tutumlarını yani kişiliğini de büyük ölçüde etkilemektedir. Bu bağlamda birinci bölümde, psikolojik dayanıklılık ve ona etki eden faktörler birlikte ele alınacaktır.

1.1.1. Psikolojik Dayanıklılığın Kavramsal Çerçevesi

Kelime anlamı olarak dayanıklılık, fiziksel bir etkinliğe karşı vücudun geliştirdiği bir direnç etkisidir. Dayanıklılık (resilience) sözcüğü Latince “resiliere” fiilinden türemiştir. “Resilience” kavramı Oxford İngilizce Sözlüğü’nde “zor koşullardan sonra hızlı bir şekilde iyileşme veya koşullara dayanabilme” olarak tanımlanmaktadır¹. Bir başka tanıma göre dayanıklılık; belirsizlik, stres ve başarısızlık gibi durumların yanı sıra pozitif değişimlerin yaşandığı durumlarda dahi, üstlenilen görevin gerektirdiği çabayı sürdürmek ve bu çabayı arttırmak olarak da tanımlanmaktadır².

Psikolojik dayanıklılık kavramının temeli pozitif psikolojiye dayanmaktadır. İkinci dünya savaşından sonra yapılan araştırmaların çoğunun insanı bir bütün olarak anlamada yetersiz kaldığını ileri süren Seligman olumlu yönle odaklanmıştır ve bu

¹ Oxford Dictionary ‘<https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/resilience>’ 2019

² Fred Luthans, ‘The need for and meaning of Positive Organizational Behavior’, **Journal of Organizational Behavior**, Cilt: 23, sayı: 6, 2002, s. 695-706.

sayede de pozitif psikolojiye önem verilmeye başlanmıştır³. Bir bakıma bireylerin kendilerini fark etmeleri ve değişimi kabullenmeleri noktasında bahsedebileceğimiz pozitif psikoloji, 1900'lü yılların başında William James ile başlamış, 50'li yıllarda Allport'un konu ile ilgili görüşleri ile ilerlemiş ve Maslow'un sağlıklı bireyleri incelemeye başlaması ile devam etmiştir. Pozitif psikoloji bireylerin hayata karşı farkındalığını artırarak; onları, hayatın zorluklarına, stresine, olumsuz durumlara karşı bireyi korumayı amaçlamaktadır. Bu yönüyle de pozitif psikoloji, psikolojik dayanıklılığa vurgu yapmaktadır⁴. 1967 yılının başlarında Maddi bireyleri psikolojik dayanıklılığa sahip olmaları bakımından incelemiştir. Bu noktada ideal kimlik kavramını ortaya atmış ve bu kimliğe sahip bireyleri psikolojik yönden dayanıklı bireyler olarak nitelendirmiştir⁵.

Dayanıklı olma hali sadece istenmeyen durumlarda değil, beklenmedik pozitif bir durumla karşı karşıya gelindiğinde, çevresel faktörlerin etkileriyle yüz yüze gelinse dahi, baskı ve stres oluşma ihtimallerini de göze alarak kararlı olmaktır⁶. Yardım almadan kendini düzenleyebilme, iyileşme ve uyum sağlayarak öğrenme kapasitesi olarak da tanımlanan dayanıklılık; Carpenter vd.'ye göre adaptasyon sürecinin bir parçasıdır⁷ ve psikolojik iyi olma halini de destekleyici etkisi bulunmaktadır⁸. Dayanıklılık kavramı yaygın bir biçimde kullanılmasına karşın, bu alanda yapılan araştırmalar tanımlamalar ve ölçümler bakımından farklılıklar göstermektedir. Bunun yanında riskin kendi içindeki karmaşık yapısı, esnek oldukları düşünülen kişilerin yeterlilikleri açısından ve direnç kavramının net bir çerçevede ele alınamayışı, var olan

³ Martin Seligman, 'Positive Psychology, Positive Prevention and Positive Therapy', C. Snyder and Shane Lopez(Ed), Handbook of Positive Psychology, 2002, New York: Oxford University, s.9.

⁴ Shelly Gable and Jonathan Haidt, 'What (And Why) Is Positive Psychology?', **Review of General Psychology**, Cilt: 9, sayı:2, 2005, s.109.

⁵ Paul Bartone, 'Resilience Under Military Operational Stress: Can Leaders Influence Hardiness?', **Military Psychology**, Cilt:18,2006, s.131-148.

⁶ Steven M. Norman, '**The Role Of Trust: Implications For Psychological Capital And Authentic Leadership**' (Unpublished Doctoral Dissertation), The University of Nebraska, USA, 2006, s.16.

⁷ Steve Carperter, Brian Walker, Marty Anderies and Nick Abel, 'From Metaphor to Measurement: Resilience of What to What?', '**Ecosystems**', Sayı:4, Cilt:8, 2001, s.765-781.

⁸ Barbara Fredrickson, 'The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broaden-and-Build Theory of Positive Emotions', **American Psychologist**, Cilt:56, sayı:3,2001, s.220.

teorik yapısı gereği bir fayda sağlayıp sağlamayacağı konularında da eleştirilere maruz kalmıştır⁹.

Dayanıklılık konusunda dünyadaki akademik araştırmalar, Minneapolis'teki Minnesota Üniversitesi'nin onursal profesörlüğünü yapmış Norman Garmezy'nin ölümünden önceki öncü çalışmaları ile 40 yılı aşkın süre önce başlamıştır. Psikolojik ve kişilik olarak dayanıklı birey olmanın ilk adımı olan ailenin önemini anlatan bir çalışmada; şizofren ebeveynlere sahip çocukların onlarla yaşamak durumunda kaldığı halde niye psikolojik olarak bir rahatsızlıkları olmadığını araştırmış ve zihin sağlığının hem zihinsel hem de fiziksel dayanıklılığın kalitesinde ne kadar önemli olduğu sonucuna varmıştır¹⁰.

Psikolojik dayanıklılık ise bireylerin yaşamlarında karşılaştıkları zorluklar ve güçlükler karşısında geliştirdikleri bir direnç etkisidir. Kavramın tanımı üzerine tam bir uzlaşma olmamasına karşın literatürde yapılan bazı farklı tanımlamalar kavramın anlaşılmasına katkı sağlayacaktır. Bu bağlamda psikolojik dayanıklılık, bireylerin zorlukların üstesinden gelebilme yeteneği¹¹ zor ve stresli olaylar karşısında bireylerin toparlanma ve güçlü olma özelliği olarak tanımlanabilir. Güçlü olma noktasında dayanıklılık durumuna işaret eden bir diğer tanıma göre, problemlerle ya da olası sıkıntılarla yüz yüze kalındığında kendini toparlayabilme ve bu durumu sürdürebilme, bir diğer ifade ile dayanıklı olabilmektir¹². Bu bağlamda psikolojik dayanıklılık, bireyin sadece kendi iç dünyasını değil fiziksel dünyayı da nasıl gördüğünü etkilemektedir.

Fraser, Richman ve Galinsky¹³ ise psikolojik dayanıklılığı 'zor şartlar altında beklenmedik ve olumlu başarılar kazanma ve bu zor şartlara uyum sağlama becerisi' olarak tanımlamaktadırlar. Bu bağlamda psikolojik dayanıklılık, baş edebilmenin

⁹ Luthar Suniya, Dante Cicchetti and Bronwyn Becker, 'The Construct of Resilience: A critical Evaluation and Guidelines for Future Work' **Child Development**, Cilt: 71, Sayı:3,2000, s.550.

¹⁰ Ann Masten, J.Douglas Coatsworth, Jennifer Neemann, Scott Gest and Auke Tellegen, 'The Structure and Coherence of Competence from Childhood Through Adolescence' **Child Development**, Cilt: 66, Sayı:6, 2008, s.1645.

¹¹ F. Çetin, H. Okan Yeloğlu ve H. Nejat Basım, 'Psikolojik Dayanıklılığın Açıklanmasında Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Rolü: Bir Kanonik İlişki Analizi', **Türk Psikoloji Dergisi**, Cilt:30, Sayı:75, 2015, s. 89.

¹² Fred Luthans, Gretchen Vogelgesang and Paul Lester, 'Developing the Psychological Capital of Resiliency', **Human Resource Development Review**, Cilt: 5, Sayı:1, 2006, s.40.

¹³ Mark W. Fraser,, Richman, J.M. ve Galinsky, M.J. 'Risk, protection and resilience: toward a conceptual framework for sociaial work practice', **Social Work Research**, Cilt: 23, 1999,s. 132.

olumlu sonuçları olan uyum sağlama ve yeterli olma gibi umut ve geleceğe yönelme eğilimi olarak da açıklanabilir. Daha sonra yapılan bazı çalışmalarda psikolojik dayanıklılık, yalnızca zor veya güç durumlar için değil; kişisel gelişimin bir parçası ve özelliği olarak da görülmektedir¹⁴. Zor ve stresli durumlarda dayanıklı olabilmek için duygusal ve davranışsal birtakım gereksinimlerin yanı sıra hayatın anlamını bulup ona tutunmak ya da kaybedilen hayatın anlamını tekrar bulmak gerekmektedir¹⁵. Bu uyum noktasında psikolojik dayanıklılığın özellikle iki koşul ile ilişkili olduğuna dikkat çekilmekte olup, bu koşullar; olumsuz koşullara rağmen olumlu bir kazanım (dengeli bir ruh sağlığı, başarı ya da uyum vb.) elde etme ve bu kazanımı sürdürme şeklinde belirtilmektedir. Bu çerçevede, psikolojik dayanıklılığa sahip bireyler, psikolojik açıdan uyumlu nitelikteki bireyleri meydana getiren gruplardır¹⁶.

Bireysel açıdan yapılan tanımlamaların yanı sıra pozitif örgütsel davranış açısından kavram; aksilikler, çatışma, belirsizlik, başarısızlık ve artan sorumluluktan kendini toparlamak için bireyin sahip olduğu pozitif psikolojik kapasite olarak tanımlayan¹⁷ Luthans örgütsel açıdan psikolojik dayanıklılık kavramını da literatüre kazandırmıştır. Bu noktada psikolojik dayanıklılık bireylerin çalışma hayatında da stres faktörleri ile nasıl başa çıkacağını açıklayan bir kavram olarak tanımlanabilir. Elbette örgütsel düzeyde bunu destekleyecek stratejiler ve iş ortamının yaratılması da gerekmektedir zira psikolojik dayanıklılık tek başına bireylerin örgütteki stres kaynakları ile baş edebilmesinde yeterli olmayacaktır. Bu kavram son zamanlarda terör saldırıları, ekonomik dalgalanmalar ve sosyal birtakım olaylar sebebiyle önem kazanmaya başlamıştır ve dayanıklılık iş dünyasının kriterleri arasında yerini almıştır artık. Hatta Diane Coutu'nun bir mülakattaki konuşmasında da dediği gibi 'Kimin başarılı olup kimin başarısız olacağını eğitimden, deneyimden, yetişmeden daha fazla belirleyen şey; kişinin dayanıklılık düzeyidir'. Bu cümle aslında iş dünyasında ve özel yaşamda bireyin var olma potansiyelinin yine kendisine ait olduğunu kendi başarısı olduğunu anlatmaktadır.

¹⁴ Ann Masten, 'Ordinary Magic: Resilience Processes in Development, **American Psychologist**, Cilt:56, Sayı: 3, 2001, s.227.

¹⁵ Victor Frankl, **İnsanın Anlam Arayışı**, çev. Selçuk Budak, Okyanus Yayınları, İstanbul, 2018, s.95.

¹⁶ Tiet Quyen and Huizinga David, 'Dimension of the Construct of Resilience and Adaptation Among Inner-city Youth', **Journal of Adolescent Research**, Cilt:17, sayı:3, 2002, s.269.

¹⁷ Luthans, s. 700.

Psikolojik dayanıklılık kavramına ilişkin yapılan ilk araştırmalar; zorluklar karşısında başarılı olabilenlerle olmayanların karşılaştırılması ve başarılı olanların sahip oldukları kişisel faktörlerin neler olduğunun tanımlanmasına odaklanmıřtır¹⁸. Ülkemizde bu alanda ilk çalışma Gizir'in yoksul öğrencilerin akademik dayanıklılıklarının gelişmesine yardım eden koruyucu faktörleri incelediği çalışmadır. Yılmaz-Börekçi ve Gerçek de yaptıkları 147 tez ve 47 makale incelemelerde 'resilience' kavramının; dayanıklılık, dirençlilik, direniş, esneklik, kendini toparlama, sağlamlık ve yılmazlık gibi kelimelerle kullanıldığını ortaya koymaktadır¹⁹. Son zamanlarda özellikle pozitif psikoloji konusunda yaşanan gelişmelerle birlikte, psikolojik dayanıklılık kavramı, kişinin ciddi travmatik olaylar yaşaması sonrasında ayakta kalma ve hayatını dengede sürdürme yeteneği olarak görölmektedir²⁰.

Yazında da bahsedildiği üzere, her ne kadar psikolojik dayanıklılık kavramına ilişkin üzerinde uzlaşılmış bir tanım yapılamasa da kavramın açıklanmasında kullanılan faktörleri üç genel kategori altında toplamak mümkündür. Bunlar, kişisel ve yapısal özellikler, aile uyumu²¹ ve destekleyici dışsal destek sistemler (sosyal çevre, iş arkadaşları vb.)²² olarak sıralanabilir. Çocukluk döneminden başlayan bilinçli ve güçlü olma özelliği öncelikle aileden ve çevresel faktörlerden etkilenip şekillenmektedir. Aile ile başlayan bu süreç eğitim süreci boyunca da devam edecek ve bireyin kişilik özelliklerinin yanı sıra mizahi yönden de gelişim ve değişim göstermesinde etkili olacaktır. Hatta dayanıklılık kavramı aile birimine de uyarlanmış ve bazı ailelerin stres ya da kriz karşısında dağılmasına karşın bazılarının kaynaklarını kullanarak daha da güçlenmesine dikkat çekilerek aile dayanıklılığı kavramı da ortaya konulmuştur. Aile dayanıklılığı kavramı bireysel aile üyelerini dayanıklılık için potansiyel kaynaklar olarak görmenin ötesinde, işlevsel bir birim olan ailedeki risk ve dayanıklılığa

¹⁸ Garnezy Norman, 'Resilience in children's adaptation to negative life events and stressed environments', **Pediatric Annals**, Cilt: 20, sayı:9, 1991, s. 461.

¹⁹ Dilek Börekçi ve Merve Gerçek, 'Resilience Kavramının Sosyal Bilimlerde Türkçe Kullanımları Bağlamında Değerlendirilmesi', **P.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı:30, 2018, s.47.

²⁰ George A. Bonanno, 'Loss, Trauma, and Human Resilience: Have We Underestimated the Human Capacity to Thrive After Extremely Aversive Events', **American Psychologist**, Cilt:59, Sayı:1, 2004, s. 22.

²¹ Joan Haase, 'The Adolescent Resilience Model as a Guide to Interventions', **Journal of Pediatric Oncology Nursing**, Cilt: 21, Sayı: 5, 2004, s. 292.

²² Staci Zolkoski and Lyndal Bullock, 'Resilience in children and youth: A review', **Children and Youth Services Review**, Cilt: 34, 2012, s. 2299.

odaklanmaktadır. Aile dayanıklılığındaki anahtar süreçlerin ailenin inanç sistemleri ve iletişim/problem çözme alanlarında yer aldığı düşünülmektedir²³.

Yaşlılar üzerine yapılan bir çalışmada da psikolojik dayanıklılık insan yaşamının ileriki dönemlerinde de risk faktörlerine maruz kalırsa bile bireyin fizyolojik ve psikolojik olarak güçlü kalması sağlığını koruyabilme becerisi olarak tanımlanmıştır²⁴.

Yukarıdaki tanımlardan yola çıkarak ortak birtakım temalar oluşturmak gerekirse psikolojik dayanıklılık şu şekilde açıklanabilir²⁵;

- Dayanıklılık bireylerin zor koşullarla ve stresle başa çıkma becerileri arasındaki dengedir.
- Dayanıklılık dinamik bir süreçtir ve olaylar karşısında değişiklik gösterir.
- Psikolojik dayanıklılığa katkıda bulunan etkilerini azaltan ya da arttıran faktörler mevcuttur.
- Ve hayatın farklı evrelerinde, geçiş durumlarında önemli bir rol oynamaktadır.

1.1.2. Psikolojik Dayanıklılığın Bileşenleri

Dayanıklılık, olumsuzluk bir durum yaşandığında pozitif düşünmeyi ve buna uyum sağlamayı gerektiren dinamik bir süreçtir. Bu bağlamda psikolojik dayanıklılık strese de uyum sağlamak demektir. Burada iki kritik durum söz konusudur. İlki, bir tehdit, stres veya olumsuzluk yaşamak, ikincisi ise, tüm bu olumsuzluklara rağmen bunları başarılı bir şekilde bertaraf edebilmektir²⁶. Psikolojik dayanıklılığın da içinde bulunduğu pozitif psikolojide yapılan çalışmalardan elde edilen şu kavramlar

²³ Froma Walsh, 'Family resilience: A Framework For Clinical Practice', **Family Process**, Cilt:42, sayı:1, 2003, s.3.

²⁴ Mona Mehta, Ellen Whyte, Eric Lenze, Susan Hardy, Yazan Roumani, Perera Subashan, Wennie Huang and Stephanie Studenski, 'Depressive Symptoms in Late Life: Associations with Apathy, Resilience and Disability Vary Between Young-Old and Old-Old', **International Journal of Geriatric Psychiatry**, Cilt: 23, sayı:3, 2008, s.240.

²⁵ Neslihan Eminağaoğlu, '**Güç Koşullarda Yaşayan Sokak Çocuklarında Dayanıklılık (sağlamlık)**', (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2006, s.14.

²⁶ Luthar vd., s:550.

psikolojik dayanıklılığın niteliklerini destekler türdendir; bunlardan ilki mutluluk²⁷ tur. Onu bireyin kendini toplama kapasitesine vurgu yapan öznel iyi oluş²⁸, geleceğe dair güçlü olmayı destekleyen iyimserlik²⁹, güçlü kalmak ve tüm bunları yapma gücü olan inanç³⁰ takip etmektedir. Elbette bu nitelikler arttırılıp geliştirilebilir fakat konumuza doğru yerden ışık tutması açısından biz daha kişilik özellikleri ile bağdaşan niteliklere yer vermeyi uygun görmekteyiz.

Psikolojik dayanıklılık öğrenilebilen ve geliştirilebilen davranış, düşünce ve eylemleri içermektedir. Dayanıklı olmayı içeren birkaç faktör şöyledir;

- Gerçekçi planlar yapabilme ve bu planları gerçekleştirmek için adım atabilme gücü.
- Bireyin kendi gücüne, yeteneklerine ve kendi hayatına olumlu bakışı.
- Güçlü iletişim ve problem çözme becerileri.
- Düşünceleri yönetebilme kapasitesi³¹.

Bu bağlamda psikolojik dayanıklılığın bireyde doğuştan gelmesi bile sonradan kazanılıp geliştirilebilecek bir özellik olduğu belirtilmişti. Birey, psikolojik dayanıklılığın bileşenlerini kullanarak stres ile baş edebilirse kendi psikolojik dayanıklılığını kurabilir ve stresli olaylar ile başarılı bir şekilde baş edebilir³². Bu noktada psikolojik dayanıklılığın, bireylerin karar alma sürecini de etkileyeceği olumlu yönde etkileyeceği ortadadır. Zor olaylarla başa çıkabilen bireyler bundan sonraki seçimleri ve karar alma süreçlerini daha iyi yönetebilecektir ve kendisi için doğru olanı seçme yetisine, gücüne sahip olduğunun bilincinde olacaktır.

Dayanıklılık süreci bireyin yaşamının her döneminde gelişebilmektedir. Sevilen bir kişinin ölümü, zor bir okul hayatı veya zor bir evlilik süreci geçirmek de bireylerin hayatında önemli bir değişim noktası olabilmekte ve bu durumda birey bu

²⁷ David Buss, 'The Evolution of Happiness', **American Psychologist**, Cilt: 55, Sayı:1, 2000, s. 18.

²⁸ Ed Diener, 'Subjective Well-being: The science of happiness and a proposal for a national index', **American Psychologist**, Cilt: 55, Sayı:1, 2000, s. 39.

²⁹ Christopher Peterson, 'The future of the Optimism', **American Psychologist**, Cilt: 55, Sayı:1, 2000, s. 49.

³⁰ David Myers, 'The Funds, Friends, and Faith of Happy People', **American Psychologist**, Cilt: 55, Sayı:1, 2000, s. 60.

³¹ American Psychological Association. '<https://www.apa.org/helpcenter/road-resilience> The Road to Resilience 19.07.2019.

³² Vickie Lambert, Clinton Lambert and Yamase Hiroaki, 'Psychological Hardiness, Workplace Stress and Related Stress Reduction Strategies', **Nursing and Health Sciences**, Cilt:5, Sayı:2, 2003, s: 181.

zor durumdan güç alabilmekte ve psikolojik dayanıklılığı bilinçli ya da bazen bilinçsiz şekilde de artabilmektedir. Ayrıca psikolojik dayanıklılık durumunu daha da arttırmak için birtakım yeni yollar deneyebilir bireyler. Örneğin yaşadıklarını kaleme alma birileri ile paylaşma ve hafiflemek istemek ya da spor ve meditasyon gibi bedeni ve zihni rahatlatan uygulamalar denenebilir³³. Psikolojik dayanıklılık, stresin olumsuz etkilerini ve uyum sağlamayı arttıran bir kişilik özelliği olarak düşünülmektedir³⁴.

Psikolojik dayanıklılığın üç bileşeni vardır. Bu bileşenler, kontrol, bağlılık ve meydan okumadır. Her biri stresli yaşam olaylarının etkisini azaltma hususunda önemli bir işleve sahiptir. Bu bileşenler stresli olayların etkilerini bastırmada bir tampon görevi görmektedir³⁵. Psikolojik dayanıklılığın üç bileşeni dayanıklı çalışanlar oluşturmak için kullanılmaktadır. Bu şekilde çalışanlar stresli durumlar ile yüzleşebilir ve etkili bir şekilde başa çıkabilirler³⁶.

Maddi, psikolojik dayanıklılığın üç bileşeninin; bireyin çevresi ile olan etkileşimine, düşüncelerini nasıl yapılandığını ve zor şeyleri yaparken bireylere bir motivasyon sağladığını ifade etmektedir³⁷. Bireylerin bu motivasyonu stres faktörleri ile başa çıkmada kullandığını söyleyebiliriz. Dayanıklılık olma noktasında gerekli motivasyonu ve cesareti sağlamak için bu bileşenlerin hepsinin bir etkileşim içinde olması gerekmektedir. Birey, stresli koşulları (a) felaket gibi değil gelişimin bir parçası gibi normal bir durum olarak görür (meydan okuma), (b) bu durumların çözülemeyeceğinden daha çok yönetilebileceğine inanır (kontrol) ve (c) stresli durumlardan kaçmak yerine yatırıma değer, onları fırsata çevirme (bağlılık) olarak algılayorsa stresli durumları çözebilir. Stresli durumları avantaja dönüştürmek için her üç bileşene de ihtiyaç vardır, birbirinden ayrı olarak düşünülemez³⁸. Yukarıda

³³ Olcay Çam ve Ayşe Büyükbayram, 'Hemşirelerde Psikolojik Dayanıklılık ve Etkileyen Faktörler', **Psikiyatri Hemşireliği Dergisi**, Cilt: 8, sayı:2, 2017, s.122.

³⁴ Cynthia S. Jacelon, 'The Trait and Process Of Resilience', **Journal of Advanced Nursing**, Cilt:25, sayı:1,1997, s.124.

³⁵ Suzanne Kobasa, Salvatore Maddi and Stephen Khan, 'Hardiness and Health: A Prospective Study', **Journal of Personality and Social Psychology**, Cilt:42, Sayı:1, 1982, s.172.

³⁶ Suzanne Kobasa, Salvatore Maddi, 'Resilience at Work- How to Succeed No Matter What Life Throws At You', **A Journal of Management Research** Cilt: 4, Sayı:1, 2005, s. 65.

³⁷ Salvatore Maddi, 'The Story of Hardiness: Twenty Years of Theorizing Research , and Practice', **Consulting Psychology Journal: Practice and Research**, Cilt: 54, Sayı:3, 2002, s. 179.

³⁸ Salvatore Maddi, 'Hardiness: An Operationalization of Existential Courage', **Journal of Humanistic Psychology**, Cilt: 44, Sayı:3, 2004, s. 288.

bahsedilen 3 olgu psikolojik dayanıklılığın alt boyutları olarak ele alınmaktadır ve bir sonraki başlıklarda daha detaylı incelenecektir.

Psikolojik dayanıklılığın sonradan öğrenilebilecek bir kavram olduğundan bahsetmiştik. Bu noktada önemli olan bireyin stres ve zor durumlarla nasıl baş edebileceğini ona yardımcı olacak kaynakları bilmesi çok önemlidir. Elbette her bireyin kendini tanıma süreci farklı olduğu gibi zorluk ve stres karşısında verecekleri tepkiler de farklı olacaktır.

Günümüzde dayanıklılığı oluşturan bileşenlerin neler olduğu üzerinde bir çok görüş mevcuttur. Boston Psikanaliz Derneği ve Enstitüsü'nün eski başkanlarından Maurice Vanderpol Yahudi Soykırımını'nın kurbanları ile ilgili bir araştırmasında; toplama kamplarında hayatta kalanların hemen hemen hepsinde 'plastik kalkan' diye adlandırdığı bir şeye sahip olduklarını görmüştür. Bu kalkanın da birkaç faktörden meydana geldiğini ve bu bileşenlerden birinin mizah duygusu olduğunu (daha doğrusu kara mizah) belirtmiştir. Bu mizah da kişilik ile karıştırılan ama kişiliği oluşturan bileşenlerden sadece birisidir. Diğer bileşenler ise; diğer bireylere bağlanma yeteneği ve sağ kalma mücadelesini başaranların kamplarda onlara eziyet edenlerden koruyan koruyucu bir zihinsel mekana (özel bir zihinsel alan) sahip olma olarak açıklanabilir³⁹.

1.1.3. Psikolojik Dayanıklılığın Özellikleri

Psikolojik dayanıklılığı incelemek ve araştırmak iki önemli sebepten ötürü önemlidir. Birincisi klinik psikoloji açısından akıl sağlığının korunması ya da akıl sağlığının kaybedilmesi halinde, geri kazanılması için neler yapılması gerektiğinin bilinmesidir. İkincisi ise stres ve olumsuz olaylarla baş edebilirliğin ortaya çıkarılması ve bu şekilde çalışan seçimlerinde işe uygun çalışanın istihdamının sağlanmasıdır. Bu iki neden de insan hayatını etkilediği için önemlidir. Hem özel hayata sağlıklı devam edebilmek, hem de başarılı bir iş hayatı için psikolojik dayanıklılığa ihtiyaç duyulmaktadır⁴⁰.

³⁹ Örgütsel ve Kişisel Dayanıklılık, **Harvard Business Review**, Mart 2004, s.15.

⁴⁰ Oddgeir Friberg, Dag Barlaug, Monica Martinussen, Jan Rosenvince and Odin Hjemdal, 'Resilience In Relation to Personality and Intelligence', **International Journal of Methods in Psychiatric Research**, Cilt:14, Sayı:1, 2005, s.39.

Psikolojik dayanıklılıkla ilgili yapılan araştırmalar, risk altında yaşayan bireylerin diğerklerine göre neden ve nasıl daha sağlıklı bir şekilde uyum sağlayabildikleri ve hayatta başarıya nasıl ulaşabildiklerini açıklamak ve anlamak açısından  nemlidir⁴¹. Ayrıca bazı bireylerin yaşadığı sorunlara karşı verdiği mücadeleye rağmen, sonuç alsa da almasa da hayatına kaldığı yerden hayata nasıl devam etmekte olduğu gibi soruların cevabını öğrenmek de psikolojik dayanıklılığın önemini ortaya çıkarmaktadır.

Yaşamını istediği gibi yönlendiren birey istenmeyen durumlarla daha nadir karşılaşacaktır. Hayatını kendi yönlendiren bireyin kendine güveni elbette daha fazladır. Başarının önemli anahtarlarından biri olan kendine güvenme de psikolojik dayanıklılık açısından bireyin hem profesyonel hayatta hem özel hayatındaki başarısının ve mutluluğunun anahtarıdır. Ayrıca zamanla farklı bakış açısı kazanan birey hem kendi hayatına hem de çevresindeki bireylerin hayatına yön verebilecektir. Sosyal çevresindeki statüsü de bu noktada birey için önemli bir rol oynayacaktır.

Dayanıklılığı yaratan ya da ortaya çıkaran şeyin ne olduğu konusunda birçok teori mevcuttur. Genel olarak kabul edilen kanı zor bir durum karşısında ortaya çıktığıdır. Genel bir tabloda bakıldığında dayanıklılığı ayırt etmede 3 ana özellik olduğu görülmektedir. Bunlardan ilki gerçekliği kabullenme ve yüzleşme kapasitesidir. Daha sonra dayanıklı bireylerin yaşamın bazı yönlerine bir anlam kazandırabilmesi ve son olarak da alışılmadık durumlarla baş edebilmek için sahip olunan doğaçlama yeteneėidir⁴².

Burada  ncelikli olarak, gerçekleri oldukları gibi kabul etmek ve bunlarla yaşamak hatta yüzleşmek için, kendimizi bu zorluklara dayanabilecek ve onları açabilecek kapasiteye getirme hali vardır. Böyle bir durumun oluşması halinde önce birey var olmaya ve başarmaya odaklanır. Aslında burada anlatılmak istenen, bireyin gerçeklikle korkmadan yüzleştiğinde, kabullendiğinde, kendisini çok büyük zorluklara dayanacak şekilde davranmaya hazırlamış olduğudur. Yani kişi kendisini bunun karşısında ayakta duracak şekilde geliştirmiş olur. İkinci olarak yaşama anlam kazandırabilme yetisi. Toplama kamplarında bir süre geçirmiş Avusturya’lı psikiyatr

⁴¹ Cem Gizir ve G l Aydın, ‘Psikolojik Sağlamlık ve Ergen Gelişim  l eğinin Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik  alışmaları’, **Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi**, Cilt:3, sayı:26, 2006, s.90.

⁴² örgütsel ve Kişisel Dayanıklılık, **Harvard Business Review**, Mart 2004, ss. 11.

Victor Frankl'ının 'İnsanın Anlam Arayışı' adlı eserinde bahsettiği gibi; o zor şartlarla savaşmak için – hatta baha baş edebilir hale getirmek için- içinde bulunduğu an ile geleceğe bir köprü kurmak ve buna bir anlam yüklemek yaşama tutunmak için bir amaç olmuştur kendisine. Frankl hayatta kalmayı başarmak için o kritik süreçte kamptan çıkınca vereceği konferansları, çıkaracağı kitabının hayalini kurmaktadır. Birdenbire, hayattan tiksindir ve hayatının aslında ne kadar önemsiz olduğunu düşünür ki, son sigarasını bile bir kalıp sabuna takas etme fikrini aklını geçirmektedir. Sonra, bunun böyle devam edemeyeceğini anlayarak kendisine bir amaç edinmesi gerektiğini düşünür. O zamanlarda henüz yaşayacağını bile bilmeden kendisine planlar yapar ve hedefler koyar. Bunlar, onun bu zor şartlarda acısını bastırmayı ve hayata tutunmasını kolaylaştırmıştır. Bu hikayede dayanıklılığın yapı taşlarından iki tanesini görmek mümkündür. Hayatta bir anlam bulma ve bu anlamı kazandırabilme yeteneği ve doğaçlama yani bunu alışılmış bir yöntemle yapmama becerisi diyebiliriz. O halde dayanıklılık hala, dinsel dogmatik bilgiler gibi insan doğasının sahip olduğu bir bilinmezdir diyebiliriz. Dayanıklılığın tam olarak anlaşılamamış doğası da budur ve bu noktada bireylerin kişilikleri ve ona bağlı özellikleri devreye girmektedir.

Psikolojik dayanıklılık bazı araştırmacılara göre bir kişilik ürünü iken bazı araştırmacılara göre ise bir süreçtir. Yine dayanıklılık hakkındaki ilk teorilerin çoğunun genetik faktörlere vurgu yaptığı ve onların üzerinde durdukları da ortadadır. Bu görüşlere göre, bazı bireyler doğuştan dayanıklılık sahibidir. Bu elbette bu doğruluk payı olan bir görüştür ancak gerek toplama kamplarında hayatta kalmış kişiler gerek çocuklar ya da ekonomik buhrandan çıkan bireyler veya şirketler olsun bizlere dayanıklılığın sonradan da öğrenilebilecek bir olgu olduğunu göstermektedirler.

Öyle ki; dünyada yaşanan savaşlar, terör saldırıları, doğal afetler veya salgınlar sonucu yaşanan kayıplar ve zor durumlar bunları en az hasarla atlatan bireylerin, o süreçte ve sonrasında gösterdikleri uyum psikolojik dayanıklılığın uzun bir yolculuk olduğunu ve hala geliştirilebildiğini bizlere göstermektedir.

1.1.4. Psikolojik Dayanıklılığı Etkileyen Faktörler

Wagnild and Young psikolojik dayanıklılığın oluşmasında temel rol oynayan ve birbiri ile etkileşimli faktörleri şu şekilde açıklamışlardır; yaşam ile tecrübelerin

dengelenmesini ifade eden ölçülülük; yaşamı yeniden kurma ve devam ettirme isteğini gösteren kararlılık; kişinin kendine ve yeteneklerine inancına işaret eden kendine güven; yaşamın bir amacı olduğuna inanmayı gösteren anlamlandırma ve yaşam yolunun kişiye has olduğunu kabul etme anlayışı olan varoluşsal yalnızlıktır⁴³.

Psikolojik dayanıklılık kavramı yaygın bir biçimde kullanılmasına karşın araştırmalar, bu alandaki ölçümler ve çözümler ortak bir paydada buluşmamakta ve farklılık göstermektedir. Bunun en önemli nedenlerinden biri karşı karşıya kalınan riskin yapısı ve bireylerde bırakacağı etkinin farklı olmasından kaynaklanmaktadır.

Toplumun en küçük parçası bireydir ve bireyleri etkileyen her şey toplumsal boyutta da önemli bir etki alanına sahip olacaktır. Bu nedenle psikolojik dayanıklılık sadece bireysel boyutta etkiler bırakmayacaktır. Psikolojik dayanıklılığı incelerken bizim de ele alacağımız kişisel özelliklerin yanı sıra çevresel özellikleri de birlikte alan Friborg vd.'nin 6 boyutu⁴⁴ buna güzel bir örnek oluşturabilir. Yazında da bahsedildiği üzere birey ve gelişimi çevresel faktörlerin etkisinden ayrı düşünülemez. Bu bağlamda psikolojik dayanıklılığı açıklarken “kendilik algısı”, “gelecek algısı”, “yapısal stil”, “sosyal yeterlilik”, “aile uyumu”, ve “sosyal kaynaklar” olmak üzere altı boyutta ele almışlardır. Kendilik algısı bireyin kendinin farkında olduğu ve kim olduğuna dair verdiği cevaplardır. Burada birey özüne dair fikir ve bilgi sahibidir. Gelecek algısı ise; bireyin geleceğe dair olumlu bir bakış açısı içinde olması ve geleceğe dair iyimser olma halidir ve olumlu bir bakış açısı psikolojik dayanıklılık sürecinde anahtar bir rol oynamaktadır. Yapısal stilden bahsedilen ise bireyin güçlü ve zayıf yönlerinin farkında olması özelliğinden gelmektedir. Yani özgüvenli ve bireyin güçlü yanlarının farkında olmasının onun psikolojik dayanıklılık seviyesine olumlu etkisidir. Sosyal kaynaklar ise bireyin sosyal çevresi ile uyumu ve ilişkilerinin güçlülük derecesidir. Bu bağlamda sağlıklı ilişkiler kurmanın bireyi her yönden olumlu etkileyeceği bir gerçektir. Aile uyumu ise bireyin önce çekirdek ailesinden sonra geniş ailesinden aldığı desteği ifade eder.⁴⁵ Tüm çalışmaların da temelini , çekirdeğini oluşturan aile için iletişimdir. Bununla başlar bireyin dayanıklılık ve kişilik süreci. Elbette genetik faktörlerin de etkisi unutulmamalıdır. Sosyal yeterlilik de bireyin yaşadığı toplum içinde diğer

⁴³ Gail Wagnild and Heather Young, ‘Development and Psychometric Evaluation of the Resilience Scale’, **Journal of Nursing Measurement**, Cilt:1, Sayı:2, 1993, s. 45.

⁴⁴ Oddgeir Friborg vd, s.30

⁴⁵ Çetin vd., s.85.

bireylerle ilişkilerini kapsamaktadır⁴⁶. Örneğin bir derneğe, kuruma üye olmak bile ait olma duygusunu güçlendirir ve psikolojik dayanıklılık ile olumlu yönde gelişme gösterir.

Psikolojik dayanıklılık ile ilgili yukarıda verilen tanımlamalar arasında kavramları iki ana faktör altında toplamak mümkündür. Bu risk faktörleri ve koruyucu faktörler daha detaylı şekilde incelenecektir. Kısaca, olumsuz durumların varlığını arttıran kişisel ve çevresel değerler risk faktörü grubunu oluştururken, stresle baş edebilme, bunu fırsata çevirebilme becerisini içeren koruyucu faktörler olarak adlandırılmaktadır⁴⁷. Dayanıklılık da risk ve koruyucu faktörlerin birleşiminden meydana gelmektedir⁴⁸.

Bireyin dayanıklılığının artırılmasında aile içi ve sosyal destekleyici etmenlerin rol oynayıcı olduğu belirtilmektedir. Sevgiye dayalı güven duyulan ilişkiler ve doğru rol model sunmak gibi etmenler⁴⁹ bireyin mental olarak daha güçlü olmasını desteklemekte ve olumlu bakış açısı sağlamaktadır.

1.1.4.1. Risk Faktörleri

Risk, olabilecek zorlu süreçleri ifade eden bir kavramdır. Risk grubu bahsi geçen bu zorlu süreçleri atlatamayan bireylerden meydana gelmektedir. Ayrıca risk faktörlerinin yapısı ve oluşturacağı hasarlar psikolojik dayanıklılığın gelişimde önemlidir.

Çeşitli şekillerde sınıflandırılan risk faktörleri ana hatları ile bireysel, çevresel ve ailesel risk faktörleri olarak gruplandırılabilir. Bireysel olarak risk oluşturabilecek faktörler; en başta olumsuz hayat tecrübeleri, kronik hastalıklar ve doğumda meydana gelen birtakım faktörlerdir. Bu risk faktörlerine sahip olan bireyin; öz yeterliliği, yüksek benlik saygısı, iyimser düşünme, kendini kontrol edebilme gücü mevcuttur.

⁴⁶ Fatma Akfırat, 'Sosyal Yeterlilik, Sosyal Beceri ve Yaratıcı Drama', **Yaratıcı Drama Dergisi**, Cilt:1, Sayı:1, 2006, s.40

⁴⁷ Cabanyes Truffino, 'Resilience: An Approach to the Concept', **In Revista de psiquiatría y salud mental (English Edition)**, Cilt:3, sayı:4, 2010, s.147.

⁴⁸ Olcay Çam ve Ayşe Büyükbayram, s. 118.

Bunlar, bireyin kendini korumasını sağlayan koruyucu faktörleridir⁵⁰. Çevresel olarak risk oluşturabilecek faktörler; ekonomik şartlar, yoksulluk, istismara maruz kalmak, doğal afetler, savaş, göç ve toplumsal şiddettir. Son olarak ailesel riskler ise; erken yaşta ebeveyn olmak, ya da ebeveynlerini erken yaşta kaybetmek (ebeveynlerin boşanmaları da bu gruptadır) yahut anne veya babanın patolojik bir hastalığı da ailesel risk faktörleri arasındadır⁵¹.

Dayanıklılık durumunun ortaya çıkabilmesi için, bireyin zorlu bir olayla mücadelesini esas alan psikolojik dayanıklılıkta; riskin ve riske bağlı faktörlerin çok önemli bir yer tuttuğu söylenmektedir. Yaşamının herhangi bir döneminde bireyin olumsuz etkileneceği bir olay yaşanmadıysa o bireye psikolojik olarak dayanıklı birey tanımlaması yapmak yerine, başarılı ifadesinin kullanılabileceği de literatürdeki görüşler arasındadır⁵². Ancak daha çok küçük yaşlarda risk grubu ile karşılaşan bireylerin ileriki yaşlarda bu noktada problem yaşama olasılığının olduğu da unutulmalıdır. Travmaya maruz kalmak ilerde sağlıklı bir birey olma yolunda bazı zorluklar yaşamasına neden olabilecektir.

1.1.4.2. Koruyucu Faktörler

Koruyucu faktörler, risk faktörlerinin meydana getireceği olumsuzlukların etkisini azaltmayı destekleyen etkilere sahiptir. Tanımından ve içeriğinden de anlaşıldığı üzere koruyucu faktörler, stresli bir durum oluşmadan önce bireyin bu durumdan zarar almadan atlatmasını da mümkün kılan faktörleri kapsamaktadır. Çünkü psikolojik dayanıklılık pozitif duygularla beslenen ve geliştirilen bir süreçtir bu bağlamda bireyler psikolojik dayanıklılıkları arttıkça karşılaştıkları zor durumlar ve stres kaynakları ile başa çıkmada kendi kişisel koruyucu faktörlerini geliştirmeyi ve kullanmayı öğreneceklerdir.

⁵⁰ Eliza Fraser, Kenneth Pakenham, 'Evaluation Of a Resilience-Based Intervention For Children Of Parents With Mental Illness', **Australian and New Zealand Journal of Psychiatry**, Cilt:42, sayı:12, 2008, s.1048.

⁵¹ Cem Ali Gizir, 'Psikolojik Sağlık, Risk Faktörleri Ve Koruyucu Faktörler Üzerine Bir Derleme Çalışması', **Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi**, Cilt: 3, sayı:28, 2007, s.119.

⁵² Luthar vd., s.555.

Olumsuz olayların birey üzerindeki etkisini azaltma yönünde etkileri olan koruyucu faktörleri de risk faktörleri gibi sınıflandırmak mümkündür. Örneğin, bireysel koruyucu faktörler; yüksek özgüven, uyumlu olma, sosyal ilişkilerin kuvvetli olması olarak belirtilmektedir. Çevresel faktörlerde ise; aile bireyleri dışında sosyal bir çevrenin varlığı, sürekliliği ve iyi eğitime sahip olabilme gibi etkenler belirtilmektedir⁵³. O halde sorun oluşmadan önce bireyi koruma görevi üstlenen bu faktörler, sorunla karşılaşan bireyi güçlendirebilir ve hatta sorun giderildikten sonra da destekleyici bir görev üstelenebilir.

Bahsedildiği üzere koruyucu faktörler, risk faktörlerinin oluşturduğu ya da oluşturacağı olumsuzlukları azaltmada etkili olmaktadır. Yapılan araştırmalarda bireyi olumsuz etkilerden uzaklaştıran asıl etkenin onun sadece psikolojik olarak dayanıklı bir birey olmasından kaynaklanmadığını göstermiştir. Bunun onu güçlendiren ve başarılı olmasını sağlamanın koruyucu faktörlerle mümkün olduğu görülmüştür. Çünkü bu faktörler, risk faktörlerinin etkisini azaltıcı davranışlar ve etkiler içermektedir⁵⁴.

Dayanıklılıkla ilişkilendirilmiş koruyucu faktör olan bir başka tanımlama da fırsat yapıları olarak literatürde yerini almıştır. Bu yapılar isminden de anlaşıldığı üzere risk altında da sayılabilecek bireylere sosyal açıdan da gelişimlerini desteklemelerine yardımcı olacak faktörlerdir. Buna en iyi örnek mentorluk yani akıl hocalığıdır⁵⁵. Öyle ki bu mentorluk, dayanıklılığı artırma noktasında her yaştan bireye destek olacaktır. Örneğin gençlere öğretmenleri ya da büyükleri tarafından verilen mentorluk onları daha öz güveni yüksek ve geleceğe olumlu bakan bireyler haline getirecektir. Bu bağlamda akademik yönden başarı da koruyucu bir faktör olarak nitelendirilebilir. Akademik başarı bireyler için koruyucu ve destekleyici bir faktör sayılabilecekken düşük akademik başarı sosyal yönden kendini tamamlayamamış bir birey için risk faktörü durumda olacaktır. Aynı şekilde psikolojik yönden dayanıklı

⁵³ Ann Masten and Douglas Coatsworth, 'The Development Of Competence in Favorable And Unfavorable Environments: Lessons From Research On Successful Children', **American Psychologist**, Cilt:53, sayı:2, 1998, s.215.

⁵⁴ Vesile Oktan, Hatice Odacı ve Çiğdem Çelik, 'Psikolojik Doğum Sırasının Psikolojik Sağlamlığın Yordanmasındaki Rolünün İncelenmesi', **XI. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi Bildirisi**, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt:14, sayı:1 2011, s.140.

⁵⁵ Emmy Werner, 'High-risk Children In Young Adulthood: A Longitudinal Study From Birth to 32 years', **American Journal of Orthopsychiatry**, Cilt:59, sayı:1, 1989, s.77.

bireylerin onlara aynı desteği sağlayan ebeveynlerle aynı evde yaşaması da koruyucu bir faktör niteliği taşımaktadır⁵⁶.

1.1.5. Psikolojik Dayanıklılığı Destekleyen Faktörler

Çevresel ve kişisel özellikler barındıran psikolojik dayanıklılığı olumlu yönde etkileyen bazı faktörlerin olduğu söylenmektedir. Bu özellikler bireyin olumsuz şartlardan korunmasına veya onlarla başa çıkmasına olanak sağlamaktadır⁵⁷. Dayanıklılıkta önemli bir kişilik faktörü olan iyimserlik ya da iyimser düşünme kişinin olumsuz hayat şartlarına karşı her zaman pozitif düşünmesini ve geleceğe daha iyimser yaklaşmasını ifade etmektedir. Kendini iyi hisseden kişi, psikolojik olarak bir olgunluğa ulaşır. Bahsedilen bu faktörlerin ruh sağlığını koruyan özellikleri olduğu da belirtilmektedir.

Olumlu duygular bireyi beslemekteyken olumsuz duygular bireyi güç durumda bırakarak buna alışmasını zorunlu kılmaktadır⁵⁸. Aynı şekilde sosyal hayatının ne derece olumlu olduğu, çocukluk döneminden yetişkinlik dönemine kadar bireyin gelişiminde sosyal çevre de önemli bir faktör olacaktır. O halde psikolojik dayanıklılık; bu faktörlerin yanı sıra olumlu duygularla bağlantılıdır yani olumlu duygulardan beslenmektedir.

Bir toplumun tecrübelerinin tümünü oluşturan kültür ve kültürel özellikler de çevresel etkileri ile bireyin psikolojik dayanıklılığını olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilecektir. Örneğin batı kültürü ile yetişen birey doğu kültürü ile yetişen bireyden daha farklı bir bakış açısına ve hayat tarzına sahip olacaktır. Kişilik özellikleri ve yukarda belirttiğimiz faktörler içinde bulunduğu kültürden etkilecek o doğrultuda bir gelişim gösterecektir. Bu bağlamda ailenin geldiği kültürel ve çevresel özellikler de bireyin psikolojik dayanıklılık gelişiminin bir rol oynayıcısı olabilecektir.

Daha önce de ifade edildiği üzere dayanıklılık olgusu, bireylerin zorlu olaylar karşısında gösterdikleri güçlü ve iyimser olma halini ifade etmektedir. O halde

⁵⁶ Emmy Werner and Ruth Smith, 'Overcoming the Odds: High Risk Children From Birth to Adulthood', **American Journal of Sociology**, Cilt:98, sayı:4, 1993, s.987.

⁵⁷ Vikram Patel and Anna Goodman, 'Researching Protective and Promotive Factors in Mental Health', **International Journal of Epidemiology**, Cilt: 36, sayı:4, 2007, s. 705.

⁵⁸ Barbara Fredrickson, 'The Role of Positive Emotions in Positive Psychology The Broaden-and-Build Theory of Positive Emotions', **American Psychologist**, Cilt:56, s.220.

psikolojik dayanıklılığın ortaya çıkması için bir zorlu durum ya da risk faktörünün olması gerekmektedir⁵⁹. Bireylerin psikolojik dayanıklılık düzeyleri onların zorlu olayları çözme ya da baş etme gücüyle orantılıdır. Elbette bunun önemli dayanağı kişilik değişkenlerimizle yakından ilgilidir. Bireyin benlik ve özsaygısı, bahsi geçen akademik başarı, sosyal çevre tarafından kabul görme ve yakın arkadaşlık da psikolojik dayanıklılıkla doğru orantılı şekilde artmaktadır⁶⁰.

Olumsuz durumlar karşısında ilk tepki başa çıkma güdüsüdür. Stres bu olumsuz durumlar içinde bilinen en yaygın faktörlerden biridir. Bireylerin zorluklarla başa çıkmada bilerek ya da bilmeyerek uyguladığı iki türlü başa çıkma stratejisi vardır. Bunlar; uyumlu ve uyumsuz başa çıkma stratejileridir. Uyumlu stratejiler çoğunlukla bireyin duygularını kontrol altına alabilmesidir. Daha çok olumlu olanı tercih ederek onu düşünmek, olumlu çıkarımlar yapmaya çalışmak şeklinde ortaya çıkmaktadır. Uyumsuz stratejiler ise; stresi sadece kısa vadede uzaklaştıran uzun vadede bir etkisi olmayan çözümlerdir. Bunun sonucunda da bireyde içsel olarak stres devam ederken, öfke ve kaygı da oluşabilir⁶¹. Elbette her bireyin kişilik özellikleri gereği karşılaştığı olaylarla (olumlu yahut olumsuz) başa çıkma stratejileri farklıdır.

1.1.6. Psikolojik Dayanıklılığın Boyutları

Bir süreç olan ve geliştirilebilen psikolojik dayanıklılık tek bir boyutla açıklanamaz. Elbette her dinamizmin kendi içinde alt boyutları vardır. Psikolojik dayanıklılığın boyutlarını varoluşçu yaklaşım ile açıklayan önemli çalışmalar Kobasa sayesinde literatüre kazandırılmıştır. Kişinin özgürlüğünü ve kendi sorumluluklarını üstlenmesi görüşünü ifade eden varoluşçu yaklaşım, kişinin aynı zamanda kendini gerçekleştirme özelliğine de sahip olduğunu söylemektedir⁶².

⁵⁹ Cabanyes Truffino, s.148.

⁶⁰ Ann Masten and Marie-Gabrielle Reed, Resilience in Development, 'The Handbook of Positive Psychology', (Ed: J.R. Synder and S.J. Lopez), Oxford University Press, New York, 2002, s.80.

⁶¹ Nadia Garnefski and Vivian Kraaij, 'The Cognitive Emotion Regulation Questionnaire', **European Journal of Psychological Assessment**, Cilt:23, sayı:3, 2007, s.147.

⁶² John Norcross, 'A Rational And Empirical Analysis Of Existential Psychotherapy', **Journal of Humanistic Psychology**, Cilt: 27, sayı:1, 1987, s.50

Birçok araştırmacı da psikolojik dayanıklılığı farklı boyutlarla açıklamıştır. Örneğin Crowley vd. psikolojik dayanıklılığı üç boyutlu⁶³ olarak (bağlanma, kontrol ve meydan okuma) ele alan araştırmalar yapmışlardır. Friborg ve diğerleri ise psikolojik dayanıklılığın beş boyutlu olduğu görüşünü savunmaktadırlar. Literatürde psikolojik dayanıklılığın üç boyutu konuyu anlamak açısından genel bir çerçeve oluşturmuştur ve bu nedenle çalışmamızda da üç boyut ele alınacaktır.

Kısa bir tanımlama ile dayanıklılığın bağlanma, kontrol ve güçlük boyutları, yaşanan olaylara ya da durumlara ilişkin algıyı değiştirerek stresin etkisini daha anlaşılır, bilişsel değerlendirmeyi ve başa çıkmayı etkileyerek stresli yaşam olaylarının olumsuz etkisini azaltmaktadırlar. Bu boyutların eksikliği bireylerde çeşitli durumlara neden olabilir. Örneğin, stresli altında çalışan bir birey psikolojik dayanıklılık boyutlarının eksikliğinde tükenme, vazgeçip geri çekilme, depresyon vb. Çeşitli durumlarla karşı karşıya kalabilir. Bireylerin bağlılık hissetmemeleri, kendilerini güçsüz görmeleri ve değişimi bir tehdit olarak algılamaları ayrıca yabancılaşmaya neden olur⁶⁴. Denetim boyutu, kişinin hayatında belli durumları etkileme gücüne sahip olduğunu bilmesidir. Meydan okuma boyutu bireyin değişime olan bağlılığı ve direncini ifade etmektedir. Dayanıklılığı yüksek olan bireyler olumsuz yaşam olaylarına karşı esnek davranabilir ve sorunların üstesinden daha rahat gelebilirler⁶⁵.

Bağlanma, insanın hem başkalarının hem de kendisinin yapmış olduğu faaliyetleri bir amaç ve anlam gibi görüyor olmasıdır. Kısaca birey, hepsini hayatın bir amacı olarak görmektedir. Bu boyutu yüksek bireyler tüm inançları ile kendilerini işe verirken aynı zamanda bir meraklı olma hali içerisindeyler⁶⁶. Bu bağlamda bağlı bireylerin kendileri ve çevresi ile aralarındaki ilişki daha aktiftir. Psikolojik dayanıklılığı yüksek ve bağlanma boyutuna sahip bireyler hayatta bir anlam bulurken, iş yaşamında da yaptıkları işleri anlamlı bulma eğilimde olacaktır. Bu boyut bireye stresle ve zor olaylarla baş edebilme gücünü kazandırmaktadır.

⁶³ Barbara Crowley, Bert Hayslip and Juliann Hobdy, 'psychological hardiness and adjustment to life events in adulthood. Journal of Adult Development' **Journal of Adult Development**, Cilt: 10, sayı:4,2003, s.240.

⁶⁴ Vickie Lambert vd. s. 181.

⁶⁵ Hugo Kamya, 'Hardiness And Spiritual Well-Being Among Social Work Students: Implications For Social Work Education', **Journal of Social Work Education**, Cilt:36, sayı:2, 2000, s.236.

⁶⁶ Angela Williams, 'A Literature Review On The Concept Of Intimacy In Nursing', **Journal of Advanced Nursing**, Cilt:33, sayı:5, 2001, s.664.

Meydan okuma da dayanıklılığın bir boyutu olmakla birlikte, kişiye bir şeyler kazanmak için zor yollardan geçmek gerektiğini ve bu yollardan geçmenin de kişiyi geliştirdiği söylenmektedir. Bu kişiler hayattaki farklılıkları, yaşanan değişimleri normal karşılarlar. Bu durum onlarda bir tehdit oluşturmaktan çok yeni fırsatlar yaratmaktadır. Fırsat olarak görebilmelerinin nedeni ise kendi yaşantılarını kontrol edebilme inançlarıdır⁶⁷. Bu boyuta sahip bireyler her zaman olumsuzlukları fırsata çevirme gücüne sahip olduklarını düşünür ve bu zor durumu yeneceklerini bilirler. Bu bağlamda meydan okuma boyutu yeniliklere açık olma ve alma, iyimser olma, kararlı olma ve istekli olma gibi kişilik özellikleri ile de yakından ilişkilidir⁶⁸. Bu noktada, meydan okuma boyutunda bireyde bir değişime inanma ve mücadelede değişimin olması gerektiği inancı mevcuttur.

Kontrol boyutu, olumsuz durumlarla karşı karşıya kalındığında çaresiz hissetmektense hayattaki olayları bir şekilde etkileyeceğine inanma ve bu doğrultuda davranma eğilimidir. Kontrol gücüne sahip olan bireyler, güçlükler ile karşılaştıklarında kendilerini mutsuz hissetmezler ve çevrelerinde meydana gelen değişiklikleri olumlu bir şekilde ele alırlar. Kendilerini meydana gelen değişikliklerin kurbanı olarak görmezler. Pasif bir şekilde davranmak yerine aktif davranırlar ve problemlere çözüm bulmaya çalışırlar⁶⁹. Kontrol boyutunda, olumsuz durumlarla karşılaşıldığında birey daha olgun ve proaktif davranma eğilimdedir diyebiliriz çünkü hayatının kontrolü bireydedir.

Kontrol boyutu ile stres ve sağlık arasındaki ilişkiyi inceleyen Wallston, kontrol ile insan sağlığı arasında üç bağlantı saptamıştır;

- Kontrol eksikliği bir stres faktörü olarak görülebilir ve sağlık üzerinde doğrudan olumsuz bir etkisi vardır
- Kontrol hissine sahip olmak, stres faktörlerinin zararlı etkilerini azaltmakta bir tampon görevi görebilir.

⁶⁷ Kobasa vd., s.170.

⁶⁸ İrem Motan ve Faruk Gençöz, 'Psikolojik Dayanıklılığı Nasıl Ölçebiliriz? : Bir Türk Örneğinde Kişisel Görüş Ölçeği II'nin Geçerlik-Güvenirlik Çalışması', **Kriz Dergisi**, Cilt:17, sayı:1, 2009, s.10.

⁶⁹ Salvatore Maddi, Rick Harvey, Deborah Khoshaba, John Lu, Michele Persico and Marnie Brow 'The Personality Construct of Hardiness, III: Relationships With Repression, Innovativeness, Authoritarianism, and Performance', **Journal of Personality**, Cilt:74, sayı:2, 2006, s.579.

- Olumsuzlukları yenmede bireye bir güç sağlayacağı için kontrol hissi, bireyin sağlık durumu üzerinde doğrudan olumlu bir etkiye sahiptir⁷⁰.

Meydan okuma, değişimin normal bir durum olduğuna ve bireyin güvenliğini tehdit etmekten çok teşvik niteliğinde olduğuna inanmaktır⁷¹. Bir bakıma değişim onlar için olumlu bir durumdur ve bu noktada iyi olana ve onları güçlü kılacak olana odaklanmaktadır.

Görüldüğü üzere her bir boyut psikolojik dayanıklılığı destekleme noktasında çok önemlidir. Tüm boyutları detaylıca incelemenin önemi iki ana sebeple açıklanabilir. İlk olarak psikolojik dayanıklılığa sağlık açısından bakınca psikolojik sorunların tedavisinde ve iyileşme sürecinde katkısı büyük olacaktır. Öte yandan bireyin hem özel yaşamını hem de örgütsel yaşamını ele alma ve geliştirebilme açısından önemli bir yere sahiptir⁷². Örgütsel yaşama ilk kez giren ya da girecek bireylerin karşılaçıkları sorunları ve stres faktörleri ile karşılaşmadan önceden psikolojik anlamda daha dayanıklı olmaları bu zorlukları diğerlerinden daha kolay yeneceklerinin işaretidir. İşte psikolojik dayanıklılık burada devreye girmektedir. İş yaşamı dengede durdukça ve iş özel yaşam dengesi sağlanacak ve birey daha güçlü olacak işten ayrılmalar, tükenmişlik gibi bireye ve örgüte zarar verecek riskler de ortadan kalkacaktır.

Ayrıca dayanıklılığın, faktörlerin ve boyutların ortaya çıkışı da kişilik gibi zaman, mekan ve olayların gelişimi açısından da farklılık gösterebilir. Bazen bireyler sosyal bir grubun parçası olmak adına da riskli durumlara kendilerini sokabilir veya tam tersi utangaç, korkak ya da travmaları nedeniyle bu durumlardan kaçabilmektedirler. Bu bağlamda devreye koruyucu faktörler ve dayanıklılık girmektedir.

Çalışmada psikolojik dayanıklılığın kavram olarak açıklanması, dayanıklılığı etkileyen ve destekleyen faktörler, dayanıklılığın boyutları açıklanmıştır. İkinci bölümde kişilik kavramı ele alınırken psikolojik dayanıklılığa sahip bireylerin özelliklerinden de bahsedilecektir. Genel bir tanımlama ile psikolojik dayanıklılığın risk ve zor şartlar altında ortaya çıkan ve geliştirilip sonradan kazanılan bir durum

⁷⁰ Kenneth Wallston, 'Assessment of Control in Health-Care Settings', **Stress, Personal Control and Health**, (ed. Andrew Steptoe ve Ad Appels), Wiley, Chichester, Nashville USA, 1989, s.95.

⁷¹ Lamber vd. s.182.

⁷² Basım ve Çetin, s.4.

olduğu açıklanmıştır. Bu bağlamda psikolojik dayanıklılığın oluşması için bir takım yol gösterici durumlar da mevcuttur. Örneğin, bireyin değişimi olduğu gibi kabullenmesi ve kendisini de bunun bir parçası olarak görmesi bunun ilk yollarından biri olabilir. Zira her gün tecrübe edinip hayata farklı bakış açıları kazanan sosyal varlık olan insan bu değişimin başrolündedir.

Bir diğer durumda bireyin sosyal çevresi ile kurduğu iletişimidir. Belki de sosyal bir grubun üyesi olmak ve yardımlarda bulunmak buna da katkı sağlayacaktır. Elbette kişilikle de alakalı olabilecek durumlar da sözkonusudur. Örneğin bireyin kararlı davranması ve bu doğrultuda bir yol izlemesi gibi. Kararlı davranma neticesinde geleceğine ve planlarına doğru emin ve doğru adımlar atması da bunlar arasında sayılabilir. Olaylara ve kendisine daha pozitif bakabilme, empati kurabilme becerisi de bu yol gösterici durumlar arasında önemlidir. Başkalarını anlamak için bireyin önce kendisini anlaması iletişim becerilerini de olumlu yönde geliştirecektir. Yine daha önce bahsedildiği üzere birtakım meditasyon ve dinlendirici aktiviteler de bireyin ruhsal sağlığını geliştirmede, kendisini daha yakından tanıma ve daha dayanıklı olmada klavuzu olacaktır. Bu sayede birey kendisini de yeniden keşfetme fırsatına sahip olabilir.

Psikolojik dayanıklılığın farklı bir çok faktöre bağlı olduğunu daha önce vurgulamıştık. Kişilik ve ona bağlı değişkenler de psikolojik dayanıklılığın oluşumunda ve geliştirilmesinde büyük öneme sahiptir. Bu nedenle ikinci bölümde kişilik kavramı daha yakından incelenecek ve kişiliği oluşturan faktörler konumuzu aydınlatması amacıyla ele alınacaktır. Psikolojik dayanıklılığa sahip bireylerin kişilik özellikleri de yine bu bölümde tartışılacaktır.

İKİNCİ BÖLÜM KİŞİLİK KAVRAMI

2.1. KİŞİLİK NEDİR?

Bireyi oluşturan her bir sürecin çekirdeği olan kişiliğin açıklanmasında bazı temel varsayımlardan bahsetmek mümkündür. Örneğin, kişilik doğuştan mı gelir, yoksa doğduktan sonra mı gelişir sorusu, başka bir ifade ile kişilikte genetik ve çevre ikilemi, kişilikle ilgilenen bilim insanları tarafından çokça tartışılmıştır ve günümüzde de tartışılmaktadır. Profesyonel yaşam dahil psikolojinin ve birçok bilim dalının merkezi olan birey ve onun tüm benliği olan kişilik açıklanacak ardından kişiliğin özellikleri ve onu oluşturan faktörlerden bahsedilecektir. Bu faktörler aynı zamanda psikolojik dayanıklılığa da etki eden faktörlerle ile ortak bir küme oluşturmaktadır. Daha sonra psikolojik dayanıklılığı olan bireylerin kişilik özellikleri ve bu bağlamda geliştirilen kişilik kuramları ele alınacaktır. Elbette bu denli çok yönlü bir kavram hakkında birçok kuram ortaya atılmıştır fakat konumuza ışık tutacak nitelikte belli başlı kuramlar ele alınacaktır.

2.1.1. Kişilik Kavramı ve Gelişimi

Kişiliği anlamak için önce birey nedir anlamak ve açıklamak yerinde olacaktır. Bahsi geçen bu süreçlerin baş rolünde olan bireydir ve gerek kişilik gerek psikoloji ve dayanıklılık hep bu ekseninde oluşmaktadır. Kendine özgü nitelikleri olan, toplumları oluşturan, düşünsel ve duygusal iradeye sahip olan varlık birey olarak tanımlanmaktadır⁷³. Bu noktada düşünürler kimi zaman insanı yani bireyi, psikolojik boyutta kimileri fiziksel boyutta yahut ruhani psişik boyutlarıyla açıklamaya çalışmışlardır.

İnsan denilen canlının ve onun kişiliğinin karmaşık yapısı nedeniyle, literatürde kişiliğe ilişkin ortak bir tanımlama mevcut değildir. Fakat toplumların kişiliği günlük dilde bireyin bazı sosyal ve fiziksel özellikleri ile ilişkilendirip kullandığı açıktır. Örneğin; kibarlı biri, neşeli bir kimse veya öfkeli bir insan vb.

⁷³ TDK, <http://tdk.gov.tr/> (03.03.20).

Psikolojinin önemli çalışmalarından biri olan kişiliğe psikologlar ve bilim adamları başka bir boyuttan bakmaktadırlar. Psikologlar, bu söz konusu sıfatların kişiliği açıklamada küçük bir rol oynadığını savunmaktadırlar⁷⁴. Bu sebeple psikologlar kişiliği, bireyin tüm psikolojik sisteminin büyüme ve gelişmesini ifade eden bir kavram olarak değerlendirmektedirler⁷⁵. Davranış bilimciler ise kişiliği bireyin davranışlarındaki farklılıklar ve psikolojisi ekseninde ele almaktadırlar⁷⁶.

Üzerine yapılmış bir çok tanımlama ve araştırma olmasına karşın, kişilik; kısaca bir bireyin tüm özelliklerini anlatan bir kavram olarak açıklanabilir. Bir kimseye özgü belirgin özellik, manevi ve ruhsal niteliklerinin bütünü olarak da tanımlanmaktadır⁷⁷. Kişilik kavramı psikolojik olarak ele alındığı takdirde, bir bireye ait tüm özelliklerden söz edilmektedir. Kişilik psikolojisinin temel amacı insanın davranışlarının nedenlerini bilimsel ve deneysel bir açıdan ele almaktır. Kişilik üzerine çalışan teorisyenler, bireylerin kendilerine özgü duygu, düşünce ve davranışlarıyla ilgilenmekte ve bireyler arasındaki bu farklılıkları odaklanmaktadır⁷⁸. O halde bireye, birey olma özelliğini kazandıran şey kişiliktir diyebiliriz.

Genel bir tanımlama ile kişilik; bireyin sosyal çevresi ile kurduğu, onu diğer bireylerden ayırt edici özellikleri olan iletişim ve ilişki biçimidir diyebiliriz. Tüm bu ayırt edici özellikler bireyin kendisine ve çevresine nasıl davranacağını belirler kısacası davranışları yaşam tarzına yansımaktadır. Bu bağlamda bireylerin, aynı olaylar karşısında farklı tepki vermesi de kişilik farklılıklarının bir sonucudur.

Latince ‘persona’ sözcüğünden dilimize çevrilen kişilik kavramı, aslında Latin dillerinde tiyatro oyunlarında kullanılan maskeyi ifade etmektedir. Her farklı maske farklı bir kişilik ve özelliği anlatmaktadır. Böylece oynanan oyunlar ve replikler

⁷⁴ Luthans, ‘**Organizational Behavior, An Evidence Based Approach**’, McGraw-Hill, 2010, New York, s.125.

⁷⁵ Stephen Robbins and Timothy Judge, ‘Organizational Behavior’, **Global Edition. Pearson Education Limited**, İngiltere, 2013, s.125.

⁷⁶ Asuman Uluçınar, **İşletme Yöneticilerinin Davranışlarına Yön Veren Hakim Kişilik Faktörleri İle Yönetişel Davranış Arasındaki İlişkiler Ve Uygulama**, Marmara Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 1992, s.28.

⁷⁷ <https://sozluk.gov.tr/?kelime=K%C4%B0%C5%9E%C4%B0L%C4%B0K> TDK (27.11.19).

⁷⁸ Larry Hjellev and Daniel Ziegler, ‘**Personality Theories: Basic Assumptions, Research, and Applications**’, McGraw-Hill Book Company, New York, 1992, s.33.

maskelerden çıkmaktadır. Zamanla persona sözcüğü de anlam farklılıkları ile ‘bir başınlık’tan kişilik olarak dilimizde yerini almıştır⁷⁹.

Bireylerin sahip oldukları özellikler onları başkalarından ayıran belirleyicilerdir. Doğumumuzdan ölüm anımıza kadar bizi ve hayatımızı şekillendiren kişiliğimiz hep bizimledir bu nedenle her bireyin bir kişiliği vardır. Doğuştan getirilen bir takım özellikler kişiliğimizin yapı taşlarını oluşturur. Fakat bu doğuştan getirdiğimiz özellikler dışında çevresel faktörlerin de belirleyici role sahip olduğunu unutmamak gerek.

Bireyin kendi iç dünyasında ve sosyal çevresiyle olan ilişki döngüsünde kendine has göstermiş olduğu davranışlar bütünlüğü kişiliğini oluşturmaktadır⁸⁰. Bu bağlamda kişilik, düşünme, hissetme, iletişim kurma gibi özelliklerin genel bir görüntüsüdür. Fakat bireyler her ortamda ve her durumda aynı tepkileri göstermez. Bireyler ve davranışlar arasında benzerlikler mevcut olsa da kişilik farklılıklar üzerinde duran bir olgudur. Duygu ve düşünceleri yer, zaman ve olaylara göre değişiklik gösterebilmektedir. O halde kişilik bireyin başkalarıyla kurduğu sosyal ilişkilerde kendini gösterme biçimi de diyebiliriz. Zira kişiliğin yansımaları davranışları üzerinde etkili olacaktır. Elbette olumlu özelliklerin yanı sıra olumsuz davranışlar ve sözler de kişiliğin bir parçasıdır. Bu tanımlamada kişilik, bireyi diğerlerinden ayıran, karakteristik özelliklerine vurgu yapan bir davranış biçimi olarak ele alınmıştır.

Psikoloji literatüründe kişiliğin kavramı çok geniştir. Öyle ki kişilik, bir bireyin ilgi alanlarını, tutum ve davranışlarını, yetenek ve becerilerini, hayata bakış açısını, dış görünüş ve sosyal hayatıyla uyumunu içeren geniş bir kavramdır⁸¹. Bireyi bir başkasından ayıran fiziksel ve zihinsel özellikler bütünü olan kişilik, bireyi tüm yanları ile ele almaktadır⁸²yani bir kimseden bahsederken kişinin iyi biri olduğundan, dürüst olduğundan, tutuculuğundan ve benzeri özellikleri de bahsedilerek betimlenir. Bireyin bu tür özellikleri onun bir zaman içinde ve olay karşısındaki davranışları vurgulanmış olur. Bu bağlamda kişilik denilince, bir zaman ve olay karşısında bireyin gösterdiği

⁷⁹ Gülgün Yanbastı, **Kişilik Kuramları**, Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları, İzmir, 1996, s.9.

⁸⁰ Murat Şahin, **Sporda Şiddet ve Saldırganlık**, Nobel Yayınları, Ankara, 2003, s.155.

⁸¹ Gülgün Yanbastı, a.g.e., s.10.

⁸² Onur Bekir, **Gelişim Psikolojisi**, İmge Kitabevi, Ankara, 1997, s.25.

tutum ve devamlı bir davranışlar bütünü kastedilmektedir⁸³. Dubrin'e göre kişilik ise, bireyin yaşama biçimi, bir insanın duyuş, düşünüş davranış biçimlerini etkileyen etmenlerin kendine has görüntüsüdür⁸⁴.

Kişilik, ayrıca bireylerin psikolojik tepkilerindeki benzerlikler ve farklılıkları belirleyen özellikler ve eğilimler olarak tanımlanmaktadır. Bireyin çeşitli durumlara verdiği tutarlı tepkiler⁸⁵ ve diğer bireylerin yanında gösterdiği davranış özelliklerini⁸⁶ bir bireyi diğer bireylerden ayıran, zihinsel, duygusal ve davranışsal özelliklerin tamamı olarak çok yönlü olarak ele alınmaktadır. O halde psikolojik olarak kişilik, bireyin tüm özelliklerini ifade etmekten, davranışsal olarak kişilik ise; bireyin fiziksel ve ruhsal özellikleri ile davranışlarındaki farklılıkları ifade etmektedir. Ancak kişilik özelliklerinin tutarlı olması bunların hiçbir zaman değişmeyeceği anlamına gelmemektedir. Tutarlı davranış biçimleri ile anlatılmak istenen nokta, bireyin benzer durumlara yıllar geçse de çok farklı tepkilerle karşılık vermeyeceğidir. Çünkü psikolojik dayanıklılıkta da bahsedildiği üzere, içerden ve dışardan gelebilecek birtakım faktörlerin etkisi ile bireyin kişiliğinde ve psikolojik dayanıklılığında değişimler olması muhtemeldir.

Kişilik doğuştan gelen özellikleri de barındırması sebebiyle hayatın devamlılığını oluşturur. Kişilik bireyi diğer bireylerden ayıran ve kişiye özel özellikleri (şahsi özellikler) ile bir davranışa yönelik eğilimler bütünüdür⁸⁷. Herkesin kendine özgü bir kimliği var zira hepimizin yetenekleri, ilgi alanları, becerileri, dili, yaşam tecrübesi ve hayata bakış açısı farklıdır. İnsan sürekli değişen, gelişen bir varlıktır bu nedenle davranışları da bu doğrultuda değişmektedir. Bu bağlamda kişilik ve kişilik özellikleri de sadece bireysel değil, dış dünya ile de bir bütündür. Bir bireyi tanımlarken onun şahsi ve sosyal tüm yönlerini düşünerek tanımlarız örneğin ilgi

⁸³ Asuman Uluçınar Türkel, **İşletme Yöneticilerinin Davranışlarına Yön Veren Hakim Kişilik Faktörleri İle Yönetel Davranış Arasındaki İlişkiler ve Uygulama**, Marmara Üniversitesi Yayını, İstanbul, 1992, s.22.

⁸⁴ Andrew J. Dubrin, **Applying Psychology: Individual and Organizational Effectiveness**, Prentice Hall, New Jersey, 1994, s.150.

⁸⁵ Margaret Campbell and Ronald C. Goodstein, 'The Moderating Effect of Perceived Risk on Consumers' Evaluations of Product Incongruity: Preference for the Norm', **Journal of Consumer Research**, Cilt:28, sayı:3, 2001, s.440.

⁸⁶ Morgan Clifford, 'Psikolojiye Giriş', **Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayınları**, Ankara, 1999, s.311.

⁸⁷ Murat Şahin, s.152.

alanları, sevdiği müzikler, diğer canlılara karşı tutumu vb. Bireyin kişiliği onun hem sosyal çevresine hem de örgüte olan uyumunda da etkilidir. Zira yaşadığımız toplumdan sadece etkilenmekle kalmayıp birbirimizi ve çevremizi de etkilemekteyiz. Bu bağlamda kişilik, hem biyolojik hem de çevresel ve kültürel özelliklerin bir toplamıdır.

Bu bağlamda yukarıda çerçevesi çizilmek istenen kişiliği, bireyin çevresiyle oluşturduğu ilişkilerinden yola çıkarak sosyal becerilerinin bir ürünü yahut diğer insanlarda bıraktığı bir imaj bir izlenim olarak⁸⁸ ele alan yaklaşımlar mevcuttur. Yani kişilik, bireyin kendinde var olan ve zamanla çevresinden de etkilenerek geliştirdiği davranışlarının bir toplamıdır ve kişilik içten (kişisel değişkenler) ve dışarıdan gelen (sosyal ve çevresel faktörler) faktörlerden⁸⁹ etkilenmektedir. Her bireyin gerek zihinsel gerek bedensel özellikleri birbirinden farklıdır ve bu farklılıklar onları özel kılar, fikirleri ve davranışları bu farklılıklar üzerine şekillenir. Kişilik de bu noktada ortaya çıkmaktadır. Yani bireyi diğer bireylerden ayıran davranışsal ve zihinsel farklılıkların tümüdür⁹⁰.

Kişiliğin doğuştan gelen özellikleri ve sonradan da kazanılan birtakım özellikleri barındırdığından⁹¹ bahsetmiştik. Elbette zamanla birtakım faktörlerin de etkisi ile değişip gelişmektedir. Başta genetik faktörler olmak üzere (kalıtım fiziksel özellikleri de içinde barındırır), bireyin sosyal çevresi (kültürel faktörleri de içermektedir), aile yapısı ve yaşadığı coğrafi bölge de kişiliğin gelişiminde çok büyük etkiye sahiptir. Bu bağlamda bireylerin psikolojik dayanıklılıklarına etki eden kişilik bu faktörlerin etkisi ile şekillenmektedir. Çevresel faktörler bireyin dayanıklı, heyecanlı, öfkeli vb. ruh hallerine ve bireylerin psikolojik dayanıklılık seviyelerine etki etmektedir. Bu tanımlama ile kişilik kavramına bir genel çerçeve çizilmiş olmaktadır. Ayrıca bireylerin bazen ortak davranışlar ve tepkiler göstermelerine⁹² karşın yine de farklı kişilikler olmalarının yani farklılıklarının nedeni kişilik ile açıklanmıştır. Yukarıda tanımlanan kişilik sadece bireye ait özellikleri açıklamakla

⁸⁸ Yanbastı, s.11.

⁸⁹ M. Yaşar Tınar, 'Çalışma Yaşamı ve Kişilik', MESS, **Mercek Dergisi**, Cilt:2, sayı:14, 1999, s.95.

⁹⁰ Salih Güney, Davranış Bilimleri, **Nobel Yayın Dağıtım**, Ankara, 1998, s.170.

⁹¹ İbrahim Taymur ve Hakan Türkçapar, Kişilik: Tanımı, Sınıflaması ve Değerlendirmesi, **Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar**, Cilt:4, sayı:2, 2012, s.169.

⁹² Feyzullah Eroğlu, Davranış Bilimleri, **Beta Basım Yayınları**, İstanbul, 2009, s.203.

sınırlı değildir. Bireye ait (şahsi) özelliklerinin yanında bireyin içinde bulunduğu aile ve toplum hakkında da ipuçları vermektedir.

Doğuştan gelen özellikler barındırması sebebiyle kişilik bir anda komple değişecek bir durum değildir. Kişilik bireylerin sürekli ve istikrarlılık gösteren özelliklerinin bütünüdür fakat yukarıda bahsi geçen faktörlerin de etkisiyle değişkenlik gösterebilir. Sürekli bir gelişme eğiliminde olan kişilik⁹³ bireyin zamanla daha olgun bir yapı kazanmasında etkili olacaktır.

Kişilik, psikolojik özellikler takımıdır. Bireyin psikolojik ve fizyolojik mekanikleri, bireyin iç dünyası, bireydeki kalıcı uyarlamalar, bireydeki kadın-erkek etkileşimi, bireyin adaptasyonu, bireyin psikolojik düşünceleri ile bireyin fiziksel ve sosyal çevresinden bu takım oluşmaktadır⁹⁴. O halde bu psikolojik özellikler takımının bireyin doğuştan getirdiği özellikleri olması sebebiyle bireyin vazgeçilmez ve çevresel durumlara göre şekillendiğini söyleyebiliriz. Her bireyin kendi sosyal çevresi olması sebebiyle hareketleri ve kişilikleri de ayırt edici nitelikte şekillenmektedir. Hatta bireyler yaşadıkları çevreye uyum gösteren bir kişilik yapısına bürünür.

Kişilik kavramı zaman zaman benzer farklı kavramlar ile karıştırılmaktadır. Çünkü kişilik, çok sayıda özellikten meydana gelen bütüncül bir kavramdır. Fakat kişilik kavramının çoğunlukla karakter, mizaç ve yetenek gibi kavramlarla karıştırıldığı görülmektedir⁹⁵. Tüm bu kullanımlar bir anlam karmaşasına sebep olabilmektedir. Genel olarak bir ayırım yapılması gerekirse, mizaç bireyin biyolojik yönlerini karakter ise sosyal ve kültürel yönleri içermektedir. Kişiliğin temel işlevi algılamak, hissetmek, düşünmek ve bütün bunları bütünleştirerek amaçlı davranışlara dönüştürmektir⁹⁶. Bu bağlamda kişilik, mizaç ve karakterin dinamiklerinin bir etkileşimidir diyebiliriz.

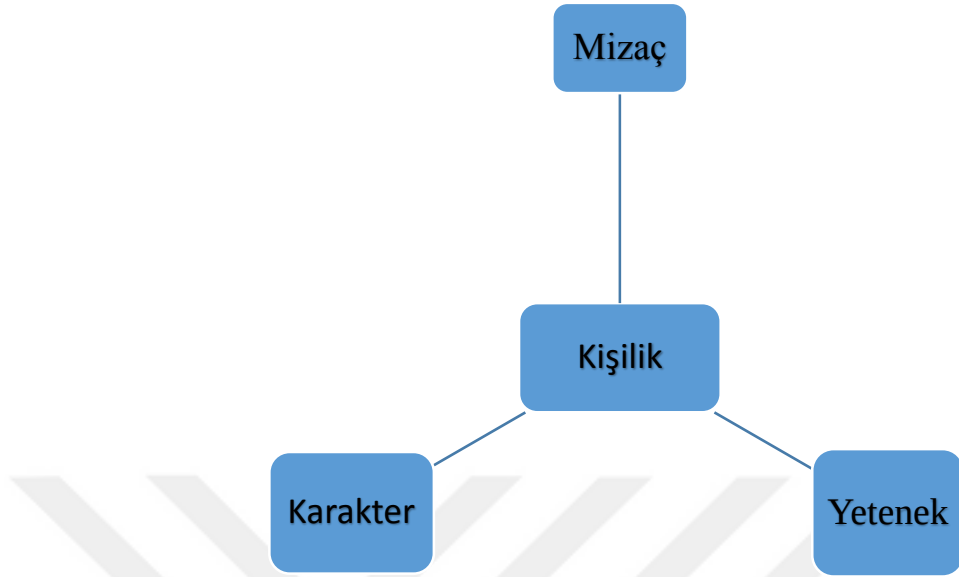
⁹³ Yıldız Kuzgun, Kendini gerçekleştirme. **Araştırma Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Felsefe Bölümü Dergisi**, 1972, Cilt: 10, sayı:1, s.170.

⁹⁴ Randy Larsen and David Buss, Personality Psychology: Domains of Knowledge About Human Nature, **McGraw-Hill Book Company**, Boston, 2008, s.4.

⁹⁵ Yanbastı, s.10.

⁹⁶ Duane Schultz, Theories of Personality, **Brooks/Cole Publishing Company**, Calif, 1998, s.97.

Şekil 1: Kişiliğin Bileşenleri



Kişilik ile en çok karıştırılan kavram ise karakterdir. Karakter kişiye has, kalıp haline gelmiş yani sürekliliği olan özellikleri tanımlamak için kullanılan bir kavramdır. Ayrıca karakter bireyin ahlaki boyutunu ve toplumsal değer yargılarını da ifade etmektedir⁹⁷. Fakat kişilik karakter kavramından daha geniş anlamalı bir kavramdır. Karakter, kişiliğin temel hususlarını meydana getirmektedir. Yani karakter, kişiliğin ayırt edici özelliklerine ışık tutmaktadır.

Karakter sosyal çevrenin de etkileriyle değişip şekillenebilen bir kavramdır. Bu sosyal çevre aynı zamanda ahlaki değerleri de içermektedir. Çünkü ahlaki değerlerimiz, toplum tarafından kabul görmüş davranışların yazısız kural haline gelmesi ile oluşmaktadır. Dolayısıyla bireyin bu ahlaki değerleri de sosyal çevre faktörlerinden biridir. Okul hayatı, aile hayatı bu değişimin temel faktörleridir⁹⁸. Yani karakter, çocukluk döneminden itibaren gelişmeye başlar ve bahsi geçen faktörlerle de şekillenir. Bu bağlamda bireyin çevreyle kurduğu iletişim sonucu ortaya çıkan yönü karakteridir. Çevresel faktörlerin etkili olması sebebiyle bireyin karakter gelişimi

⁹⁷ Şenay Yılmaz, ‘**Beş Faktör Kişilik Kuramına Göre Kişilik Özelliklerinin Hedonik Tüketim Değerleri Üzerine Etkisi: Bir Uygulama**’ (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kütahya, 2016, s.31.

⁹⁸ Güney, s.302.

toplumca onaylanmış, değer ve kabul göreceği hareketleri sergileme eğiliminde olacaktır. Örneğin toplumca kabul edilen bir şeyi yapan bireye karakterli denilirken toplumsal ahlak kurallarına aykırı davranan birey için karaktersiz kavramının kullanıldığını görmekteyiz. Kısaca karakter için bireyin kim olduğunu ya da kendisini anlama çabası diyebiliriz.

Kişilik ile aynı anlamda kullanılan bir başka kavram da "mizaç"tır. Günümüzde araştırmacılar mizacı; değişik şekillerde ifade edilebilen ve kişinin yaşam deneyimlerine bağlı olarak farklı kişilik özelliklerine dönüşebilen, duygu ve durum kalıpları olarak tanımlamışlardır⁹⁹. Mizaç, duygusal becerilerin ve önceden gelen alışkanlıkların bütününde oluşan motivasyonel, biyolojik olarak baskın olan özelliklerdir¹⁰⁰.

Kişilik ile karıştırılan bir diğer kavram olan mizaç; cinsiyet ve biyolojik özelliklerle de yakından ilgilidir¹⁰¹. Örneğin yeni doğan bebeklerin çekingen, sıkıntılı, ağlamaklı hareketler sergilemesi ile yaşına gelene kadarki süredeki meraklı ve eğlenceli vücut halleri de onların mizacının yansımasıdır¹⁰². O halde mizaç, bireylerin duygusal durumlarını ifade etmektedir. Karakter, mizacın tersine kalıtsal özellikleri daha az taşıyan bireyin kültürel ve sosyal çevresinin etkisi ile gelişen bir kavramdır. Halk dilinde huy olarak da ifade edilmektedir. Biyolojik ve duygusal birtakım özellikleri barındırması dolayısıyla bir önceki nesilden gelme ya da bir sonraki nesle de aktarım yoluyla da kazanılması muhtemeldir. Elbette çevresel faktörlerin burada da katkısı olmaktadır. Kişiliğin oluşumunda karakter ve mizaç önemli iki unsurdur. Bireyin biyolojik yönüyle yakından ilgili olan mizaç bir süreklilik arz etmekteyken, karakter; sonradan meydana gelen bireyin daha çok sosyal ve davranışlarındaki ahlaki yönü ile ilgilidir¹⁰³. Mizaç, bireyin doğuştan getirdiği

⁹⁹ Jerry Burger, **Personality**, çev.İnan Deniz Sarioğlu, Kaktüs Yayınları, İstanbul,2006, s.80.

¹⁰⁰ Dr. Ergül Çakan, '**Klinik Olmayan Örneklemde Yetişkin Ayrılma Anksiyetesi ve Mizaç-Karakter İlişkisi**', (Uzmanlık Tezi), Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri Anabilim Dalı, Kırıkkale, 2019, s.17.

¹⁰¹ Burger , s.100.

¹⁰²Mary Rothbart, 'Temperament, Development and Personality',**Current Directions in Psychological Science**, cilt:16, sayı:4, 2007, s.209.

¹⁰³ Hasan Oğuzhan Karşı, **Kişilik Özellikleri ve Girişimcilik Niyeti Arasındaki İlişkinin Proaktif Kişilik Boyutu Açısından İncelenmesi** (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Ankara, 2018, s.28.

duygusal yapısına dayanan bir yön iken; karakter, bireyin zamanla kendisinin oluşturduğu bir yönüdür¹⁰⁴. O halde insanlar mizaç özellikleri gereği bazı davranışları yapma eğilimde olduklarından bunları zamanla alışkanlık haline de getirebilmektedirler. Bu noktada karakter mizacın bu davranışlarını kontrol etmesinde yardımcı bir etken olabilir. Örneğin çok aceleci bir kimse için kendisine veya çevresine zarar vermeden bu mizaç etkenli özellik dengede tutulabilir. O nedenle bireyler mizaç değil karakter özellikleri ile anılırlar. Toplumda bireyi iyi-kötü, dürüst-yalancı insan vb. tanımlamalara sokan da işte karakterin bu yönüdür.

Yetenek de kişiliğin oluşumunda önemli bir kavram olmakla beraber daha çok kişiliğin şekil almasında etkilidir. Yetenek, bireyin karşılaştığı olayları zihinsel ve duyu organları aracılığıyla anlayabilme yetisidir. Yetenek bireyin kişilik gelişimi ile paralellik göstermektedir¹⁰⁵. Bireyin zamanla sosyal ilişkileri anlaması, çevresindeki olayları analiz edebilmesi ve anlamlandırması zihinsel bir olguya, yeteneğe işaret ederken, bireyin beş duyu organıyla bir şeyleri fiilen gerçekleştirmesi de bedensel bir yeteneğin varlığını göstermektedir. Başka bir ifadeyle yetenek; bir kişinin tekrar edebilen düşünme, hissetme ve davranma yetilerinin üretken bir şekilde uygulanabilmesidir¹⁰⁶. Bu noktada yetenek için bireyin sahip olduğu tüm zihinsel ve bedensel özellikleri olarak ifade edilmektedir¹⁰⁷.

Bireylerin kişiliklerinin oluşumunu anlamak için, kişiliği oluşturan faktörleri incelemek faydalı olacaktır. Kişiliği oluşturan faktörlerin neler olduğu noktasında birçok değişken olduğu söylenebilir. Bu noktada konu psikolojik dayanıklılığı da etkileyen ve değişimine neden olan faktörlerle sınırlandırılacaktır.

Kişilik kavramına tüm bu bilgiler doğrultusunda bakıldığında iki yönlü bir oluşum gözlemlenmektedir. İlk olarak kişiliğin bireylerarası farklılıkları ele alan yönü, ikinci olarak da kişiliğin genellenebilir bir yönünün de olduğudur. Bu veriler ışığında davranış bilimlerinde kişilik, insan davranışlarının genel psikolojisi ve farklılık

¹⁰⁴ Engin Üngüren, **Psikobiyolojik Kişilik Kuramı Ekseninde Yöneticilerin Kişilik Özellikleri, Karar Verme Stilleri ve Örgütsel Sonuçlara Yansımaları** (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Anabilim Dalı, Antalya, 2011, s.22.

¹⁰⁵ Karşlı, s.31.

¹⁰⁶ Marcus Buckingham and Richard Vosburg, 'The 21st Century Human Resources Function: Its the Talent, Stupid!', **Human Resources Planning**, Cilt:24, sayı:4, 2001, s.20.

¹⁰⁷ Nesrin G. Çetin ve Ertan Beceren, 'Lider Kişilik: Gandhi', **Süleyman Demiral Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:3, sayı:5, 2007, s.118.

psikolojisi olarak incelenmekte ve bununla bir bireyin psikolojik özelliklerinin tümü anlatılmaktadır. Bu durumda kişilik, bir ayrıştırma ya da soyutlama değil, belli bir grup içinde yaşayan bireyin diğerlerine göre tanımlanmasıdır¹⁰⁸.

Tüm bu açıklamalar ışığında kişiliği bireyin hayat tarzı olarak tanımlamak mümkündür. Elbette bu hayat tarzı kavramı içinde bireyin arkadaşlıkları, kişisel özellikleri ve zihinsel durumu da yer alacaktır. Bütün bu faktörler esas olarak kişiliği, bir bireyin zihinsel ve bedensel özelliklerinde görülen farklılıklar ve bu farklılıkların bireyin davranışlarına ve düşüncelerine yansıma şekli olarak tanımlama yapmak mümkündür¹⁰⁹. Bireylerin sözleri veya davranış biçimleri yani fiilen ortaya koydukları her şey kişiliklerinin dışarı yansıma şeklidir. O halde kişilik bireylerin sosyal tüm yönlerinin bir ürünüdür diyebiliriz. Çünkü kişilik ayırt edicidir. Bireyleri birbirinden ayıran spesifik noktalara işaret etmektedir. Olver ve Moraadian ise kişiliği, bireyin çevresiyle olan karakteristik etkileşim kalıplarını belirleyen bir yaratılış özelliği olarak görmektedirler. Yapılan araştırmalarda kişiliğin fizyolojik bir süreç olduğu ancak genetik¹¹⁰ ve çevresel faktörlerden önemli ölçüde etkilendiğini ortaya koymaktadır¹¹¹. kişiliği oluşturan ve gelişiminde etki eden bu faktörleri incelemek kişiliğin ve bireyin psikolojisinin gelişimini anlamada faydalı olacaktır.

¹⁰⁸ J.P. Guilford, **Personality**, Mc Graw Hill Book Company, New York, 1959, s.25'dan aktaran Asuman Uluçınar, İşletme Yöneticilerinin Davranışlarına Yön Veren Hakim Kişilik Faktörleri ile Yönetimsel Davranış Arasındaki İlişkiler ve Uygulama, Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayınları, İstanbul, 1992, s.28.

¹⁰⁹ Kemal Tosun (ed) **İşletmeler İçin Davranış Bilimlerine Giriş**, Fatih Yayınları, İstanbul, 1979, s.30.

¹¹⁰ James Olver and Todd Mooradian, 'Personality Traits and Personal Values: a Conceptual and Empirical', **Personality and Individual Differences**, Cilt:35, sayı:1, 2003, s.120.

¹¹¹ Avsholem Caspi, Brent Roberts and Rebecca Shiner, 'Personality Development: Stability and Change', **Annual Review of Psychology**, Cilt:56, sayı:1, 2005, s.457.

2.2. KİŞİLİĞİN ÖZELLİKLERİ VE KİŞİSEL FARKLILIKLAR

2.2.1. Kişiliğin Özellikleri

Bu noktaya kadar olan açıklamalar kişilik kavramını ve oluşumu anlatmaktadır. Daha önce de belirtildiği gibi her birey onu başkalarından ayıran farklı özelliklere sahiptir. Örneğin herkesin hayattaki amacı aynı değildir ya da düşünce yapısı farklılık gösterebilir. Bu onun kişi olarak diğerlerinden farklılığını ortaya koymaktadır.

Pozitif psikolojinin gelişimi ile birlikte bireylerin davranışlarındaki değişiklikler de açıklanmaya çalışılmıştır. Örneğin, bazı insanlar girdikleri ortama çabuk uyum sağlarken bazı insanların konuşmak için daha çok zamana ihtiyaçları olmaktadır. Kişiliğin oluşumundaki etmenlerin farklı olması her bireyin birbirinden farklı olmasına neden olmaktadır. Çok boyutlu bir kavram olan kişilik, bireylerin davranışlarına farklı etkileri olması sebebiyle çok çeşitli özellikleri barındırmaktadır. Kişiliği meydana getiren tüm süreçler ele alındığında karşımıza çıkan ilk ve en önemli şey, kişiliğin doğuştan bir takım özellikler taşıdığı ve zamanla değişip farklılaşabildiğidir. O halde kişilik biyolojik ve kültürel ürünlerin bir çıktısıdır ve mutlaka onlardan bir iz taşımaktadır. Bu bağlamda hiçbir birey fiziksel ya da psikolojik olarak birbirine benzemeyecektir.

Daha önceki tanımlarda kişiliğin ayırt edici bir özellik olduğu vurgulanmıştı. Bireyi diğer bireylerden ayırt etmek için kullanılan kişilik, bireyin psikolojik özelliklerinin tümünü kapsayan bir kavramdır. Kişilik belli bir zaman içindeki davranış örüntülerinden ibaret değildir. Geçmişin ve geleceğin oluşturduğu bütünsellikte, bireyin alışkanlık haline getirdiği davranışlar bütünü kişiliği oluşturmaktadır¹¹². Ancak bu alışkanlıklar tutarlı olmakla birlikte daha önce de bahsedildiği üzere çevresel ve sosyal bir takım faktörlerin etkisi ile değişmektedir. Kişilik tutarlıdır fakat aynı zamanda değişkendir de diyebiliriz. Topluluk halinde yaşayan ve sosyal bir sınıfa ait olan bireyin bu toplumsal kurallara alışması ve benimsemesi için bir süreye ihtiyacı vardır. Bu süreç sonucu bireyin edineceği alışkanlıklar ve davranışlar yine ona has özelliklerden meydana gelecektir. O halde

¹¹² Zel, s.22.

kişiliğin önemli bir özelliği bireyi kendine has yapmasıdır. Fakat kişilik bireyin biyolojik ve psikolojik özelliklerine işaret etmesi nedeniyle bireyler arasındaki benzerlikler kadar farklılığa da işaret etmektedir.

Doğuştan gelen ve sonradan kazanılan her şey kişiliği meydana getirmektedir. Kişilik birikimli bir şekilde oluşmaktadır. Yani aniden ortaya çıkabilecek somut bir şey olmamakla beraber var olduktan sonra dahi değişime uğramaktadır. Kişilik, bireysel bir çıktıdır ve bireylerin davranışlarına amaçları ve idealleri doğrultusunda yön vermektedir. Ayrıca kişilik bireyin davranışlarının bir örüntüsüdür yani psikolojik durumunun da bir göstergesidir. Zihinsel olarak sağlıklı olan birey o derece normal davranışlar sergileyecektir. Yani kişilik, bireyin zihinsel sağlığının da bir göstergesidir ve kişilik süregelen dinamik¹¹³ bir yapıya da sahiptir. Mental olarak sağlıklı olan bir bireyin davranışları da o ölçüde sağlıklı ve düzgün olacaktır. Kişilik bireyin çevresini algılayıp sergilediği davranışların bir çıktısıdır. Bu bağlamda kişilik, bireyin sadece kendi iç dünyasından değil çevreden de algıladıklarını davranışlarına yansıtacaktır¹¹⁴. Bu bağlamda bireyin davranışları çevreye ve çevresel şartlara göre de şekillenmektedir. Yani farklı olaylar karşısında bireyler farklı tepkiler verebilmektedir.

Doğuştan gelen özellikleri bünyesinde barındırmasına rağmen kişiliğin değişebilir olduğu ifade edilmişti. Hayatın bazı dönemlerinde yaşanan ciddi olaylar bu duruma büyük etken olabilmektedir. Örneğin, ebeveynlerden birini kaybetmek, ki bu zor durum bireyin aynı zamanda psikolojik dayanıklılığının da ortaya çıkmasında etken olabilecek bir olaydır. Çünkü kişiliği önemli derece etkileyen oluşumunda kişiliğin büyük etkisi olan psikolojik dayanıklılık bireylerin zor durumlar karşısında geliştirdikleri bir güç göstergesidir aynı zamanda. O halde gerek kişilik gerek de psikolojik dayanıklılık benzer bazı faktörlerin etkisi ile gelişebilmektedir.

¹¹³ Selin Metin Camgöz, **Kişilik Özellikleri ile Finansal Performans Arasındaki İlişkiler: A-Tipi Yatırım Fonu Yöneticileri Üzerinde Bir Değerlendirme**, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara, 2009, s.29.

¹¹⁴ Can, s.108.

2.2.2. Kişisel Farklılıklar

İnsan hayatında görülen davranışların bazen açıklanması mevcutken bazen bir açıklaması bulunamamaktadır. Zira her birey hayata bakış açısı ve düşünce biçimi açısından birbirinden farklıdır. Bireylerin amaçları aynı olsa dahi bu hedefleri gerçekleştirme yolları farklıdır. Bunun muhtemel sebebi bireyin kişiliğindeki değişimlerin devam ediyor olmasıdır. Bu da onu diğer bireylerden ayıran bir özellik olarak karşımıza çıkmaktadır. Örneğin bir olayda aniden verdiğimiz bir tepki, geçmişte öfkelendiğimiz bir olayın dışı vurumu olabilir¹¹⁵. Ya da bazı bireyler çok sorumluluk almaktan hoşlanırken bazı bireyler tam tersine sorumluluk almadan stabil çalışmaktan hoşlanmaktadır. Hatta aynı örgütte ve aynı pozisyonda çalışan iki liderin dahi liderlik etme tarzları birbirinin aynısı olmayacaktır. Elbette bu durumda motivasyonları, kariyer hedefleri ve çalışma güçleri de kişiliğin bir yansıması olarak karşımıza çıkmaktadır. Zira hırslı bir karakter yahut eğlenceli bir mizaç yine bütünsel anlamda kişiliği oluşturmaktadır. Tüm bu olayların çekirdeği kişiliğin oluşumundadır.

Kişiliğin oluşumu ve farklılıkları sadece bireyin kendi özel ve sosyal hayatında değil çalışma hayatında da anahtar bir konumdur. Kişilik özellikleri ya da kişisel farklılıklara bireylerin iş yaşamında da farklı değerlendirilmesini beraberinde getirmektedir. Örneğin, performans değerlendirmesi yapan bir insan kaynakları sorumlusu çalışanlarının kişilik özelliklerinin farklılığının bilince oldukça daha sağlıklı ve doğru sonuçlar alacağı bir performans değerlendirmesi gerçekleştirecektir ve bu sayede olası örgütsel bir kaybın da önüne geçilmiş olacaktır. İşte ayrıntılara odaklanıp bu farklılıklara yönelik strateji geliştirmek de yöneticiliğin yoğun çabasının gerekli olduğu bir durumdur. Örgüt başarısı ve sürdürülebilirliğin kilit noktası olan bireydir ve onu kazanmanın yolu da yine çalışana verilen değerden geçmektedir.

Kişisel farklılıkların çok farklı nedenleri vardır. Aynı coğrafyada, kültürde yaşayan bireylerin dahi davranışları ve kişilikleri farklıdır. İşte bu farklılıklar onların birbirinden ayıran etkenlerin bütünüdür. Kişiliği oluşturan faktörlerin çeşitliliği kişisel farklılıkların da çeşitli olmasında etkilidir. Ayrıca yavaş yavaş gelişen kişilik zaman içinde bireyin davranışlarını da etkiler ve onları da değiştirebilir. O halde kişilik

¹¹⁵ Uluçınar, s.33.

farklılıkta bireysel (bireyden kaynaklı) kaynaklı faktörlerin daha çok etkili olduğunu onu zihinsel ve çevresel faktörlerin takip ettiğini söyleyebiliriz.

Kişilerin çevresiyle iletişim kurma ihtiyaçlarının farklı olması da kişilikten kaynaklanan bir farktır. Kişilik ve kişiliğin psikolojisi ile ilgili temel sorular kişiliğin temel ve indirgenemez boyutları ile ilgilidir. Bu sorular kişiliğin temel bileşenleri veya özelliklerini kapsamaktadır.

2.3. KİŞİLİĞİ OLUŞTURAN FAKTÖRLER

Doğuştan gelen ve bazı faktörlerle devam eden kişilik, sınırlı bir zaman dilimi içerisinde ele alınabilecek bir kavram değildir. Çünkü her birey kendi doğası içerisinde değişen bir yapıya sahiptir ve bu değişim onların kişiliğini etkilediği ölçüde davranışlarına da yansımacaktır. Kişilik kendisi karmaşık bir yapı olduğundan kişiliği meydana getiren faktörler de çok boyutludur. Kişilik, geçmiş tecrübeler, gelecek umutları ve planları gibi faktörleri ile birlikte bir bütündür. Kişiliği değerlendirirken bireyi her yönüyle ele almak daha doğru olacaktır. Kısacası kişilik, insanın tüm özelliklerinin bir yansımasıdır.

Kişiliğin oluşumunda ve gelişiminde çevresel faktörlerin mi yoksa kalıtsal özelliklerin mi etkili olduğu tartışmalı bir konudur. Bu konuda araştırmacıların farklı görüşleri olsa da literatür incelendiğinde kişiliğin şekillenmesinde hem kalıtsal hem de çevresel özelliklerin etkili olduğu görülmektedir¹¹⁶. Bu faktörlere ek olarak ailesel, coğrafi ve sosyal yapısal faktörlerin de etkili olduğu bilinmektedir.

Çalışmada kişiliği etkileyen faktörler aynı zamanda psikolojik dayanıklılığı da etkileyen faktörler ile birlikte açıklanacaktır. Çünkü psikolojik dayanıklılık kişilik ve onun bileşenlerinden ayrı düşünülemez. Her biri bireyi oluşturan faktörlerle etkileşim halindedir. Literatüre bakıldığında da kişiliği etkileyen faktörlerin, psikolojik dayanıklılığı direkt veya dolaylı olarak etkilediğini örneklerle görmekteyiz. Her ne kadar iki olgu da doğuştan getirdiği birtakım özellikleri barındırıp bunlar çevresinde şekilleniyor olsa da çevresel, sosyal, kültürel ve genetik faktörlerin rolü yadsınamayacak kadar önemlidir.

¹¹⁶ Robbins and Judge, s.129.

Yaşamları boyunca bireylerin diğer bireylerle, toplumla olan ilişkileri, edindikleri tecrübeler ve yaptıkları şeyler kişiliğin oluşumunda etkisi olan faktörlerdir. Çoğunluğu çocukluk dönemi ile başlayan ergenlik döneminde daha çok şekillenen kişilik, yetişkinlik döneminde kolay kolay değişmeyen ancak aşağıda açıklanan birtakım faktörlerin etkisi ile şekil alan çok yönlü bir kavramdır. Bireyin kişiliği onunla doğuştan gelen ve gelecekte de devam edecek bir olgudur bu bağlamda hem geçmişten hem de gelecekte izler taşımaktadır.

Kişilik kendi içinde de çok boyutlu bir kavram olması sebebiyle onu etkileyen faktörler de bu denli farklı ve geniş olacaktır. Bu bölümde psikolojik dayanıklılığın temellerinden biri olduğunu açıklamak istediğimiz kişilik bu çerçevede ele alınacak ve kişiliği etkileyen faktörler tek tek açıklanacaktır. Elbette bireyin sergilediği bir davranışın sebebi genetik bir faktör olabileceği gibi kültürel bir etki sonucu yahut yaşadığı coğrafi yörenin bir sonucu da olabilir. Bazen de bireylerin ten rengi, cinsiyeti, dilleri veya inançları kişiliklerinin oluşumunda birtakım etkiler yaratabilmektedir.

Tüm bu kişisel ve toplumsal etkenler, bir bütün olarak bireylerin hayatlarında karşılarına çıkan fırsatları değerlendirmelerinde, iş ve iş dışı yaşam dengelerini korumalarında yani değişen her koşula uyum sağlamalarını¹¹⁷ kolaylaştırmaktadır. Birey bu faktörler çevresinde kendine bir yol çizmekte yani o yönde evrilmektedir.

2.3.1. Kalıtsal ve Bedensel Faktörler

Kişiliği oluşturan ve etkileyen faktörlerin en önemlilerinden birisi kalıttır. İnsan da her canlı gibi kalıtsal (biyolojik) özelliklerini diğer nesline aktarmaktadır. Elbette bu sadece o bireye ait bir kalıtsal özelliğe değil soya ait bir takım özelliklerin de bu şekilde aktarılması anlamına gelmektedir. Kalıtım, bireyin anne ve babasının birtakım özelliklerinin kromozomlar yoluyla bireye geçmesidir. Bireyin fiziksel görünüşü, boyu, duruşu, yüz şekli ve kas vücut yapısı gibi bazı özellikler kalıtsal özelliklerdir¹¹⁸. Bedensel ve iskelet yapısına ek olarak bireyin zeka durumu, duygu

¹¹⁷ Prudence Millea and Poppy M. Liossis, **Longitudinal Modelling of the Influence of Individual Differences and the Workplace on Well-being and Work Engagement**, 'Personality and Individual Differences', Australian Academic Press, 2010, Australia, s.189-199.

¹¹⁸ Robbins and Judge, s.135.

durumu, fiziksel ve psikolojik dayanıklılık hali de kalıtsal faktör olarak oldukça etkilidir¹¹⁹.

Bu bağlamda kalıtım, ebeveynlerin genetik özelliklerini kuşaklar boyu aktarmasıdır. Hatta kan grubu ve genetik faktörlere bağlı olarak ortaya çıkabilecek hastalıklar da kalıtım yoluyla bireye geçebilmektedir¹²⁰. Kalıtımın kişiliğe etkisi halen tartışmalı bir konudur. Fakat kalıtım, kişilik gelişiminin yanı sıra psikolojik dayanıklılığın gelişiminde de etkili olan aile faktörünü barındırması dolayısıyla önemli bir etmen olarak ele alınmaktadır. Aile yapısının (güçlü ebeveynlere sahip olma) bireyin psikolojik gelişimindeki etkili rolünden bahsetmiştik bu bağlamda aileden kuşaklara aktarılan kalıtım da bireyler için belirleyici bir role sahiptir. Birtakım mental rahatsızlıkların da genetik faktörler taşıdığı da bilinmektedir.

Kalıtımın, kişilik özelliklerine etkisini anlamak için tek yumurta ikizleri üzerinde bir çalışma yapılmış ve onların gelişim süreçleri incelenmiştir. İkizlerin yetiştikleri ortamın birbirinden farklı ya da aynı olması sonucunda kişilik özelliklerindeki farklılık ve benzerliklerin incelenmesi ile kalıtımın kişilik üzerindeki etkisi hakkında yorum yapılabilir¹²¹. Aynı yerlerde yetiştirilen ikizlerin davranışlarındaki aşırı benzerlikler kalıtımın kişiliğe belirli bir oranda etki ettiğini göstermektedir¹²². Ancak tüm bu bulguların bir genel sonuca varmak için yeterli olmadığını da tekrar belirtmek gerekir. Ayrıca kalıtsal özelliklerin kişiliği belirlemedeki etkisi bireyden bireye değişiklik göstermektedir.

Kalıtsal özellikler her ne kadar bireylerin birbirlerinden farklı olmasını sağlıyorsa bireyin yetiştiği ortam ve yetiştirilme tarzı da kişiliğin oluşum ve gelişiminde o derece etkili olacaktır. Bu durumda birbirinden farklı bileşikleri olmasına karşın, kalıtsal özelliklerin zaman zaman sosyal ve kültürel faktörlerle ortak bir kümede birleştiğini de görmekteyiz.

¹¹⁹ Uğur Zel, **Kişilik ve Liderlik**, 3.Basım, Nobel Yayınları Ankara, 2011, s.12.

¹²⁰ Çetin ve Beceren, s. 113.

¹²¹ Luthans, s.126.

¹²² Robins and Judge, s.136.

2.3.2. Sosyal ve Kültürel Faktörler

Kalıtımdan sonra kişiliği en fazla etkileyen grup sosyal ve kültürel farklılıklardır. Tutarlılık gösteren kişilik özellikleri çevresel faktörlerin etkisi ile pek çok şekilde etkilenip değişebilmektedir. Zira bireyler içindeki yaşadıkları toplumdan ve o toplumun sosyal-kültürel özelliklerinden etkilenirler. Aile yapısı, kültür, tecrübeler, yaşanan coğrafi yer gibi etmenler kişiliği etkileyebilecek sosyal ve çevresel faktörler olarak adlandırılabilir.

Hayatı boyunca bir kültürel yapı içinde bulunmuş ve bulunacak olan bireyler bu kültürel yapıdan etkilenmektedirler. Öyle ki, o toplumun gelenek göreneklerini yerine getirecekler ve yine o toplum tarafından kabul görmüş davranış kalıplarını sergileme eğiliminde olacaklardır. Yeme içme, giyinme, konuşma gibi günlük yaşamdaki olaylar da kişiliğin bazı yönlerinin kültüre göre şekillendiğini göstermektedir. Her birey kaçınılmaz olarak bir kültürel yapı içinde bulunmak durumundadır ve bu kültürü etkileyip bundan da yoğun bir şekilde etkilenmektedir.

Toplumsal bir çıktı olan kültür, bir toplumda yaşayan bireylerin geçmişten günümüze her şeyi paylaşıkları ¹²³soyut kavramlardan meydana gelen¹²⁴ değerler toplamıdır. O halde kültür, insan ve onu ilgilendiren sosyal sistemin en küçük yapısıdır ve toplumu ilgilendiren her şeyle etkileşim halindedir. Kültür kendine özgü değer ve inançlar sisteminin bir bileşkesidir ve toplumdan topluma farklılık göstermektedir ¹²⁵.

Çevresel faktörler içinde insanları en çok kültürel ve sosyal faktörler etkilemektedir. Çünkü her birey içinde yaşadığı kültür ve çevreden yoğun bir şekilde etkilenmektedir. Sosyal bir varlık olan bireyin kişiliğinin içinde bulunduğu sosyal gruplardan da etkileneceği bir gerçektir. Gerek arkadaşlıkları gerek eğitim hayatında dahil olduğu birtakım gruplar ve onlardan edineceği fikirler, tecrübeler kişiliğinin de gelişiminde etkin rol oynamaktadır. Özellikle çocukluk ve ergenlik dönemi sosyal ortamları bu noktada çok önemli bir faktördür. Bireyin çocukluktan yetişkinlik

¹²³ Hasan H. Özkan, 'Popüler Kültür ve Eğitim', **Atatürk Üniversitesi, Ağrı Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü**, Cilt:14, sayı:1, 2006, s.32.

¹²⁴ Çetin ve Beceren, s. 115.

¹²⁵ Murat Çolak, **Çalışma Kültürü Kültürlerarası bir Karşılaştırma: Türkiye ve Polonya**, Ekin Basım Yayın, Bursa, 2015, s.11.

sürecine kadar iletişim ve etkileşimde olduğu öğretmenleri, iş arkadaşları da bu sosyal faktörlerin bazılarıdır ve bireyin kişilik gelişimini etkilemektedir.

İlk insanlardan günümüze kadar bireylerin doğa ve çevreleri ile uyumu kültürel ve sosyal faktörlerin etkisi ile farklılaşmıştır. Avcılık, toplayıcılık ve tarım toplumu şeklinde evrilmeye başlayan insanoğlu biriktirdiği bu birimleri ile kültürel bir miras meydana getirmiş ve bunlara sadık kalmışlardır. Dini törenler, gelenekler ve görenekler bunun en güzel örnekleri sayılabilir. Soyut olan bu kavramı algılayabilmesi ve uyu göstermesi bireyin ancak bunu algılaması ile gerçekleşecektir. Duymak, dinlemek, görmek, dokunmak ve konuşmak gibi algısal davranışlar bireyin zihninde canlanacak ve davranışlarına da o yönde etki edecektir. O halde burada bir psikolojik durumdan ve alandan da bahsetmek mümkündür. Elbette birey tüm uyarılara cevap verme eğilimde değildir. Bu bağlamda birey kendi kişilik yapısı ile ilgili uyarılara tepki vermektedir ki bu da algılamının da diğer faktörlerde olduğu gibi kişilik özelliklerine göre farklılık gösterdiğini kanıtlamaktadır.

Bireyin davranışlarına yansıyan kültür, toplumdaki her birey için aynı ölçüde etki etmemektedir. Bireylerin sosyal statüleri, toplumsal imkanlara ve fırsat eşitliğine ulaşmalarındaki şansları birbirinden farklı olacaktır. Hatta birtakım kişisel özelliklerin de etkisi ile (dışadönük olma gibi) aynı statüdeki bireyler dahi aynı fırsatlara erişim sağlayamamaktadırlar. O halde kişilik bir gelişim süreci iken aynı zamanda öğrenmenin de bir çıktısı olduğu söylenebilir. Birey bu gelişim sürecinde öğrendiklerini davranışlarına yansıtacaktır. Bu noktada içinde yaşadığı kültüre uyum sağlama (kültürel değerleri yaşamında örnek alacağı ve toplumun benimsediği bu kültürel değerlere aykırı bir yaşam sürme eğilimde olmayacağı) süreci de göz önüne alındığında kültürün de bir eğitim¹²⁶ ve öğrenim süreci olduğunu söylenebilir.

Zamanla kültür merkezli bir düşünce sistemi kazanan birey, kültürel değerlere uygun davranışlar sergilemeye başlamaktadır. Bu noktada kültürün bir yandan biyolojik özellikleri bastırabileceği de görülmektedir. Öte yandan birey, her ne kadar kültür merkezli davranışlar sergilese de kültürden etkilenirken kültürü de o ölçüde etkilemeye başlayacaktır. Nitekim kültür ve kişilik birbirlerini etkileyen bir döngünün ürünü olarak karşımıza çıkmaktadır.

¹²⁶ Zafer İlbars, 'Kişiliğin Oluşmasındaki Kültürel Etmenler', **Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi**, Cilt:31,2018, s.1.

2.3.3. Aile Faktörü

Hem çevresel hem de kalıtsal faktör sayılabilecek aile bireyin dahil olduğu ilk sosyal gruptur. Bireyin yetiştiği aile ortamı, aile bireyleri ve onların psikolojik durumları kişiliğin oluşmasında önemli bir role sahiptir. Birey doğup büyürken rol model olarak aile bireylerini görecektir ve onları örnek alacaktır. O nedenle aile bireylerinin sosyal, ekonomik ve eğitim durumları da kişiliğin oluşumundaki etkenler arasındadır. Örneğin ekonomik geliri yüksek bir ailenin tek çocuğu olan bireyle dar gelirli bir ailenin çocuğu olmak kişiye hayatta aynı imkanları sunmayacaktır. Sosyal faktörlerin yanı sıra aile yapısı da bireyin fırsat eşitliğini yakalayabilmesinde etkili olmaktadır. O halde anne babanın sadece genetik (biyolojik) özellikleri değil sosyal statüleri¹²⁷ de alınmaktadır.

Yaşadığımız coğrafya açısından olaya bakıldığında; değişen sosyal yapılar, çeşitli gelenekler ve göreneklerin olduğu bir toplumda hem aile yapısı hem tutumlar, davranışlar hem de inanç sistemleri bireylerin psikolojik durumlarını etkilemektedir. Anne ve babanın çocuk yetiştirmeye yönelik tutumları¹²⁸ da bireyin nasıl bir kişiliğe sahip olacağı hususunda oldukça etkilidir. Geleneksel aile yapısının daralıp çekirdek aile yapısına dönüşmesi de bireyin kişiliğinin oluşumunda önemli olmaktadır. Örneğin, dede veya anneanne ile büyüyen birey daha geleneksel bir kültürel formla donanacak ve hayata bakışı, kişiliği hep bu çerçevede etkilenecektir. Kadınların da istihdam hayatına girmesi ile çocuklar artık bakıcı ile yahut yuva gibi eğitim kurumlarında büyümektedir. Bu bağlamda çocuk aslında yaşatlarından oluşan bir topluluk ile birlikte büyüyor olacağından sosyal zekası ve gelişimi de bu doğrultuda ilerleme gösterecektir. Ayrıca ebeveynleri ile sağlıklı ilişki kurabilen birey çevresi ile de kolay ve iyi ilişkiler geliştirebilecektir.

Bireylerin olaylara verdiği tepkiler, diğer bireylere karşı tutumları ve hitap şekilleri ve ilgi alanları dahi yine ailede başlamaktadır. Bu hususlar neticesinde isteyerek ya da istemeyerek de kişiliğin oluşumunda aile faktörü etkili olmaktadır. Fakat burada kritik rol oynayan konu ailenin yapısıdır. Geniş, otoriter veya geleneksel

¹²⁷ Gültekin Yıldız ve Emrah Özsoy, 'Kişilik Kavramının Örgütler Açısından Önemi: Bir Literatür Taraması', *İşletme Bilimi Dergisi*, Cilt:1, sayı:2, 2013, s.10.

¹²⁸ Dr. Ahmet Turker, 'Anne Babanın Çocuğun Gelişimine Etkisi' <https://psikoloji-psikiyatri.com/ahmet-turker/ana-babanin-cocugun-kisilik-gelisimine-etkisi/> (19.02.20).

ailede doğup büyüyen birey o kültürel yapıyı ve rolleri model olarak görecektir ona göre hareket edecektir. Çok otoriter bir ailede büyüdüğünde çekimser, utangaç bir birey olabilir. Yahut geniş ve geleneksel bir ailede doğup büyüyen bir birey söz hakkının hep büyüklerde olduğunu düşünebilir ve zamanla toplum içinde de kendi fikrini beyan etmekten kaçınabilir. Hatta bu durum bireyleri isyankar ve yanlış davranışlara yönelme eğiliminde bir kişilik haline de getirebilir. Anne ve baba ilişkisi saygı ve sevgi çerçevesinde ise birey de bununla büyüyecek ve sevgi ile hareket edecektir. Nitekim sevgi bir şekilde her şeyin temelidir. Sevgi görmeyen bireyin güçlükler karşısında da sadece öfke ve korku ile hareket etmesi olasıdır. Bu nedenle psikolojik dayanıklılık noktasında da sevginin ve ailenin yeri çok önemlidir.

Aile faktörü içinde anne babadan sonra kardeşlik ilişkileri de bireyin daha güçlü olmasında önemli bir etken olmaktadır. Kardeşlik bağları, bireylere birlikte yaşamayı öğretecek ve sorumlulukları da bu doğrultuda değişecektir. Kardeşi olan bireyler aynı zamanda kardeşinin de rol modeli olduğunu bilecek ve bu bilinçle hayatlarını yaşayacaklardır. İlk ailede sosyalleşmeye başlayan birey daha sonra aile grubunun dışında başka gruplara da üye olur ve bu sayede sosyal bağları farklılaşarak gelişme gösterir. Örneğin, bireylerin eş seçimi de bu noktada etkili faktörlerden biridir. Bireyin seçtiği eş, onun genetik faktörleri, duygu ve düşünceleri her şeyiyle çocuğunda kişiliğinin oluşumuna etki edecektir. Zamanla birlikte yaşamaya başlayan bir aile olan bireyler birbirlerini etkilemeye başlayacaktır.

2.3.4. Sosyal Yapı ve Sosyal Sınıf Faktörleri

Bireyler hayatları boyunca bir sosyal sınıf içinde bulunurlar. Bireyler hayatlarını bu sosyal sınıflara göre belirlerler. Arkadaşlıkları, iş hayatları ve özel hayatları gibi her bir detay bu sosyal sınıflar içinde şekillenmektedir. Her toplumun da kendi içinde birtakım grupları mevcuttur.

Bireyler içinde bulundukları sosyal gruplar ve bağlı oldukları sosyal yapı neticesinde birtakım fırsatlara ya kolay ulaşma hakkına sahip olurlar ya da bunun için uğraşırlar. Örneğin varlıklı bir ailenin çocuğu eğitim vb. hizmetlere dar gelirli bir

ailenin¹²⁹ çocuğundan daha hızlı erişim sağlayacaktır. Sosyal yapı ya da sosyal sınıf ile kastedilen durum bireyin yaşadığı ülke şehir, mahalle ve bunlara bağlı olarak dini inançları, dilleri, kültürleri de sosyal yapının önemli parçalarındandır ve kişiliğin oluşumunda oldukça etkilidirler. İçinde bulunduğumuz sosyal sınıfta her birimizin belli sorumlulukları vardır. Örneğin, yönetici olmak için o role girilir ve bu sıfat bireyin kişilik gelişiminde kendisini göstermektedir. Ya da anne-baba olmak gibi toplumsal anlamda da önemli görevlere sahip olmak bireyleri bu doğrultuda şekillendireceği için kişiliğin oluşumunda yahut gelişim sürecinde etkilemeye devam edecektir.

Elbette sosyal yapılar ve sınıflar zamanla kültürün etkisiyle de şekil almaktadır ve hatta kültürü meydana getiren faktörlerden biridir. Bu bağlamda kültür bireyin daha genel davranışlarını, özelliklerini incelerken sosyal yapı ve sosyal sınıf buna göre daha özel davranış biçimleri hakkında bilgi vermektedir. Ayrıca bireyin dahil olduğu ve yetişkinlik döneminin en önemli faktörlerinden biri olan iş yaşamı ve iş yeri de bir diğer sosyal yapı faktörüdür. Bireyin bir etkileşim ve iletişim mekanizması kurduğu iş yeri ve oradaki tecrübeleri de kişiliğinin oluşmasında büyük katkı sağlayacaktır.

O halde bireyin kişiliğindeki önemli sosyal yapılar ve sınıflar aile mekanizması ile başlayan iş yaşamı ve iş çevresinin etrafında şekillenen bir süreçtir. Kişilik sadece bireyin dış dünyadan aldığı uyaranlarla sınırlı değildir aynı zamanda bireyin de çevresini etkilemesi nedeniyle karşılıklı bir etkileşim söz konusudur. Bireylerin bazen ortak davranışlar sergilemesi de bu etkileşimin bir çıktısı olarak görülebilmektedir.

2.3.5. Coğrafi ve Diğer Faktörler

Bireyin doğduğu çevrenin gelişimindeki etkilerinden aile faktörü, genetik faktörler ve sosyal sınıf faktörleri başlıklarında bahsetmiştik. Sosyal yapı kadar fiziki ve coğrafi (beşeri) faktörler de bireyin kişiliğinin gelişiminde etkilidir.

Bireyin doğduğu ülke, şehir ve iklim de kişiliğin gelişiminde etkilidir. Tüm bunlar direkt yoldan kişiliğe etki etmese de dolaylı olarak birey üzerinde birtakım

¹²⁹ Yeliz Can, A ve B Tipi Kişilikler Bakımından Mobbing Kişilik İlişkisinin İncelenmesi ve Bir Uygulama (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, 2007, s.103.

etkiler bırakabilir¹³⁰. Özellikle içinde yaşadığı toplumun kültürel ve beşeri yapısı yanında yaşanan coğrafya da bireyin psikolojisi ve kişiliği üzerinde etkiler bırakabilir. Örneğin, soğuk ve sert iklimi olan bölgede yaşayan bireyler daha hırçın olabilirken sıcak iklim insanların daha sıcakkanlı ve yumuşak davranışları olduklarını gösteren birtakım araştırmalar mevcuttur¹³¹.

Kişiliğin oluşumunu etkileyen bu önemli faktörlerin dışında birçok küçük-büyük diğer etkenler de mevcuttur. Örneğin teknoloji ve kitlesel iletişim araçları da bu faktörler arasındadır. İnternet gibi teknolojinin getirdiği en büyük yenilik bireylerin kişiliğinin üzerinde etkili olabilmektedir. İnternet sayesinde zaman ve mekan kavramı önemini yitirirken bireyler artık kendi kültürleri dışından da insanlar tanımakta ve onlardan etkilenmektedir. Bu bağlamda gazeteler, televizyon, bilgisayar ve telefon gibi bir çok kitle iletişim aracı kişiliğin üzerinde etkisi olan faktörlerdir. Hatta annenin gebelik süreci de bebeğin doğumdan sonraki kişilik yapısını etkilemektedir. Sakin, sağlıklı ve mutlu bir hamilelik dönemi geçiren anne adayının huzuru elbette karnındaki bebeği de olumlu şekilde etkileyecektir. Öte yandan stresli ve sağlıksız bir hamilelik dönemi geçiren anne adayının bu olumsuz duyguları bebeğini de olumsuz etkileyecektir.

Kişiliği meydana getiren faktörler doğum ile başlayıp sonrasında çevresel şartlara göre şekillenmektedir. Çevresinde gördüğü bireyleri örnek almakla başlayan bireyin içinde bulunduğu sosyal grup, yetişlinliğe adam atacağı zaman bireyin kişiliğinde etkili olacaktır. O halde bireyin rol model alacağı bireyler, öncelikle aile ortamında başlasa da zamanla dış dünyasından da olabilir. Hatta ailedeki doğum sırasının bile kardeşlerin üzerinde etkilerinin olduğunu açıklayan araştırmalar mevcuttur. Örneğin, Alfred Adler'e göre ailenin doğan ilk bebeği daha yetenli, donanımlı ve zeka ile doğacaktır.¹³².

Bir sonraki aşamada kişisel farklılıklar ve bunların sebepleri ile sonuçları açıklanacak ve bu doğrultuda psikolojide psikanalitik yaklaşımlarda geliştirilen kişilik kuramları açıklanacaktır. Yine bu yaklaşımlar neticesinde geliştirilmiş olan Beş Büyük

¹³⁰ Zel, s.16.

¹³¹ Saeed Shokoufeh, **Erzurum'da Farklı Branşlarla İlgilenen Sporcular İle Spor Yapmayan Sedanterlerin Kişilik ve Saldırganlık Düzeylerinin İncelenmesi** (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Atatürk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum, 2014, s.31.

¹³² Zel, s.26.

Kişilik Modeli ele alınarak psikolojik dayanıklılığa etki eden faktörler açıklanmaya çalışılacaktır.

2.4. PSİKOLOJİK DAYANIKLILIĞI OLAN KİŞİLERİN ÖZELLİKLERİ

Toplumsal hayatın önemli bir parçası olan insanın iş hayatının da önemli bir rol oynayıcı olması nedeniyle psikolojik olarak incelenmesini de kaçınılmaz hale gelmiştir. Kişilik merkezli olarak ele alınan psikoloji kavramı, bireylerin hayatlarındaki farklı rollerin ve davranışların incelenmesi üzerinde durmaktadır.

Zorluklar ve problemlerle karşılaşıldığında, başarı elde etmek için kendini toplama, başarıya odaklanma ve bu yoldaki amacını sürdürme olarak analiz edilen psikolojik dayanıklılığın¹³³ her bireyde farklılık gösterdiğini hatta dönem dönem de değişiklik gösterebileceğinden bahsetmiştik. Dolayısıyla bir bireyde işe yarayan psikolojik dayanıklılık artırıcı faktörler bir başka bireyde işe yaramayabilir. Bazı bireyler yaşadıkları sarsıcı, üzücü olaylar karşısında kendilerini kaybederken bazıları çok güçlü kalabilir. Yine bazı bireyler stres karşısında endişelenip hastalanabilirken bazıları sakin ve sağlıklı kalabilmektedirler ya da hasar alsalar bile en hafif şekilde atlatabilirler. Bu da bireylerin doğuştan fizikolojik ve psikolojik olarak farklı özellikler ile dünyaya geldiğini göstermektedir. İşte bahsedilen bu güçlü gruba psikolojik açıdan dayanıklı kişiler denilmektedir. Bireyin çocukluk döneminde başlayıp geliştirilebilen bir özellik olan psikolojik dayanıklılığın bireyin sosyo kültürel çevresinden etkilendiğini daha önce belirtmiştik. Aile gibi toplumsal hayatın ilk basamağı olan kurumların bu süreçteki davranışları ve tutumları çok önemli bir rol oynamaktadır. Psikolojik dayanıklılığı yüksek bireyler doğuştan birtakım kişilik özellikleri getirdiği gibi sonradan da kazandıkları bazı özellikleri olabilmektedir. Örneğin, doğuştan gelen bazı sıcakkanlı olma dediğimiz sosyal çevre tarafından daha çok sevilme durumu, bu tanıma paralel olarak çevremizde bazı insanlar daha çok takdir edilir ve çevre tarafından daha olumlu tepkiler alabilir. Yine karakterin bebeklik çağlarında şekillenmeye başladığını düşünürsek daha esnek bir karakter ve mizaç sahibi olmaları doğuştan taşıdıkları psikolojik dayanıklılık özellikleri olabilmektedir.

¹³³ Gleen Richardson, 'The Metatheory of Resilience and Resiliency', **Journal of Clinic Psychology**, Cilt:58, sayı:3,2002, s.315.

Elbette büyüyen ve gelişen bireyin zamanla öğrendiği ve kendisine kattığı bir çok yönü vardır. Bunlar psikolojik dayanıklılığı artan bireyin daha sonradan kazanmış olduğu kişilik özellikleri diyebiliriz. Örneğin, karşısındaki diğer bireyleri anlama yani empati becerisi gelişmiş olabilir ya da çok iyi iletişim becerilerine sahip bir kişi haline gelmiş olabilir. Aynı şekilde bir hedefe sahip olup, onun için çalışan ve misyonu olan bir kişiye de dönüşebilir. Tüm bu örnekler çoğaltılabilir o halde psikolojik olarak dayanıklı bireyler bir çok özellikten oluşmuşlardır¹³⁴. Kısaca;

- Hayatta amaçları olan,
- Stres ile nasıl başa çıkacağını bilen,
- Empati kurabilen ve güçlü iletişim becerileri olan,
- Başarısızlıklarını da kabul edip bu gerçekliği gören bireylerdir,
- Topluma katkı sağlayabilen, problem çözümünde proaktif karar verebilen bireylerdir diyebiliriz.
- Özgüvenli bireylerdir.
- Geleceğe olumlu bakabilen ve gerçekliği kanul edip kendini de anlayan bireylerdir.
- Olumlu ve olumsuz duyguları yönetebilirler.

Psikolojik olarak dayanıklı olmak bireyin stres ya da zorluk yaşamadığı anlamına gelmemektedir. Ayrıca psikolojik dayanıklılığının yüksek olması, kişinin doğa üstü güçlere sahip olduğu anlamına gelmemektedir. Burada anlatılmak istenen bireylerin bu zor süreçlerde bile normalmiş gibi davranıp zorlukların üstesinden gelebilmeleri anlatılmaktadır.

Yukarıda tanımlamaları verilen psikolojik dayanıklılık kavramı içerisinde zor şartlara adapte olmayı, öğrenmeyi ve iyileşme gibi boyutları barındırdığı için birey bu olumsuz ve zor koşullardan beslenip güçlenebilir. Psikolojik dayanıklılık çocukluk döneminden gelişip şekillenmeye başladığı için bu dönemde ailelere de çok büyük görevler düşmektedir. Bu evrede çocuklara verecekleri tepkiler hem kişiliklerinin gelişimi hem de ilerki dönemde zor hayat şartları ile baş edebilecekleri psikolojik dayanıklılıklarının gelişmesinde etkili olacaktır.

¹³⁴ Abraham Greeff and Ilona Ritman, 'Individual Characteristics Associated With Resilience in Single-Parent Families', **Psychological Reports**, Cilt:96, sayı:1, 2005, s.38.

Psikolojik dayanıklılık bireysel bir özellik gibi görünmesine rağmen tamamen bireysel bir özellik değildir. Çevresel ve genetik faktörlerin de şekillendirdiği psikolojik dayanıklılık, toplumsal bir özellik olarak da karşımıza çıkmaktadır. Dayanıklılık hem bireysel hem de çevresel faktörlere bağlı olarak değişim göstermektedir. Psikolojik dayanıklılık önemli tehditler karşısında, bireysel özellikler ve çevresel etkilerin heterojenliği sonucu ortaya çıkmaktadır¹³⁵. Bu stresli ve zor yaşam olaylarının sona ermesi de yine bireylerin sahip oldukları bireysel, toplumsal ve çevresel etkiler olarak ifade edebileceğimiz bütünsel özelliklerle ilgilidir. Kobasa ve arkadaşları da psikolojik dayanıklılığı yüksek bireylerin sağlıklı olma hallerinin bile diğer bireylere nazaran daha yüksek olduğunu (hastalıklara yakalanma olasılığının daha düşük olduğunu), krizleri fırsata çeviren bir düşünce yapıları olduğunu vurgulamışlardır¹³⁶. Genellikle yaşanması istenmeyen zor olaylardan sonra deneyimlenen, öğrenilen psikolojik dayanıklılık bir yandan buna ayak uydurma süreci olarak basite indirgenebilir fakat bir yandan da tüm bu süreç içerisinde öğrenilip geliştirilebilen dinamik bir süreçtir. Bu bağlamda psikolojik dayanıklılık hassasiyetin zıttı ya da stresli durumlarla yaşanan değişimlerin sonucunda ortaya çıkan ve değişmesi zor bireysel özelliklerden biri olarak da ele alınmaktadır¹³⁷.

Kişilik özelliklerinin yanı sıra Rutter dayanıklılıkla ilgili olarak gen – çevre araştırmalarından bahsetmiş ve bazı genetik faktörlerin, depresyona karşı ve antisosyal davranışlara karşı korunmak açısından önemli olduğunu vurgulamıştır¹³⁸. Öz denetimi yüksek, öz güvenli, iletişim kanalları açık bireyler psikolojik dayanıklılık seviyesi yüksek kişilerdir. İyi iletişim kurabilen, girişken ve özgüvenli bireyler diğerlerine göre daha pozitif duygulara sahiptirler ve bunu proaktif şekilde kullanmaktan da kaçınmazlar. Bu noktada psikolojik dayanıklılığı yüksek bireyler kendilerine hayatta bir amaç belirlemekte ve o yönde ilerlemekte zorlanmazlar.

¹³⁵ Mark Fraser, Maeda Galinsky and Jack Richman, 'Risk, protection, and resilience: Toward a conceptual framework for social work practice', **'Social Work Research'**, Cilt:23, Sayı:3, 1999, s:131-143.

¹³⁶ Kobasa vd.s. 190.

¹³⁷ Fred Luthans and Carolyn Youssef, 'Human, Social, And Now Positive Psychological Capital Management: Investing Gn People For Competitive Advantage', **Published in Organizational Dynamics**, Cilt:33, sayı:2, 2004, s. 156.

¹³⁸ Michael Rutter, 'Annual Research Review: Resilience – clinical implications', **Journal of Child Psychology and Psychiatry**, Cilt:54, Sayı:4, 2013, s.478.

Psikolojik dayanıklılığa sahip bireylerin depresyondan koruyan ve pozitif yönlü duyguları besleyip arttıran benlik, dünya ve gelecekleri hakkında daha iyimser görüşlere sahip olduklarını belirten Mark vd. ayrıca psikolojik dayanıklılığın bu benlik ve geleceğe yönelik pozitif duyguları arttırdığını da eklemiştirler¹³⁹. Tüm olumlu düşüncelere sahip olmak ve güçlü olmak psikolojik dayanıklılığı yüksek olan bireylerin özelliklerinden biridir¹⁴⁰. Bundan yola çıkarak, psikolojik dayanıklılık bireylerin mental olarak iyi hissetmelerini de sağlayan bir kişilik özelliğidir¹⁴¹. Bu boyutu ile psikolojik dayanıklılık bir kişilik özelliği olarak ele alınmaktadır. Üstelik, dayanıklı bireyler stresli yaşam olaylarıyla karşılaştıklarında, bunları kontrol etmek için aktif girişimde bulunurlar, deneyimi ya da yaşadıklarını ilginç ve değerli olarak görürler ve bu olayları öğrenme ve gelişim için bir araç olarak değerlendirirler¹⁴². Psikolojik dayanıklılığı yüksek bireylerin riskli durumlara maruz kalmaları halinde öz değerlendirme yapabilme ve olayları yeniden değerlendirip aksiyon alabilme yetileri daha gelişmiş olmaktadır. Bu noktada, bu bireylerin yaşamlarını her koşulda yeniden düzenleyip yönetme becerilerinin olduğu da söyleyebiliriz.

Psikolojik dayanıklılığı ‘değişim, hastalık ve kötü kaderden hızlıca kurtulma, iyileşme’¹⁴³ anlamında ele alan Amerikan Heritage Sözlüğünde de bahsedildiği üzere; dayanıklılık, çabuk toparlanma sürecini ifade eder. Hayatlarını ve duygularını yönetebilme becerisi olan ve duygusal zekası yüksek olan bireylerin psikolojik dayanıklılığı da yüksektir. Duygularını her koşulda idare edebilen bireyler stresle baş edebilmede de oldukça başarılı olacaktır¹⁴⁴. Bu bağlamda sosyal olarak da çevreleriyle uyum içinde olacaklarını söylemek de yanlış olmayacaktır.

Yukarıda tanımlardan çıkarabileceğimiz bir başka özellik ise, psikolojik dayanıklılığın bir özellik olmasının yanı sıra geliştirilebilen bir süreç olmasıdır.

¹³⁹ Mark Winnie, Ivy Ng and Celia Wong, ‘Resilience: Enhancing Well-Being Through the Positive Cognitive Triad’, **Journal of Counseling Psychology**, Cilt: 58, sayı:4, 2011, s.615.

¹⁴⁰ Ferudun Sezgin, ‘İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerinin İncelenmesi’ **Kastamonu Eğitim Dergisi**, Cilt: 20, sayı:2,2012, s.491.

¹⁴¹ Korhan Karacaoğlu ve Gülay Göktaş, ‘Psikolojik Dayanıklılık ve Psikolojik İyi Olma İlişkisinde İyimserliğin Aracı Rolü: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma’ **İş ve İnsan Dergisi**, Cilt:3, sayı:2, 2016, s.122.

¹⁴² Hanton Sheldon, Evans Lynne and Richard Neil, ‘Hardiness and The Competitive Trait Anxiety Response’, **Anxiety, Stress and Coping**, Cilt: 16, sayı:2, 2003, s.185.

¹⁴³ Amerikan Heritage Dictionary ‘<https://ahdictionary.com/word/search.html?q=resilience>’ (04.02.20).

¹⁴⁴ Esin Özer ve Engin Deniz, ‘Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Sağlamlık Düzeylerinin Duygusal Zekâ Açısından İncelenmesi’, **Elementary Education Online**, Cilt:13, sayı:4, 2014, s.1242.

Bireyler zamanla daha yüksek ve güçlü psikolojik dayanıklılık seviyesine sahip olabilmektedir. Bu bağlamda bireyler sadece özel hayatlarında değil örgütsel yaşamlarında da stresle baş etme yolları geliştirebilirler ve örgüte daha bağlı bireyler olabilirler. Psikolojik dayanıklılığa sahip olmak, çalışan bireylere iş yerinde de yaşadığı ya da yaşayacağı stresi yönetebilmesi açısından da yardımcı olacaktır. Bu sayede bireyler ekip arkadaşları ile daha uyumlu olabilir çatışma durumlarında her iki taraf da daha az zarar görür ve yapıcı davranır. Artan sorumluluklar bireyi yıldırmak yerine iş tatminini arttıracak ve bireyin örgüte bağlılığını da olumlu yönde etkileyecektir. Elbette iş hayatında mutlu olmak özel hayattaki mutluluğuda beraberinde getirecektir.

Fakat bu durumun sadece bireysel boyuta indirgenmesi yanlış olacaktır. Çünkü stres ve zorlu olaylar sadece bireysel boyutta olmamaktadır. Örneğin evli çiftler de evliliklerinde karşılaştıkları zorlukların üstesinden yine psikolojik dayanıklılıkları ölçüsünde gelebilirler ya da bu durumu atlatamayıp ayrılabilirler. Ya da büyük bir kriz ile karşılaşan şirketler de krizi fırsata çeviremeyip doğru şekilde yönlendiremezse olumsuz sonuçlarla karşılaşabilirler.

Elbette psikolojik dayanıklılıkla ilgili ilişki olabilecek pek çok kişilik özelliği mevcuttur. Literatür incelendiğinde psikolojik olarak dayanıklı bireyleri; A tipi kişilik özelliğine sahip (hırslı, çaba gösteren, duygularını dışa vurabilen, çalışkan), sosyal destek ağı açısından zengin, sağlıklı alışkanlıkları olan, yaşanan olaylara pozitif bir şekilde bakabilen bireyler olarak tanımlayan¹⁴⁵ ve bu kişilerin hayatlarında ne yapmak istediklerini kolayca belirleyen bireyler olduklarına dair görüşler mevcuttur.

Fakat sonuç olarak, herhangi bir olumsuz deneyim yaşayan birey daha sonra da başına gelecek olumsuz durumlarda bunun üstesinden daha güçlü şekilde gelecektir. Kişilik bireyin tüm özelliklerini ortaya koyan bütüncül bir sistemdir. Yani bireyi diğer bireylerden ayıran farklılıkların temeli kişiliktir. Bu bağlamda kişilik, toplumsal hayata etki ettiği gibi, iş hayatında da anahtar rollere sahiptir. Bireyin iş çevresinin en önemli parçasını oluşturan iş arkadaşlarıyla uyumunda çok büyük etkiye sahiptir. Kişilik bu yönüyle iş hayatı için önemlidir. Özellikle turizm gibi çalışan müşteri ilişkisinin daha sık ve yüz yüze olduğu dinamik bir iş çevresinde bireyin

¹⁴⁵ Kenneth Nowack, 'Who are the hardy?', **Training and Development Journal**, Cilt:40, sayı:4, 1986, s.116.

kişiliği onun başarısı ve dolayısıyla iş yerinin de başarısı anlamına gelmektedir. O halde kişiliği açıklarken hakkında geliştirilmiş önemli bazı kuramları da incelemek konumuz açısından faydalı olacaktır.

2.5. KİŞİLİK KURAMLARI

Bireyin iş hayatının merkezi olması ve iş hayatının önemli bir parçası olduğunun farkına varılması kişiliğin daha detaylı incelenmesini gündeme getirmiştir. Kişiliğin çok yönlü bir kavram olması sebebiyle tanımı hakkında bir çok kuram geliştirilmiştir. Ve her bir kuram da kişiliğin gelişimi hakkında farklı bir fikir vermektedir. Bu bölümde konuya ışık tutacak temel kuramlar ele alınacaktır.

Freud ile başlayan bu süreç Erikson, Adler Murray gibi bilim adamlarının da katkıları ile gelişmiş bir süreç halini almıştır. Bireyin davranışlarına yansıyan kişilik için bazı kuramcılar bireyin kendi yaşam alanını ele almayı tercih etmişlerdir¹⁴⁶. Bireyin sergilediği davranışların her birinin bir önceki davranış örüntüsü ile ilişkide olduğu ortadadır. Zira kişiliğin farklı faktörlerden etkilendiği daha önce de ifade edilmişti.

Örneğin Murray kişiliği beyin ile özdeşleştirmiştir. Beyin olmaksızın kişiliğin de olmayacağı görüşünü vurgulamıştır. Freud'e göre de bireylerin davranışlarına yansıyan kişilik, bilinçaltının bir ürünüdür. Bu bağlamda kişilikle ilgili en çok kabul gören temel nitelikteki yaklaşımlar da şu şekilde özetlenebilir:

2.5.1. Sigmund Freud'un Kişilik Kuramı

Literatürde en iyi bilenen kuramlardan birisidir Freud'un kişilik üzerine geliştirdiği 'psikoseksüel kuram'. Bu kuram çerçevesinde kişilik, bireyin çocukluk döneminde yaşadığı tramva veya durumların gelecek hayatına etkileri üzerinde durmaktadır. Buna paralel şekilde Erickson'un 'psikososyal kuramı' da çocukluk sonrası iletişim boyutları üzerinde durmuştur¹⁴⁷.

¹⁴⁶ Yanbastı, s.9.

¹⁴⁷ BILTED, 'Ana Babanın Çocuğun Kişilik Gelişimine Etkisi', <http://www.bilted.com/bilgi/ana-babanin-cocugun-kisilik-gelisimine-etkisi> (17.03.20).

Freud kişiliği bireyin duygusal yönü ile incelemiş ve kişilik olgusunu 3 ana gruba ayırmıştır; id (altbenlik), ego (benlik) ve süper ego (üstbenlik)¹⁴⁸. Sırayla bunlar:

- *İd*: Freud’a göre altbenlik, insanın doğuştan sahip olduğu ilk biyolojik¹⁴⁹ ve zihinsel parçası olduğu halde kişiliğin etkilendiği gibi kültürel faktörlerden kolayca etkilenmez¹⁵⁰. O halde id yani altbenlik bireyin içinde olan doğal duyguları ve dürtüleridir.
- *Ego*: Freud’a göre ego, kişiliğin denge ve uyum sağlayıcısıdır. Ayrıca Freud egonun dış dünyanın etkisi altında altbenlik ile bağlantılı bir şekilde olduğunu hatta her ikisi arasında bir arabuluculuk görevi yaptığını ifade etmiştir¹⁵¹. Bu bağlamda ego id’in talepleri ile bireyin taleplerini başarılı bir şekilde tamamlamaya çalışır. Aksi halde bireyde olumsuz bir etki yaratabileceğinden bireyin zihinsel sağlığı egoya bağlıdır¹⁵². İd ile Süper ego arasında bir köprü konumdadır diyebiliriz. Bu nedenle Freud; kişisel farklılığı, her bireydeki bu alt benliklerin farklılığı ile de açıklamaktadır diyebiliriz.
- *Süper Ego*: Freud’e göre süper ego da kişiliğin bileşenlerinden biri olan karakter gibi, kişiliğin ahlaki yönü ile ilgilidir. Bu noktada süper ego, bireyin bir davranışının doğru olup olmadığına karar verir ya da yapacağı her şeyin toplumsal değer yargılarına uygunluğuna göre şekillenmesinde etkilidir¹⁵³. Süper ego, çocukluk evresinde şekillenmeye başlarken, bireye ailesi ve/veya içinde bulunduğu toplumsal sınıfı tarafından aktarılan kültürel değerleri ile gelişir. Doğru yapıldığında ödül yanlış yapıldığında da ceza ile yönlendirilir. Bu üç

¹⁴⁸ Uluçınar, s.41.

¹⁴⁹ Osman Özdemir, Pınar Özdemir, Muhammed T. Kadak ve Serhat Nasıroğlu, ‘Kişilik Gelişimi’, **Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar**, Cilt:4, sayı:4, 2012, s.579.

¹⁵⁰ Uluçınar, s.42.

¹⁵¹ Dr. C. George Boeree, ‘Personality Theories’, http://www.social-psychology.de/do/pt_ultimate.pdf (19.03.20).

¹⁵² Uluçınar, s.43.

¹⁵³ M. Akif Kılavuz ve İbrahim Gürses, ‘Kuşakların Ahlaki Değerleri Birlikte Öğrenmesi: Kohlberg’in Ahlaki Gelişim Kuramı Açısından Bir Değerlendirme’, **Uludağ Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, Cilt:25, sayı:1, 2016, s.99.

faktör birleşerek kişiliğin dinamizmi haline gelmektedir¹⁵⁴. O halde süper ego bireylerin davranışları için bir ölçüt yani kıstastır ve zaman içinde oluşmaktadır diyebiliriz.

Bu noktada altbenlik doyum ve haz almak isterken benlik bunun toplumsal uyumunu denetlemeye çalışacak ve üstbenliğin yasakları içinde kalacaktır. O halde bu üç bileşim zaman zaman bireyin zihninde bir çatışma yaratacaktır. Benlik bu noktada denge sağlamak amacıyla devrede olacaktır. Freud burada bilinçaltı kavramını da karşımıza çıkarmaktadır. Zira bilinçaltı genel anlamıyla, günlük hayatımızda farkında olduğumuz ya da olmadığımız her şeyi bünyesine alan kaydeden yerdir. Cüceloğlu'nun da ifade ettiği gibi; Freud'a göre, insan bilinci bir buz dağı gibidir yani görünen düzey fakında olduğu yönünü gösterirken id,ego ve süper egonun bir kısmı da suyun altında gizlidir¹⁵⁵.

2.5.2. Carl Jung'ın Kişilik Teorisi

Bireyi tarif ederken de zaman zaman kullanılan içe dönük- dışa dönük kavramları ilk olarak Jung'un teorisinde kullanılmıştır. İsminde de çağrışım yapacağı üzere içe dönük kişiler, kendi iç dünyasına yönelmiş kimselerken dışa dönük kişiler daha sosyal bir davranış sergiler ve başkalarıyla birlikte olmak isterler¹⁵⁶. Bu noktada ilk defa iki ayrı ayırt edici özellik bir kuramda bahsedilmiştir. Hatta Jung kişiliğin etkileşimde bulunan birçok sistem tarafından oluştuğunu da eklemektedir¹⁵⁷.

Jung'da Freud gibi insanın dürtüleri ile hareket ettiğini savunmuş bu nedenle de insan davranışlarının tahmin edilebilir olduğu görüşünü kuramında ele almıştır¹⁵⁸. Jung'a göre, bireyin davranışları geçmişinden etkilense de geleceğe dönük olarak hareket eder. Böylelikle birey gelecekte olmak istediği gibi hareket eder. Bu bağlamda, birey kendi geleceğini kendisi tayin edecek kişiliğe sahiptir. Jung, bireyin devamlı kendini yenilediğini ve yaratıcı bir gelişim düşüncesi içinde olduğuna inanır. O'na

¹⁵⁴ Sigmund Freud, **Psikanalize Yeni Giriş Dersleri**, çev. Selçuk Budak, Öteki Yayınevi, Ankara, 1994, s.89.

¹⁵⁵ Doğan Cüceloğlu, **Anlamlı ve Çoşkulu Bir Yaşam için Savaşçı**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2011, s.406.

¹⁵⁶ Cüceloğlu, s.415.

¹⁵⁷ Yanbastı, s.49.

¹⁵⁸ Yılmaz, s.46.

göre, bireyin davranışları, bireyselliğin ve kalıtımsallığın yanında, amaçları ve idealleri tarafından da şekillenir. Benzer şekilde Jung da Freud gibi 3 bileşenle bu durumu açıklamıştır¹⁵⁹:

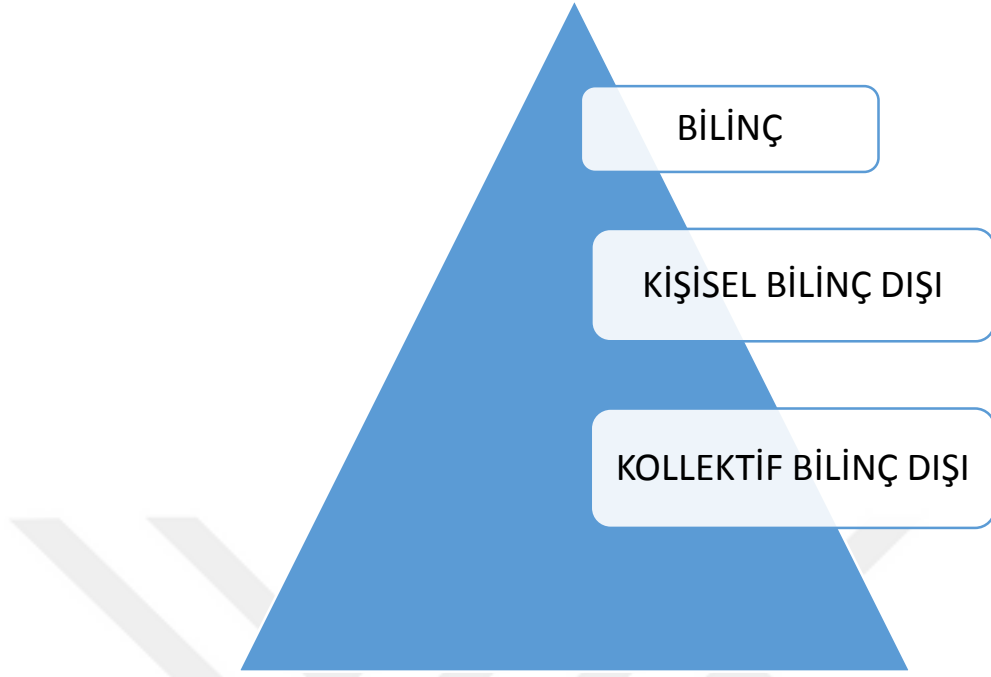
- *Ego*: Jung da Freud gibi egoyu kişiliğin bilinçli tarafı olarak ele almıştır. Çocukluktan başlayan bu süreç kişilik gibi önce ailede başlar. Birey aile fertlerini ayırt etmeye başlar, çevredeki insanları, eşyaları algılama başlar.
- *Kişisel Bilinç Dışı*: Egoya çok yakın bir bölgedir. Burada bilince hiç ulaşamamış ya da ulaştıktan sonra çatışma yarattığı için bastırılmış yaşantılar ve duygular bulunmaktadır¹⁶⁰.
- *Kollektif Bilinç Dışı*: Kişiliğin üçüncü bölümünü oluşturan kollektif bilinç dışı bireyin ait olduğu sosyal yapının, genetik faktörlerin izlerini taşımaktadır. O halde Jung da kişiliği oluşturan faktörlerde biyolojik ve sosyal yapının varlığını kabul etmiştir.

Jung Freud'un kuramından her ne kadar etkilenmiş olsa da cinselliğin ağır bastığı psikososyal yaklaşımı tümüyle kabul etmemiştir. Aşağıdaki şekilde Jung'un kişilik kuramını açıklarken anlatmaya çalıştığı üç bileşen sıra ile gösterilmektedir.

¹⁵⁹ Peg Thoms, 'The Relationship Between Self-efficacy For Participating In Self-managed Work Groups And The Big Five Personality Dimensions', **Journal Of Organizational Behavior**, Cilt:17, sayı:4, 1996, s.359.

¹⁶⁰ Carl Gustav Jung'un Kişilik Kuramı <https://www.nkfu.com/jung-kisilik-kurami/> (20.03.20).

Şekil 2: Carl Jung'ın Kişilik Kuramı



Bireysel psikolojinin kurucusu olan Adler, burada bireyin topluma uyumunu sağlamayı amaçlamaktadır. Bireysel bir uyumdan bahsederken bireycilik ya da biricik olma durumunu ifade etmektedir¹⁶¹. Adler de kendi kişilik kuramında Freud'a tamamen karşı çıkmış ve kişiliği ya da insan doğasını parçalara ayırmak yerine bir bütün olarak ele almayı doğru bulmuştur. Bu noktada Adler bireyi anlamanın onu bir bütün olarak ele almaktan geçtiğini vurgulamaktadır. Kişiliğin gelişimini toplumsal yaşamdaki diğer faktörlerle etkileşimin bir çıktısı olarak görmesi Adler'i çağının kuramcılarından ayıran bir özelliği olmaktadır¹⁶².

Adler' e göre Freud'un esas aldığı cinsellik dürtüsünden daha önemli bir şey vardır o da üstünlük hissi. Bireyler birbirlerinden daha güçlü ve baskın olmak için çaba gösterirler. Buna paralel olarak yine aşağılık duygusu da ilk kez Adler'in kuramlarında bahsettiği bir yöndür¹⁶³. Adler bireylerdeki bu iç güdüsel dürtüleri destekleyen etmenlerin sosyal çevresel faktörler olarak değerlendirmiştir. Nitekim benzer şeyi

¹⁶¹ Bireysel Psikoloji/ Alfred Adler, <https://psikologo.com/bireysel-psikoloji-alfred-adler/> (20.03.20).

¹⁶² Semih Eker, 'Alfred Adler'in Kişilik Kuramı'nın Demokrasi Düşüncesi Açısından Önemi', U.Ü. **Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:13, sayı:22, 2012, s.158.

¹⁶³ Cüceloğlu, s.416.

doğada da gözlemlemek mümkündür. Hayvanlar aleminde hayatta kalmak için bir taraf güçlü olmalı ve bu da aralarında üstünlük sağlama savaşları ile mümkün olmaktadır. Örneğin bir aslanın ceylan karşısındaki üstünlüğü Adler'in kuramını daha yalın şekilde anlamamıza yardımcı olacaktır. O halde üstünlük duygusu mikro düzeyde bireysel gibi görünse de makro açıdan evrensel ve bütünsel bir duygudur diyebiliriz.

Adler, Jung ve Freud gibi kişisel özellikler üzerinden değil daha sosyal ve toplumsal ilişkilere dönük bir kişilik kuramı geliştirmiştir ve bu bakış açısı da onu diğerlerinden ayırmaktadır. Nitekim Yanbastı da ' insanın toplumsal bir varlık olduğunu' yani her eğiliminin toplumsal bir iz taşıdığını belirtmiştir. O halde birey topluma yönelik davranış sergileme eğilimindedir. Ve bu güdüleme de doğuştan gelmektedir¹⁶⁴. O halde Adler' e göre sağlıklı bir kişiliğe sahip olmanın temel taşı ego ya da kolektif bilinç dışılık değil sosyalliktir. Bu psikolojide sosyal ilgi olarak adlandırılmakta ve Adler'e göre de bireyin doğumu ile birlikte başlar¹⁶⁵. O halde Adler' e göre birey yaptığı her şeyin bilincindedir ve davranışları onun isteği doğrultusunda gelişmektedir.

2.5.3. Karen Horney'in Kişilik Kuramı

Horney de kişiliği sosyal ilişkiler çerçevesinde tahliller yapabilmek için incelemiş ve *korku* ile *endişe* duygularını kuramın esas öğeleri olarak ele almıştır¹⁶⁶. Horney'e göre insan davranışlarının temeli korkudur ve bireyler bu korktukları durumlardan kaçarak daha güvenli bir hayat için çabalayacaklardır. O halde bireylerin bu durumlar yani kendilerini korumak için geliştirdikleri bazı düşünce ve davranış örüntüleri olacaktır. Horney'in insan davranışının temelini kaygı ve korkuya dayandığı bu kuramı neticesinde, bireylerin bu durumda başvuracağı toplam on adet

¹⁶⁴ Yanbastı, s.79.

¹⁶⁵ Eker, s.169.

¹⁶⁶Şerif Şimşek, Tahir Akgemci ve Adnan Çelik, **Davranış Bilimlerine Giriş, 7.baskı**, Gazi Kitabevi, Ankara, 2011, s.107.

davranış alternatifinden bahsetmektedir. İçlerinden üç tanesi de kişiliğin toplumsal sistemdeki yerini anlamak açısından önem arz etmektedir¹⁶⁷:

- Sempatik- Dışa Dönük: Bu bireyler korku ve endişelerinden kurtulmak için bireylere sevgi ve yakınlık duyguları ile yaklaşarak kişilik geliştirdikleri kuramdır.
- Antipatik- İçe Dönük Olma: İnsanlardan uzak durarak, yalnız başına hareket eden bir kişilik geliştirme kuramıdır.
- Saldırgan Öfkeli Olma Davranışı: Bu kişilik kuramında birey ne yakınlık ne de uzaklık davranışı göstermeyerek mücadelecı bir tutum izlemektedir. İnsanlara baş kaldırır, saldırgan davranışlar örüntüsü göstermektedir. Kavga ederek korku ve kaygılarından kurtulma çabası vardır.

2.5.4. Eric Berne'nin Kişilik Kuramı

Berne'nin kişilik kuramı Freud ile en yakın kuram tahlilini yapan kişidir. Çünkü Berne de kişiliğin belli dönemleri olduğu görüşünü benimsemektedir. Berne, kişiliği duygusal boyutuyla ele almakta ve üç yönü olduğunu ileri sürmektedir. Bunlar; çocuk, ebeveyn ve olgunluk evreleridir¹⁶⁸.

Berne her bireyin bir kısmının çocuk olduğunu söyler. Çünkü herkeste bir miktar sorumsuz davranma, eğlenmek istemek ve bencil davranma isteği mevcuttur¹⁶⁹. Çocukluk dönemi bireyin düşünmeden istediği gibi hareket ettiği dönemdir¹⁷⁰. Örneğin aç olan bir bebeğin istediği zaman süt içmek istemesi ya da dilediğini söylemesi bu duruma örnek olabilir. Kişiliğin gelişiminde çocukluk evresinin önemi literatürde de ortaya konmuştur. Ancak ileriki yaşlarda bu önem oranı da azalmaktadır. Zira kişiliğin gelişimine bir çok uyarının etkisi olmaya başlamaktadır.

Berne'ye göre kişiliğin ebeveyn yönü, isminden de anlaşılacağı üzere bireyin anne baba ya da o role koyduğu kişileri ifade eder. Burada ebeveynlik yönü genetik

¹⁶⁷ Wendy Smith, 'Karen Horney and Psychotherapy in the 21st Century' **Clinical Social Work Journal**, Cilt:35, sayı:1, 2007, s.62.

¹⁶⁸ Eric Berne, **Hayat Denen Oyun**, çev.Selami Sargut, Kariyer Yayıncılık, İstanbul, 2001, s.26.

¹⁶⁹ Güney, s.206.

¹⁷⁰ Erol Eren, **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Basım Yayın, İstanbul,2010, s.87.

birtakım faktörleri de kapsar hatta ve hatta gelenek ve göreneklerin de yine önce ailede öğrenildiğini düşünürsek bireyin ileri yaş dönemlerinde ebeveyn yönü baskın olacaktır diyebiliriz.

Olgunluk kısmı olarak ifade edilen kişilik kısmı, insanın çocukluk dönemini ortama uygun olacak biçimde düzenleme görevini yerine getirmektedir. Burada bazı duygu ve durumları disipline etme durumu vardır. Böylece insanın doğal olarak yapmak isteyip de yapamadığı şeyler yetişkin kısım sayesinde bilinçaltına itilip baskı ile muhafaza edilmektedir. Doğaldır ki baskılar arttığında veya olgun kısımda herhangi bir nedenle disiplinel bir zayıflama olduğunda, kişinin çocukluk yönü ağır basmakta ve yaramazlık tarzında davranışları ile ortama zarar verebilmektedir¹⁷¹.

2.5.5. Eysenck'in Kişilik Kuramı

Literatürde diğer kuramlar kadar geniş bir yer kaplamasa da Eysenck kişiliği 4 düzeyde hiyerarşik yönden incelemiştir. Birinci düzey, kişiliğin özel tepkilerini içeren alt yüzeydir. Yani kalıtsal etkiler bu yüzeydedir¹⁷². İkinci düzey bireyin alışkanlıkları ile elde ettiği yüzeydir. Burada deneyimleri ve bilgi birikimleri mevcuttur. Üçüncü düzey, kişilik kalıplarının ortaya çıktığı eğilimlerin olduğu yüzeydir. Bu bağlamda bu yüzeyde bazı özellikler de ortaya çıkmaktadır. Bireyin dengeli olma hali, heyecanlı olma hali vb¹⁷³. Son olarak dördüncü ve son düzeyde ise bireyin sahip olduğu baskın özelliklere göre tipler ortaya çıkmaktadır¹⁷⁴.

Her birey keşfedilmeyi bekleyen farklı bir dünyadır. Ve birbirlerinden farklı özellikler sergilemektedirler. Bilim insanları da bu farklılıkların temelinde yatan sebepleri anlamak için uzun süre araştırmalar yapmışlardır. Bu araştırmalar neticesinde birtakım faktörler üzerinde yoğunlaşmıştır. Kişilik de üzerinde durulan faktörler arasında büyük öneme sahiptir. Bu bağlamda bireyleri kişilik özelliklerine göre sınıflandırmada, kişiliğin tanımlanmasına ve ölçülmesine ilişkin pek çok kuram

¹⁷¹ Burger, s.383.

¹⁷² Güney, s.77.

¹⁷³ Mehmet Kaşlı, 'Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider –Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi', (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir, 2009, s.21.

¹⁷⁴ Hans Jurgen Eysenck, **The Dimensions of Personality**, London: Routledge, 1999, s.5.

geliştirilmiştir. Ancak Beş Faktör Kişilik Modeli kişiliğin değerlendirilmesinde sıklıkla kullanılan bir yöntemdir. Ve araştırma bu temel üzerinde değerlendirilecektir. Bu boyut bireyin hem örgüt içindeki hem de sosyal hayattaki davranışlarını anlamak ve açıklamak açısından öneme sahiptir.

2.5.6. Beş Faktör Kişilik Kuramı

İlk olarak ABD'de tanımlanmış olan model, kişilik özelliklerinin yapısının evrensel olduğunu düşündüren beş faktör kişilik modeli, çeşitli kültürlerde kişilik yapısını tanımlamak için ortaya atılmıştır¹⁷⁵. Beş Faktör sınıflamasının kökleri dil hipotezine dayanmaktadır. 'Dil'in kişilik özelliklerinin incelenmesinde bir hareket noktası olarak ele alınması kişilik psikologlarına bir kaynak oluşturmuştur. Kişilik özelliklerini incelemek isteyen araştırmacılar, Francis Galton'un, insanların sergiledikleri bireysel farklılıkların dünyadaki bütün dillerde kendilerini sözcükler halinde yansıtabileceği görüşünden yola çıkarak kişilik yapısını kapsayacak bir sınıflama oluşturmak istemişlerdir¹⁷⁶. Tüm dillerde insanı tanımlayan özelliklerin evrensel olup olmadığı ile ilgili bir soru işareti olarak karşımıza çıkmaktadır. Sonuçta her dil insanı tanımlayan bireysel farklılıkları belirlemede önemli bir faktördür. Modelin çıkış noktası da, bireysel farklılıkların tüm dünya dillerine sözcükler halinde yansıyabileceğidir.

İlk başta kişilik özelliklerini sınıflandırmak için kullanılmış olan beş faktör kişilik modeli zamanla bir kuram halini almıştır. Modelin temel varsayımı, bireysel farklılıkların tüm dünya dillerinde kodlanabileceği, konuşma diline sözcükler halinde yansıyabileceği ve bu sözcükler aracılığıyla insanın kişilik yapısını kapsayabilecek bir sınıflandırmanın oluşturulabileceğidir.

Sonuç olarak, Beş Faktör Kişilik Modeli çeşitli kişilik testleri ve ölçeklerinin kapsamlı analizleri ile sıfat odaklı sorulara dayalı faktör analizleri sonucunda ortaya

¹⁷⁵ Robert McCrae and John Oliver, 'An Introduction to the Five-Factor Model and Its Applications', **Journal of Personality**, Cilt:60, sayı:2,1992, s.2.

¹⁷⁶ Oya Somer, 'Türkçe'de Kişilik Özelliği Tanımlayan Sıfatların Yapısı ve Beş Faktör Modeli', **Türk Psikoloji Dergisi**, Cilt:13, sayı:42, 1998, s.28.

çıkıştır ve model günümüzde geniş bir kabul görmektedir¹⁷⁷. Bu model; muhtemel veriler, bağlantılı tasvirler, farklılıkları yönetme, davranış ve grupsallıkla bireysellik arasında varolan tepkiyi temel almaktadır. Bu başlıca 5 farklılık; duygusal istikrar, dışa dönüklük, deneyime açıklık, uyumluluk ve sorumluluktur¹⁷⁸. O halde beş faktör kişilik modeli tüm kişilik özelliklerini içinde barındıran kapsayan geniş bir kuramdır.

Tanımlanan beş faktör değişik yöntemler kullanılarak yürütülmüş çalışmalarda çok sık ortaya çıktığı için araştırmacılar bu faktörlere ‘büyük beşli’ adını vermişlerdir. Çünkü araştırmacılar ilk başta kaç faktör bulabileceklerini ya da kişiliğin temel boyutlarının nasıl olabileceği konusunda bir fikre sahip olmayıp sadece elde ettikleri verileri değerlendirmişlerdir. Daha sonra hangi özelliklerin birbiri ile grup oluşturabildiğini görmüşler ve bu beş büyük boyutu tanımlayacak kavramlar geliştirmeye başlamışlardır¹⁷⁹. Birçok boyut tanımlanmaya çalışılsa da, 1981’de Goldberg tarafından, sözcüksel proje çalışmaları başlamış olsa da, şuan, dışa dönüklük, gelişime açıklık, duygusal denge, uyumluluk ve sorumluluk olarak bilinen şimdiki yani son halini almıştır¹⁸⁰.

1. Dışa Dönüklük- İçe Dönüklük (Extraversion): Eysenck’in dışa dönüklük boyutu ile de benzerlik gösteren bu boyut, esasen heyecanlı, neşeli, konuşkan, girişken, sosyal olma gibi özellikleri içermektedir¹⁸¹. Dışa dönük bireyler, grup içindeki diğer bireylerle daha kolay iletişim kurarlar. Dışa dönük bireyler, dış dünyaya açık bireylerdir. Bu boyutun karşıtı ise, “içe dönüklük”tür¹⁸². Goldberg’e göre; enerji, baskın olma ve aktivite dışa dönüklüğün temel belirleyicilerindendir¹⁸³. Bu kişilik özelliğinin belirleyicileri arasında; sosyal olma, lider olma, güce sahip olma, istekli olma ve arkadaşça davranmak gibi davranış örüntüleri vardır. Dışa dönükler, içe dönüklere göre genellikle daha

¹⁷⁷ M. Kemal Demirci, Derya Özler ve Birsan Girgin, ‘Beş Faktör Kişilik Modelinin İşyerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri- Hastane İşletmerinde Bir Uygulama’, **Journal of Azerbaijani Studies**, 2009, s.13-39.

¹⁷⁸ Jean-Michel Petot, ‘Le Modele de Personnalite en Cinq Facteurs et le Test de Rorschach’, **Psychologie Française**, cilt:49,sayı:1,2004, s.49.

¹⁷⁹ Burger, s.253.

¹⁸⁰ Lewis R. Goldberg, ‘Language and İnvidual Differences: The Search for Universals in Personality Lexicons’, **Review of Personality and Social Psychology**, Cilt:2, 1981,s.141-165.

¹⁸¹ Murray Barrick and Michael Mount, ‘The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A meta-analysis’, **Personnel Psychology**, Cilt: 44, sayı:1, 1991, s.19.

¹⁸² Dubrin, s.59.

¹⁸³ Goldberg, s.150.

aktif, heyecan arayan, sempatik ve konuşkan, sosyal, enerjik, sıcakkanlı ve girişken bireylerdir. Bazı araştırmalarda dışa dönük kişileri motive eden temel etkenin diğerlerinden üstün olma ve ödül kazanma isteği olduğu saptanmıştır¹⁸⁴. Bunun tam tersi kişilik özelliği gösteren içe dönükler, asosyal kişiler anlamına gelmemektedir bu kişiler içine kapanık kimselerdir. Bir bakıma iletişim kurmamak kendi tercihleridir.

O halde dışa dönük bireyler diğer bireylerle beraber olmaktan hoşlanan, cesur, sıcakkanlı kişilerdir. Wayne, Musisca ve Fleeson (2003), dışa dönük kişilik özelliğine sahip bireylerin, içe dönüklere oranla olayların olumlu yönlerini ele alarak daha az strese maruz kaldıklarını ve hissettikleri olumlu enerjiyi etraflarına yaymada başarılı olduklarını belirtmiştir¹⁸⁵ Araştırmalar stresle başa çıkma stratejilerinde kişilik yardım arama davranışları ile fatalistik düşünce ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiye sahip bu kişilik boyutunda bireylerin psikolojik dayanıklılıkları daha yüksek olacaktır. Buna işaret eden bir araştırma da Kahveci'nin yaptığı araştırmadır; içe dönük bireylerin yaşadıkları birtakım psikolojik problemlerde profesyonel yardım almakta çok zorlandıklarını, dışa dönük bireylerin ise, aynı türden problemlerde psikolojik yardım alma konusunda daha hevesli olduklarını belirtmiştir¹⁸⁶. Beş Faktör Modeli'nde sıcaklık ve olumlu duygular, dışa dönüklüğün bir boyutudur denilebilir.

2. Uyumluluk- Geçimlilik- Uyumsuzluk (Agreeableness): Uyumluluk, geçimlilik ya da yumuşak başlılık olarak ifade edilen bu boyut, bireyin insancıl yönünü ele almaktadır¹⁸⁷. O halde uyumlu bireyler daha arkadaşça davranırlar, kibar ve hoşgörülüdürler. Bu insan ilişkilerinde uyumlu kişiler çevrelerindeki

¹⁸⁴ Murray Barrick, Greg Stewart and Mike Piotrowski, 'Personality and Job Performance: Test of the Mediating Effects of Motivation Among Sales Representatives', **Journal of Applied Psychology**, Cilt:87, sayı:1,2002, s.48.

¹⁸⁵ Julie Holliday Wayne, Nicholas Musisca and William Fleeson, 'Considering the Role of Personality In the Work-family Experience: Relationships of The Big Five to Work-Family Conflict and Facilitation', **Journal of Vocational Behavior**, Cilt:64, sayı:1,2004, s.120.

¹⁸⁶ Harun Kahveci, **Yardım Arama Davranışları ile Fatalistik Düşünce ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki** (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2001, s.25.

¹⁸⁷ John Digman, 'Personality Structure: Emergence of the Five Factor Model', **Annual Review of Psychology**, Cilt:41, sayı:1,1990,s.417.

kişilere karşı da saygılı ve anlayışlı kişilerdir. Costa vd., yumuşak başlılık boyutunun, aynı dışa dönüklük boyutu gibi kişilerarası ilişkilere bağlı bir boyut olduğunu belirtmişler, ancak dışa dönüklüğün sosyal uyaranlarının miktarı ile ilişkili olduğunu, yumuşak başlılığın ise ilişkilerin niteliği ile bağlantılı olduğunu vurgulamışlardır¹⁸⁸. Uyumsuz-geçimsiz bireyler ise; rekabetçi, dik başlı ve inatçı kimselerdir. Uyumluluk boyutu da dışa dönüklülük gibi bireylerin sosyal hayatlarındaki ilişkilerinde önemli yer tutmaktadır.

Uyumluluk boyutunda olan kişiler rekabete nazaran uzlaşmaya önem vermektedirler. Bu noktada bu bireyler çatışma yaşamak istemez olası durumda da güç uygulamaktan kaçınmak istemektedirler¹⁸⁹. Bu boyutun negatif özellikler içeren karşıt ucunda yer alan insanların ise, soğuk, kavgacı, kinci, benmerkezli ve kaba olup başkalarına karşı kıskançlık duyguları besledikleri ifade edilmiştir¹⁹⁰. Muhtemel olarak uyumluluk boyutu doğuştan kendini göstermemekle birlikte, samimi ve sevgi olan bir ailede yetişen bireylerde kendini göstermektedir. Ayrıca Barrick vd., uyumluluk ve iş performansı arasındaki önemli kişilik özelliğidir ve bunun takım çalışmalarında da etkili bir faktör olduğunu belirtmişlerdir. Bu boyut kişilerarası ilişkilerde önemlidir zira bireyin kendilik algısına vurgu yapmaktadır.

3. Sorumluluk/Özdenetim- Amaçsızlık (Conscientiousness): Beş Faktörün üçüncüsü olarak belirtilmektedir ve Türkçe’de tam karşılığı olan bir sığata rastlanmamıştır ancak bir çok çalışmada sorumluluk, güvenilirlik ve özdenetim adları ile anılmaktadır¹⁹¹. Bu boyutta kurallara uyma eğilimi, kendini kontrol edebilme (oto kontrol) ve amaca ulaşmak için gösterilen kararlı olma çabaları anlatılmaktadır. Bireyin bir şeyi başarma isteği olarak da ifade edilebilir. Sorumluluk düzeyi yüksek olan bireyler, planlı ve azimli kimselerdir. Boyutun tam ters ucunda bulunan bireyler ise plansız, amaçsız ve düzenli olmayan

¹⁸⁸ Paul Costa, Robert McCrae and A.David Dye, ‘Facet Scales For Agreeableness and Conscientiousness; A Revision of the Neo Personality Inventory’, **Personality and Individual Differences**, Cilt:12, sayı:9,1991, s.887.

¹⁸⁹ Barrick vd., s.46.

¹⁹⁰ Digman, s. 420.

¹⁹¹ Yılmaz, s.56.

kimselerdir. O halde sorumluluk boyutu, dikkatliliği, organize olmayı, planlı hareket etmeyi, yoğun çalışmayı, başarı odaklı olmayı, kararlılığı, etik ilke ve değerlere belirgin biçimde bağlılığı¹⁹² başlanan işi bitirebilme becerisini ve eyleme geçmeden önce dikkatli biçimde düşünme eğilimlerini ifade etmektedir. Bu boyut bireylerin ne kadar kontrol ve disiplin sahibi olduğunu göstermektedir. MacDonald (1995), öz-denetim boyutunu, adaptasyonel (uyumcu) bir bakış açısıyla ele almıştır. Yazar, bu boyutun hazzı erteleyebilme, hoş olmayan şeylerde sabır gösterebilme, detaylara dikkat etme, sorumlu ve güvenilir bir biçimde hareket etmeyi kapsadığını belirtmektedir¹⁹³.

4. Duygusallık (Duygusal Denge)- Nevrotiklik (Neuroticism-Emotional Stability): Duygusal dengesizlik bir kişinin yaşadığı endişe, kızgınlık, sıkıntı, düşünmeden hareket etme, güvensizlik ve depresyonu ifade etmektedir.. Nevrotik eğilim belirtileri olan kişiler, kronik yorgunluk, baş ağrıları, uyku bozuklukları, görme güçlükleri, iştahsızlık vb. gibi çeşitli belirtileri olan bireylerdir¹⁹⁴. Bu kişiler duygusal çatışmalarını genellikle fiziksel yollarla ifade etmektedirler. Ayrıca, nevrotik eğilimleri olan bireyler, kendilerini oldukları gibi kabul edememe, mükemmeliyetçi olma, eleştiriye açık olamama gibi davranışlarda da bulunabilmektedirler.

Duygusal dengesizlik kişilik boyutunda ise, genellikle endişeli, çevreye ve kendisine güvensiz, gergin ve kaygılı bir durum vardır¹⁹⁵. Bu tür duygu durumları, bireylerin iş ve aile yaşamında daha fazla çatışma yaşamalarına ve dolayısıyla daha fazla stres yaşamalarına neden olabilir. Bu çatışma ve stresin zor duruma soktuğu bireyde psikolojik anlamda bir direnç yani dayanıklılık mekanizması oluşmaya başlayacaktır. Nevrotikliği düşük olan yani duygusal dengesizliği daha düşük bireylerin (duygusal denge/durağanlık) genellikle sakin, uysal, kendilerine güveni ve yaşam doyumları yüksek bireyler oldukları

¹⁹² Barrick and Mount, s. 25.

¹⁹³ Kevin MacDonald, 'Evolution, The Five- Factor Model and Levels of Personality', **Journal Of Personality**, Cilt:63, sayı:1, 1995, s.526.

¹⁹⁴ Kasım Tatlıoğlu, 'Üniversite Öğrencilerinin Beş Faktör Kişilik Kuramı'na Göre Kişilik Özellikleri Alt Boyutlarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi', **Tarih Okulu Dergisi**, Cilt:7, sayı:17, 2014,s.945.

¹⁹⁵ Cengiz Mete, **İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ile İş Tatminleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi** (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Yedi Tepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006, s.42.

tespit edilmiştir. Ayrıca pek çok çalışmada da, nevrotik düzeyi yüksek bireylerin iş doyumlarının düşük olduğu görülmüştür. O halde stresi çok olan ve hayata pozitif (olumlu) açıdan bakamayan bu boyuttaki bireylerin psikolojik olarak daha az dayanıklı bireyler olmaları da muhtemeldir.

5. Deneyime/ Gelişime Açıklık- Gelişmemişlik (Openness- Intelligence): Pek çok araştırmacı bu boyutu bir zeka faktörü olarak nitelendirmektedir. Deneyime açıklık ile ilgili kişilik özellikleri, analitik, liberal, geleneksel olmayan, orijinal, hayal gücü kuvvetli ve yaratıcı, ilgi alanları geniş, cesur, değişikliği seven, merak , özgünlük, fikirlere açıklık olarak belirlenmektedir¹⁹⁶. Gelişime açıklık boyutu, kişiler arası ilişkilerdeki açıklıktan çok, deneyimlere açık olmak anlamındadır. Bu boyutu oluşturan özellikler arasında iyi bir hayal gücü, yeni fikirleri kabul etme istediği, çok yönlü düşünme ve zihinsel merak vardır. Gelişime açıklık boyutuna sahip olan kişiler, gelenek dışı ve bağımsız düşüncelere sahiptir. Gelişime açıklık boyutundan düşük olan kişiler daha gelenekçidir. Bu kişiler yeni bir şeyler yerine bildiklerini tercih etme eğilimindedir¹⁹⁷. Deneyime açıklık boyutu yüksek alan bireyler, gelenek dışı ve bağımsız düşüncelere sahiptirler. Daha düşük olan kişiler ise, daha gelenekseldirler ve yeni bir şeydense bilineni tercih ederler. Yenilikçi bilim adamlarının ve yaratıcı sanatçıların deneyime açıklık boyutunda yüksek düzeyde olduğu söylenmektedir¹⁹⁸.

Özetlenecek olursa, beş faktör kişilik kuramı özellikleri şu şekilde ifade edilebilir: Dışadönüklük eğilimi yüksek olan bireyler, sosyal, konuşkan, iddialı ve aktifken; dışadönüklük eğilimi düşük olan bireyler sıkılgan, çekingen ve temkinlidirler. Yumuşak başlılık eğilimi yüksek olan bireyler, sakin, itaatkâr, cömert, işbirlikçi ve alçak gönüllüken; yumuşak başlılık eğilimi düşük olan bireyler sinirli, acımasız, katı ve kuşkuculardır. Deneyime açıklık eğilimi yüksek olan bireyler, entelektüel, yaratıcı, duyarlı ve açık görüşlüken; deneyime açıklık eğilimi düşük olan bireyler gerçekçi, duyarsız ve gelenekçidirler. Öz disiplin eğilimi yüksek olan bireyler, özenli/dikkatli, kusursuz, sorumluluk sahibi ve titizken; öz disiplin eğilim düşük olan bireyler

¹⁹⁶ Costa vd., s.889.

¹⁹⁷ Burger, s.92.

¹⁹⁸ Gregory Feist, 'A Meta-Analysis of the Impact of Personality on Scientific and Artistic Creativity', **Personality and Social Psychological Review**, Cilt:2, sayı:4,1998, s.290.

sorumsuz, düzensiz ve dağınıktırlar. Nevrotizm eğilimi yüksek olan bireyler, kaygılı, depresif, öfkeli ve güvensizken; nevroizm eğilimi düşük olan bireyler sakin, öz güvenli ve duygusal açıdan dengeli olarak tanımlanmaktadır¹⁹⁹.

Psikolojik dayanıklılık ve kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri inceleyen araştırmaların sonuçları; dışadönük, sorumluluğu yüksek, uyumlu, gelişime açık ve duygusal dengesizlik seviyesi düşük olan bireylerin daha yüksek psikolojik dayanıklılığa sahip oldukları sonucunu göstermektedir²⁰⁰.



¹⁹⁹ Sonia Roccas, Lilach Sagiv and Shalom Schwartz and Ariel Knafo, 'The Big Five Personality Factors and Personal Values', **Personality and Social Psychology Bulletin**, Cilt:28, sayı:6, 2002, s.789.

²⁰⁰ Çetin vd., 90.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TURİZM SEKTÖRÜ ÖN BÜRO ÇALIŞANLARI ÜZERİNE NİTEL BİR ÇALIŞMA

Tez çalışmasının ilk bölümünde psikoloji biliminin artık daha detaylı inceleme isteği duyduğu psikolojik dayanıklılık olgusu işlenmiştir. İkinci bölüm ise psikolojik dayanıklılığın dışı vurumunda etkili olan birey ve onun kişiliği ele alınmıştır. Kişilik özelliklerinin önemi bilinmekle birlikte, turizm alanında kişilik özellikleri ile ilgili çalışmalar yeterli değildir. Çalışan her bireyden aynı düzeyde performans beklenmekte ve ona göre iş verilmektedir. Kişilik özellikleri dikkate alınarak yapılacak iş dağılımının, bireylerin gerek motivasyon gerek de performanslarının iyileştirilmesi konusunda daha etkili olacağına dair çalışmalar bulunmaktadır.

Sonuç olarak birinci ve ikinci bölüm tez çalışmasının teorik çerçevesini oluşturarak araştırmanın sonuca ulaşmasında ışık tutmuştur. Bu amaçla üçüncü ve son bölümde; araştırmanın önemi, amacı, kapsamı, sınırlılıkları, yöntemi, veri toplama süreci, verilerin analizi ve elde edilen bulgular diğer bir ifade ile araştırmanın metodolojik çerçevesi ile ilgili bilgiler aktarılmakta, elde edilen bulgular ise değerlendirmeye tabi tutulmaktadır.

3.1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI

Gerek işletmelerde verimin gerekse toplumsal huzur ve sağlığın öneminin bireylerin psikolojik olarak da sağlıklı olmasından geçtiği ve literatüre bakıldığında pozitif psikoloji ile başlayan psikolojik dayanıklılık kavramı ve önemi anlaşılmış fakat emek yoğun hizmet sektörlerindeki araştırma yetersizliği gerçeği gittikçe önem kazanmıştır. Bireylerin stres yaratan durumlarla başa çıkıp geleceğe daha olumlu bakabilmeleri ve psikolojik dayanıklılık hallerini korumaları hem kendi ruh sağlıkları açısından hem de toplum sağlığı açısından önemli bir konudur.

Psikolojik dayanıklılık alanında yapılan çalışmaların ortak amacı; olumlu sonuçların nasıl ortaya çıktığı ile ilgili süreçleri anlayabilmektir²⁰¹. Psikolojik dayanıklılık gelişim ve uyum sürecinde oluşan zorluklar ve tehditler durumunda,

²⁰¹ Gizir ve Gül, s.90.

istenilen olumlu davranışın ortaya çıkabilmesidir. Bu yüzden psikolojik dayanıklılık bağlamsal ve çıkarımsal bir yapıya sahiptir. Bu yapı yüksek risk ve zorluklara rağmen bireylerin uyum ve gelişim gösterebilmelerine bağlanabilir²⁰².

Zorlayıcı ve stresli olaylara maruz kalan bireylerin; tüm olumsuzluklara rağmen ilerleyebilmeleri, nasıl başarılı olabildikleri, bu zor durumlarla nasıl başa çıkabildikleri ve nasıl sağlıklı ve dayanıklı kalabildiklerini anlamak, bu araştırmanın odak noktası olmaktadır. Bazen zor durumlarda bireylerin kendilerine ‘Neden ben?’ diye sorduğu zamanlar olmaktadır. İşte böyle bir durumda kişiyi, o işi tekrar yapmaya iten hatta başarmasını sağlayan şeyin ne olduğu araştırmanın çıkış noktalarından biridir. Turizm sektöründeki işletmelerde, müşteri (misafir) memnuniyetinin şirket vizyonu olması sebebiyle yoğun bir hizmet anlayışı vardır. Büyük ölçekte insan emeğinin kullanılması nedeniyle, doğru bireylerin doğru işlere alınması verimlilik açısından önem arz etmektedir. Bu nedenle bireylerin kişilik özelliklerinin önceden bilinmesi ya da öğrenilmesi bu noktada önemlidir. Turizm sektörü dünyada en çok istihdam ve gelir sağlayan alanlardan biridir. WTTC'nin "Seyahat ve Turizmin Ekonomiye Etkisi" 2020 raporuna göre, Türkiye'de seyahat ve turizmin, Gayri Safi Yurt İçi Hasıla'ya (GSYİH) direkt katkısının 2023 yılına kadar 84,3 milyar liraya ulaşması beklenmektedir. Bu denli ekonomideki payı büyük olan sektörün sorunları da büyük olmaktadır²⁰³.

Turizm hizmet yoğun bir sektördür ve bazı çalışanlar, diğerlerine göre hizmet vermeye daha meyillidir. İşte bireylerarası bu farklılık büyük ölçüde bireylerin kişilik özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Birçok yazara göre, çalışanların kişiliği veya kişisel farklılıkları, verdikleri hizmetin kalitesini, müşterilerin memnuniyetini, örgütsel başarı için önemli olan hizmet becerilerini ve bu hizmeti sağlayan çalışanın performansını etkileyebilmektedir. Araştırmanın temel hipotezi ‘hizmet kalitesini etkileyen kişilik özelliklerinin, çalışanların psikolojik dayanıklılık üzerinde etkisi vardır’. Bu bağlamda hipoteze ilişkin, araştırma şu sorulara cevap aramak için yapılmıştır:

²⁰² Masten vd., s.80.

²⁰³ Global Economic Impact and Trends 2020 ‘<https://wtcc.org/Governments>’ (21.07.2020).

- Turizm çalışanı bireyler hangi kişilik özelliğine sahiptir?
- Turizm çalışanı bireylerin gelecek ve gerçekliğe yönelik algıları nasıldır?
- Turizm çalışanı bireyler psikolojik açıdan dayanıklı mıdır?
- Turizm çalışanı bireylerin zor durumlarla başa çıkma yolları nelerdir?
- Turizm çalışanı bireylerin mesleklerine yönelik algıları nasıldır?
- Turizm çalışanı bireyler ne derece olumlu bakış açısına sahiptir?

3.2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI

Psikolojik dayanıklılık ve kişilik özelliklerine ilişkin yapılan çalışmaların çoğunda psikolojik dayanıklılığa ve olumlu özelliklere odaklanılmadığı gibi olumsuz koşullarda ne yapılacağı da açık değildir. Bu bağlamda ortaya çıkacak sonuçlar kişiliğe ve dayanıklılık olgusuna farklı bir perspektiften bakmayı da sağlayacaktır. Kişilik özelliklerinin psikolojik dayanıklılık üzerindeki etkisini anlayabilmek adına son bölümde duygusal anlamda hizmet ve emek sektörünün yoğun olduğu alan tercih edilmiştir. Araştırma sınırlılıkları;

- Araştırma, İstanbul'da faaliyette bulunan lüks bir otel zincirine ait The Ritz Carlton İstanbul şehir oteli ön büro çalışanları ile sınırlıdır.
- Araştırma, görüşmelerin başladığı 15.07.19 ile görüşmelerin sona erdiği 01.04.20 tarihleri arasında ilgili örneklemden elde edilen nitel veriler ile sınırlıdır.

3.3.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada nitel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Nitel araştırma; sosyal bilimlerde yaygın kullanılan, insan davranışları ve bunların altında yatan nedenleri²⁰⁴, toplumsal gerçeklik ve kültürel anlamı inşa eden²⁰⁵ verilerin incelenmesine imkan

²⁰⁴ Ahmet Güler, Mustafa Bülent Halıcıoğlu ve Serkan Taşgın, **Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri**, 2.baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003, s.19.

²⁰⁵ Lawrence Neuman, **Toplumsal Araştırma Yöntemleri**, Çev.Sedef Özge, Yayınodası, 7.Baskı, Ankara,2014, s.20.

tanıyan bir araştırma yöntemidir. Bir diğer tanımlamaya göre nitel araştırma; bütüncül bir bakış açısına sahip olmakla, gözlem, görüşme, döküman analizi gibi nitel araştırmanın doğasına uygun teknikleri kullanarak; olayların doğal ortamında izlendiği bir araştırma yöntemidir²⁰⁶. Nitel analiz yöntemlerinin pek çoğu kategorilerle (temalar) çalışır. Bunlar bir veriden ya da veri öncesi bilgiye, mevcut teorilere ya da güncel araştırma sonuçlarına dayanır. Temalar, kod ya da anahtar kelimeler olarak adlandırılırlar; fakat nasıl adlandırılırsa adlandırılısın verinin organize edilmesinde ve sistemleştirilmesinde kullanılırlar. Bu noktada araştırmacı konuyu derinlemesine incelemek için ek sorular sorar çünkü bu araştırma yönteminde konu en derinine kadar anlaşılmalı. Araştırmanın doğası gereği sayısal verilere daha az yer verilirken sözlü beyanlar ve gözlemler ön plandadır.

Nitel araştırma yöntemi, araştırmanın tasarlanması ve gerçekleştirilmesinde araştırmacıya esneklik sağlamaktadır. Araştırmanın her aşamasında duruma göre yeni yöntem ve yaklaşımlar geliştirme, araştırmanın kurgusunda değişiklikler yapma nitel araştırmanın özünü oluşturmaktadır. Nitel araştırmaların bir özelliği de keşfedici olmalarıdır. Keşfedici özelliğe sahip araştırmalar, üzerinde az çalışılmış konuları aydınlatmada oldukça kullanışlı ve yararlıdır²⁰⁷.

3.4. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ

Bu araştırmanın örnekleme amaçlı örnekleme yöntemine göre seçilmiştir. Amaçlı örnekleme yöntemine göre birey ya da seçilen nesneler araştırmacının amaçlarına en uygun cevabı verebilecek küme arasından seçilir. Kolaylık ile birlikte amaca uygunluk²⁰⁸ ise bu seçimin kriterini oluşturur. Amaçlı örnekleme yönteminde, görüşme yapılacak bireylerin seçiminde, araştırma konusuyla ilgilerinin olup olmadığına bakılır²⁰⁹.

²⁰⁶ Ali Yıldırım ve Hasan Şimşek, **Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri**, 6.Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara,2008, s.39.

²⁰⁷ Neuman, s.228.

²⁰⁸ Aysel Aziz, **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri ve Teknikleri**, 4.Basım, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2008, s.55.

²⁰⁹ Neuman, a.g.e., s.320.

Bu kapsamda araştırmanın örneklemini; İstanbul’da turizm sektöründe faaliyet gösteren lüks The Ritz Carlton İstanbul Otel’inin ön büro çalışanlarından oluşan; dokuzu kadın ve dokuzu erkek olmak üzere çalışan toplam onsekiz yetkiliden oluşmaktadır.

3.5. VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırmalarda nitel veriler durumun açıklanması, gözlemin yapıldığı yer ile ilgili ayrıntılı bilgilerin okuyucuya sunulması, araştırmaya dahil olan kişi ya da kişilerin deneyimlerini kendi bakış açılarıyla aktarılmasını sağlamak amacıyla toplanmaktadır²¹⁰. Bu bağlamda, çalışmada nitel araştırmada en çok tercih edilen veri toplama yöntemlerinden görüşme ve gözlem yöntemleri ile veriler toplanmıştır.

Görüşme, araştırmaya taraf olan bireylerin kendi duygu ve düşüncelerini açıklama eylemleri olarak tanımlanabilir²¹¹. Bu yöntemde bireylerin duygu ve düşüncelerinin yanı sıra tutumları, niyetleri, algılamaları gibi normal hayatta erişemediğimiz bilgilere de erişim sağlarız. Bu bağlamda üç tür görüşme tekniği vardır;

- Yapılandırılmış Görüşme Teknikleri,
- Yarı Yapılandırılmış Görüşme Teknikleri,
- Yapılandırılmamış Görüşme Teknikleri²¹².

Araştırmada nitel verilerin elde edilmesi gözlem ve görüşme yöntemi ile gerçekleşmiştir. Çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme; soruların önceden belli olduğu fakat yorumlamak amacıyla görüşmecinin ilave soru sorabildiği, araştırmacının daha sertbes olduğu ve gelen cevapların araştırmanın çok daha ötesinde bir şekilde yorumlanabileceği bir

²¹⁰ Michael Quinn Patton, **Nitel Araştırma ve Değerlendirme Yöntemleri**, (ed.Mesut Bütün ve Selcuk Beşir Demir), 3.Baskı, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara,2014, s.47-48.

²¹¹ Zeki Karataş, ‘Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri’, **Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi**, Cilt:1, sayı:1,2015, s.71.

²¹² Yıldırım ve Şimşek, a.g.e., s.128.

tekniktir²¹³. Gözlem ise; araştırmacının bir ortamdaki olay veya davranışa ilişkin detaylı, kapsamlı bir analiz yapmak için kullandığı yöntemdir²¹⁴.

Araştırma yapılacak olgunun tarafsız bir şekilde incelenip kaydedilmesi güvenilir sonuçlar için önemlidir²¹⁵. Her bir katılımcı ile konu hakkında bilgilendirme yapıldıktan sonra yüz yüze 25-50 dakika aralığında görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Katılımcılarla göz teması kurulmuş ve görüşme sohbet havasında gerçekleştirilmiştir. Katılımcıları daha iyi dinleyebilmek ve anlayabilmek adına izinleri alınarak ses kaydı ve zaman zaman notlar alınmıştır.

3.6. VERİLERİN ANALİZ EDİLMESİ

Bu araştırma için belirlenen örneklemde elde edilen verilerin analizine geçmeden önce görüşmeler esnasında yapılan ses kayıtları metne dökülmüştür. Gözlem araştırmacının da bir turizm çalışanı olması sebebiyle, katılımcıların faaliyetleri kendi doğal ortamlarında, iş yerlerinde incelenmiştir. Bu sayede araştırmacı da bu sürecin bir parçası olarak ‘katılımcı gözlem’ metodu da kullanılmıştır. Sonrasında örnekleme dahil edilen çalışanlarla görüşmeler tamamlandıktan sonra, literatür ve görüşmecilerin verdikleri yanıtlarla araştırmanın doğasına en uygun kodlar ve temalar oluşturulmuştur. Maxqda 2020 programı aracılığıyla belirlenen temalar üzerinden analiz yapılmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen nitel veriler betimsel ve içerik analiz yöntemlerinin kullanılmasıyla analiz edilmiştir. Betimsel analiz; verilerin görüldüğü zamanki gibi, değişiklik yapılmadan aktarılmasıdır²¹⁶. Betimsel analizde toplanan veriler önceden özetlenir, yorumlanır ve araştırma sorularının ortaya koyduğu temalara göre organize edilir. İçerik analizinde temel amaç, toplanan verileri açıklayabilecek kavramalara ve ilişkilere ulaşmaktır. Betimsel analizle yorumlanan veriler, içerik analizinde daha derin bir şekilde temalarla analiz sonucu keşfedilebilir.

²¹³ Bruce L. Berg, **Qualitative Research Methods For The Social Sciences**, Fifth Edition, Pearson Education Inc., United States of America, 2004, s. 80.

²¹⁴ Şimsek ve Yıldırım, a.g.e., s.169.

²¹⁵ Karataş, s.72.

²¹⁶ Remzi Altunışık, Recai Coşkun ve Engin Yıldırım, **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri**, 6.Baskı, Sakarya Kitabevi, Sakarya, 2010, s.322.

İçerik analizinde temelde yapılan işlem, birbirine benzeyen verileri belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirmek ve bunları okuyucunun anlayabileceği bir biçimde yorumlamaktır²¹⁷. Gözlemden daha çok bir çözümleme yöntemi olan içerik analizi, mevcut verileri özetleyerek karşılaştırma yapan ya da onları başka bir şekle dönüştüren yöntemdir.

3.7. BULGULAR

Araştırma; ele alınan işletmenin yürüttüğü faaliyet neticesinde en çok insan ilişkilerinin olduğu ön büro departmanındaki çalışanların kişilik özelliklerine göre psikolojik olarak dayanıklılıklarını gözlemlemek ve geliştirmek en önemli amaçlardan biridir. Görüşme, kişilik özelliklerine göre zor ve stres ile çalışanların psikolojik olarak dayanıklılıklarını anlamak ve geliştirmek için neler yapılabilir? Kişilik özelliğine göre düşük psikolojik dayanıklılık için neler yapılabilir? sorularına yanıt aramaktadır. Bu bağlamda işe alım sürecinde çeşitli kişilik envanterleri kullanılırken, aynı zamanda işe alıştırma ve kariyer sürecinde bireylerin gerek iş yaşamındaki zorluklar gerekse iş dışı yaşamındaki zorluklarla başa edebilme gücü olan psikolojik dayanıklılıkları konusunda da iş yerlerinin fikir sahibi olmalarında yol gösterici olacaktır. 15.07.19 tarihinde başlamış olan ilk görüşmeler 01.04.20 tarihinde son bulmuştur. Kişilerde herhangi bir üst- alt ayrımı yapılmamıştır ve kişilere ait bilgiler aşağıda bir tablo yardımı ile gösterilmiştir.

Tablo 1: Görüşme Yapılan Çalışanlara İlişkin Bilgiler

Departman	Görüşülen Kişi	Cinsiyet	Yaş	Eğitim Durumu	Kıdem
Ön Büro	K1	Kadın	27	Lisans	3 Yıl 6 Ay
Ön Büro	E1	Erkek	32	Lisans	5 Yıl
Ön Büro	K2	Kadın	24	Lisans	2 Yıl 7 Ay
Ön Büro	E2	Erkek	24	Lisans	2.5 Yıl

²¹⁷ Yıldırım ve Şimşek, s.130.

Ön Büro	K3	Kadın	25	Lisans	2 Yıl 1 Ay
Ön Büro	E3	Erkek	24	Lisans	3 Yıl 5 Ay
Ön Büro	K4	Kadın	26	Yüksek Lisans	1.5 Yıl
Ön Büro	E4	Erkek	27	Lisans	2 Yıl 2 Ay
Ön Büro	K5	Kadın	29	Lisans	4 Yıl 6 Ay
Ön Büro	E5	Erkek	35	Yüksek Lisans	7 Yıl 1 Ay
Ön Büro	K6	Kadın	24	Lisans	1 Yıl 6 Ay
Ön Büro	E6	Erkek	28	Lisans	3 Yıl 8 Ay
Ön Büro	K7	Kadın	31	Doktora	1.5 Yıl
Ön Büro	E7	Erkek	29	Lisans	3 Yıl 4 Ay
Ön Büro	K8	Kadın	36	Lisans	10 Yıl
Ön Büro	E8	Erkek	30	Lisans	1.5 Yıl
Ön Büro	K9	Kadın	26	Lisans	1 Yıl 2 Ay
Ön Büro	E9	Erkek	25	Lisans	3 Yıl 2 Ay

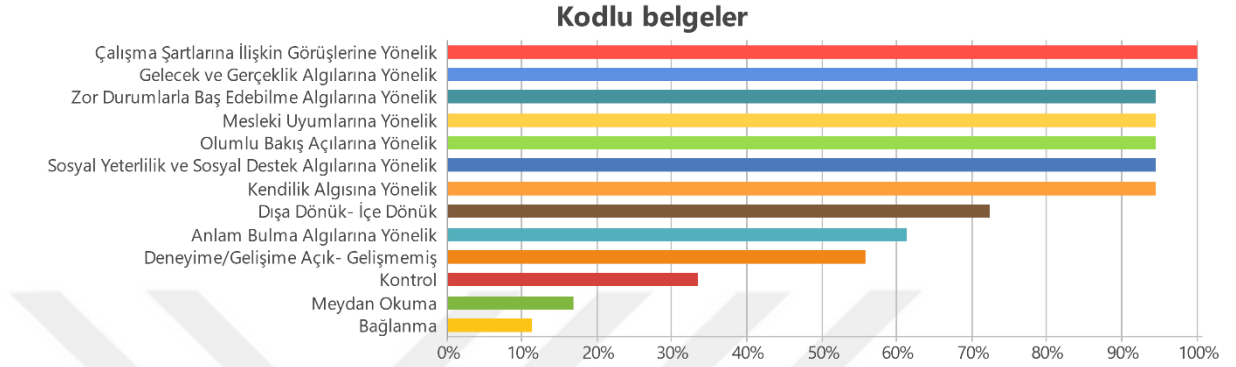
Tablo 1’de araştırmaya katılan örneklem grubunun demografik özellikleri görülmektedir. Örneklem grubunda en yaşlı katılımcı 36 en genç katılımcı ise 24 yaşındadır ve genç, dinamik bir ekip ile çalışılmıştır. Cinsiyet dağılımı 9 erkek ve 9 kadın katılımcı ile meslek hayatlarının neşeli ve heyecanlı zamanlarını tecrübe eden toplam 18 katılımcı ile yapılmıştır.

Yapılan analizler sonucu 16 adet kod toplam 357 kez kodlanmıştır. Yapılan kodlamalarda turizm çalışanlarının ‘Zor Durumlarla Baş Edebilme Algılarına Yönelik’ kod en fazla vurgulanan kod olmuştur. Sırasıyla ‘Sosyal Yeterlilik ve Sosyal Destek Algıları’, ‘Çalışma Şartlarına Yönelik’ ve ‘Mesleki Algılarına Yönelik Algıları’ kodları en çok vurgulanan kodlar olmuştur. Ayrıca kişilik özelliklerine yönelik yapılan kodlamalarda en çok ‘Dışa Dönüklük’, ‘Deneyime Açıklık’ ve ‘Sorumluluk’ kodlarına vurgu yaparken; en az vurgulanan kodlar ‘Duygusal – Nevrotik’ ve ‘Uyumlu’ kişilik özellikleri olmaktadır.

Yapılan görüşmelerden elde edilen veriler ve Maxqa2020 nitel analiz programından elde edilen veriler neticesinde; turizm çalışanlarının büyük

çoğunluğunun ‘Dışa Dönük’ kişilik özelliğine sahip olduğu saptanmıştır. Aşağıda bu kişilik özellikleri vurgulanan katılımcıların psikolojik dayanıklılığa işaret eden bileşenlere göre algıları ele alınacaktır.

Şekil 3: Temaların Vurgulanma Sıklığı



Şekil 3’te katılımcılarla yapılan görüşmelerden alınan verilerin analizi sonucu; katılımcılar hepsinin çalışma şartlarına ilişkin ve zor gelecek ile gerçeklik algısına mutlaka vurgu yaptıkları görülmektedir. Yine katılımcılara yöneltilen kişilik özelliklerine ilişkin cevaplardan elde edilen verilere göre, turizm çalışanlarının %70’ten fazlası *dışa dönük kişilik özelliğine* vurgu yapmıştır. Ve %50’den fazlası da *deneyime/gelişime açık kişilik özelliği* göstermektedirler.

3.7.1. Katılımcıların Mesleki Uyumları ve Çalışma Şartlarına İlişkin Algıları

Bireylerin meslek seçim süreçleri okul dönemi ile hatta bazen çocukluktan başlar. Eğitim süreci ile daha profesyonel olarak devam eden bu süreçte bireylerin, bir mesleği seçerken, o mesleğe yönelik bilinçli olmaları gelecek kariyerleri ve meslek hayatları açısından son derece önemlidir. Meslek adayları, o mesleğin çalışma koşullarını, çalışma alanlarını ve gerekliliklerini tanıyarak seçmeleri hem kendilerinin yaptıkları işten zevk almalarını, iş doyumu yaşamalarını hem de hizmet verdikleri bireylerin keyif almasını sağlar. Her sektör için geçerli olan bu durum hizmet sektörünün yoğun olarak yaşandığı turizm için de geçerli ve önemlidir. Gerek mesleki bilgi gerekse de bireylerin işe yönelik tutumları onların işe ve örgüte

yabancılaşmasının önüne geçmek için önemlidir. Çünkü her örgütte ve sektörde olabilen işe (mesleğe) yabancılaşma turizmin önemli bir sorunu haline gelmektedir. Değişen turist ve seyahat algısı turizmin de yenilikleri yakalamasını zorunlu kılmıştır. Hatta şu sıralar başta turizm ve ona bağlı 42 sektörü de etkileyen Covid-19 gibi dünya çapında yaşanan salgınlar turizme canlanması için birtakım yeni sorumluluklar yükleyecektir.

Bu denli hassas bir sektör olan turizm haliyle çalışanlar ve mesleğe başlayacak olanlarda bir çeşit önyargının oluşması muhtemeldir. Mesleğe ilişkin eğitimin atıldığı turizm okulları, üniversitelerin ilgili bölümleri vb. yerlerde bireylerin mesleğe bakış açılarını etkilemede önemli bir faktör olacağından ilk öncelik bu eğitim kurumlarının eğitim faaliyetlerinin bu doğrultuda düzenlenmesi olacaktır. Turizm mesleği adaylarının bu kariyer yolunu seçme sürecinde kişilik özelliklerinin önemli olduğu bir gerçektir. Bireyler mutlu olmak, hayatlarını sürdürecektir mesleği seçerken kişilik özelliklerine uygun mesleği seçme eğilimindedirler. Elbette bu durum tersi yönde de olabilir. Bu derece hassas olan bir sektör, nitelikli iş gücünü elinde tutma konusunda da birtakım zorluklarla karşı karşıyadır. Örneğin, sorumluluk bilinci yüksek bireyler hizmet yoğun sektör olan turizmde çalışmayı sorumluluk olarak görür ve bu bilinçle çalışırlar. Ya da dışa dönük bireylerin insan ilişkilerinin yoğun olduğu turizm sektöründe çalışma eğilimleri yüksek olacaktır.

Nitekim araştırma için yapılan görüşmelerde elde edilen veriler bunu destekler niteliktedir. Bireylerle yapılan yüz yüze görüşmelerde de mesleki uyumları ve çalışma şartları onların görüşmede en çok bahsettiği konular olmuştur. Şekil 4'te görüldüğü üzere en fazla vurgu bu konu üzerine yapılmıştır.

Şekil 4: Turizm Çalışanlarının Mesleki Uyum ve Çalışma Şartlarına Yönelik Algılarına İlişkin Kod Matrisi

Kod Sistemi	Zor ...	Sos...	Den...	Duy...	Sor...	Uyu...	Dışa...	Anl...	Çalı...	Mes...	Olu...	Gele...	Ken...	TOP...
Zor Durumlarla Baş Edebilme Algılarına Yöne														4
Sosyal Yeterlilik ve Sosyal Destek Algılarına														6
Deneyime/Gelişime Açık- Gelişmemiş														6
Duygusal- Nevrotik														2
Sorumlu- Amaçsız														1
Uyumlu- Uyumsuz														0
Dışa Dönük- İçe Dönük														2
Anlam Bulma Algılarına Yönelik														7
Çalışma Şartlarına İlişkin Görüşlerine Yönelik														9
Mesleki Uyumlarına Yönelik														12
Olumlu Bakış Açlarına Yönelik														3
Gelecek ve Gerçeklik Algılarına Yönelik														4
Kendilik Algısına Yönelik														8
TOPLAM	4	6	6	2	1	0	2	7	9	12	3	4	8	64

Katılımcılar mesleki uyumlarına yönelik şu sorular yöneltilmiştir;

1. Turizm sektöründe yaşanan ani değişimler sizi nasıl etkiliyor? (Stres seviyeniz, kaygı, hırs vb.?)
 2. Mesleğinizin (turizm çalışanı olmanın) kişilik özellikleriniz ile nasıl uyumlu olduğunu düşünüyorsunuz?
- K4: ‘biz otelciler yeni bir şeyler öğrenmek zorundayız, bu bizlerin yeniliklere açık olmak zorundayız’,
 - E8: ‘turizm çalışanı olmak demek benim için "durumu kurtabilen kişi" anlamına geliyor. Çok yönlü olmak ve olayları en az kayıpla kapatan kişidir. İnsan ilişkilerinden anlar ve hisleri gelişmiştir. Kişilik analizi yapabilen kişidir. Böylece sorun çıkmadan sorunu çözmüş olur’,

K2:‘Günlük hayatta konuşkan biriyim ve turizmde de insanlarla konuşmak gerektiği için bu özelliğimi en iyi şekilde kullanmaya çalışıyorum ve bana artısı olduğunu düşünüyorum’ gibi ifadeler kullanmışlardır. Bu noktada turizm çalışanı olmanın insanlarla ilişki kurabilme, empati, yapabilme ve sabırlı olma gibi mesleki gereklilikleri olduğu da ortadadır. Örneğin katılımcılardan biri görüşmeler sırasında; E8: ‘ Turizm ve otelcilik zaten 365 gün 24 saat süren bir hizmet. Bundan dolayı gün içinde bile ani değişiklikler olabiliyor. Bu tip değişikliklere uyum sağlamak zorundayız. Eğer konuşkan ve iletişime açık bir insansanız bunun faydalarını görüyorsunuz zaten. Kısa zamanda kendinizi belli ediyorsunuz. İçine kapanık ve kolay iletişim kuramayan biriyseniz de gittikçe bu meslekten soğuyorsunuz.’ Diyerek uyum

sağlamanın önemini ve olası sonuçlarını dile getirmektedir. Yani turizmci girişken, yeniliğe açık bir kişiliğe sahip değilse sektördeki hızlı devir bireyleri yabancılaşmaya götürebilir

Aynı zamanda katılımcılarla yapılan yüz yüze görüşmelerde alınan veriler ve yapılan analizler neticesinde, turizm çalışanı olan katılımcılar çalışma şartlarına ilişkin zorluklardan bahsetmişlerdir. Çalışmada konuya ilişkin şu sorular yöneltmiştir:

- 1- Mesleğinizin (turizm çalışanı olmanın) kişilik özellikleriniz ile nasıl uyumlu olduğunu düşünüyorsunuz?
- 2- İşinizi iyi ve zor yanları ile nasıl tanımlarsınız?
- 3- Turizm sektöründe yaşanan ani değişimler sizi nasıl etkiliyor? Stres seviyeniz, kaygı, hırs vb.?

K7: *'Bizde gece gündüz, izin kavramı karmakarışık birçok şeyden fedakarlık yapıyoruz',*

E6: *' her ön büro çalışanı daha az maaş daha fazla sorumlulukla çalışır tabi ki',*

K8: *' fazla sayıda insan ile çalışıyor olmak ve fazla sayıda insan ile çalışıp bir yandan da başka insanları memnun etmeye çalışmak ',*

E2: *'Profesyonel olarak her gün ilgilenmem gereken farklı çok sayıda zorluk var bu nedenle tek bir tanesi hakkında konuşamam. İnsanlarla çalışmak demek her gün sayısız ve farklı bir çok sıkıntı ile karşılaşmak demek'*

E3: *'Birçok sektöre nazaran dış faktörlerden en fazla etkilenen sektör bile diyebiliriz.Yarını kestirememek bizleri motivasyon anlamında olumsuz etkiliyor. Geçmiş verilere dayanarak geleceği tahmin edememek üzücü bizim için'* gibi ifadelerle çalışma şartlarının aslında ne kadar zor ve psikolojik olarak yıpratıcı olduğunu anlatmaktadırlar. Turizm sektöründeki esnek çalışma şartları ile çalışma koşulları onlara ağır gelmekte ve verimliliklerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Sosyal hayaları istedikleri biçimde gitmiyor, bazen gece geç saatlerde çalışmak durumunda kalıyorlar. Bu risk faktörü sayılacak etkenler iş kazalarına yol açabilecek ve işletmelerin bekledikleri verimleri almalarını zorlaştıracaktır.

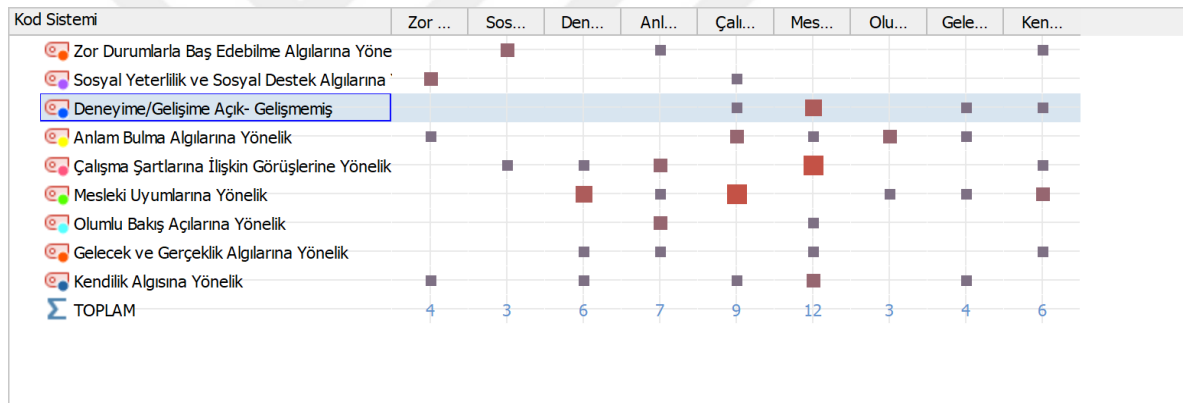
Ancak katılımcılarla yapılan görüşmelerde elde edilen verilen sadece çalışma şartlarının olumsuz oluşu ile ilgili değildir. Katılımcılar aynı zamanda;

K5: ‘aktif, dinamik, hareketli, paylaşıma açık, keyifli bir işe sahibim. Operasyon ve ekip çalışması, takım olmak çok keyiflidir’,

E3: ‘her gün farklı insanlarla tanışmak, onlardan bilgiler edinebilmek ve farklı kültürler görebilmek çok keyifli’

K4: ‘asla durağan olmaması dolayısıyla da hiçbir zaman iş monotonlaşmıyor’ şeklindeki ifadeleri ile turizm çalışanlarının mesleklerine karşı olumlu bir bakış açılarının olduğunu da göstermektedir. Yapılan görüşmeler ve analiz sonucu ‘deneyime-gelişime açık’ bireylerin çalışma şartlarına ilişkin daha olumlu yanıtlar verdiği gözlenmektedir. Bu bireyler aynı zamanda mesleki uyumlarına yönelik olarak ‘turizm çalışanlarının her daim farklı kültür ve yabancı dil öğrenmeye açık kişiler’ olduklarını vurgulamışlardır.

Şekil 5: Deneyime- Gelişime Açık Kişilerin Mesleki Uyuma Yönelik Algıları



Şekil 5’te görüldüğü üzere mesleki uyum algılarına yönelik kodlama deneyime ve gelişime açık turizm çalışanlarınca ikinci olarak en çok vurgulanan tema olmuştur. Turizm her yeniliğe açık bir sektör olduğundan deneyime açık bireyler turizmde yer alma eğilimindedirler. Çünkü yeni deneyimlere açık olma, ileri görüşlü ve iyi anlama kapasitesine sahip olmak demektir. Aynı zamanda bu kişiler; meraklı, yeni tecrübe ve fikirleri keşfetmeyi seven, yaratıcı, analitik düşünen, duyarlı, açık fikirli ve gelenekçi olmayan bireyleri tanımlamaktadır. Araştırma için yapılan görüşmeler, araştırmacı ve sektörün içinde bir gözlemci olarak elde edilen verilerde de açıkça görülmektedir ki turizm çalışanları; açık fikirli kişilerdir. Her biri farklı kültürlerden gelen bireylere hizmet etmekte ve onların hayatlarına dokunmaktadırlar. Ayrıca psikolojik dayanıklılığın faktörlerinde biri olan kendilik algısını da ölçmek amacıyla bireylere bu doğrultuda sorular yöneltilmiştir. Bireyler kendilerini bu şekilde tanımlamaktadırlar.

Bu noktada deneyime açık kişilik özelliğine sahip bireylere konuya ilişkin şu sorular sorulmuştur;

1. Kendinizi nasıl biri olarak tanımlarsınız?
2. Sizi cesaretlendiren ve motive eden şeyler nelerdir?
3. Yeni bir iş ve/veya projeye başladığınız zaman nasıl hareket edersiniz?

- *E1: Kendimi çalışkan, hayalperest, meraklı, sosyal ve sevecen biri olarak tanımlarım. Ortamaların eğlenceli kişi benimdir . Turizm insanlara hizmet etmenin ve onlarla iletişim halinde olarak onların ihtiyaç ve isteklerini yerine getirmenin verdiği rahatlıktır',*
- *K2: 'Aktif, dinamik, hareketli, paylaşıma açık, keyifli bir işe sahibim. Ayrıca hayattan zevk alıp, hep mutlu olmaya çalışan ve güzel enerji vermek isteyen, tebessüm eden, iyi niyetli, canlı biriyim',*
- *E3: 'Ben neşeli, pozitif, tahammül sınırı yüksek biriyim. Ayrıca maceraperest gibi bir şeyleri keşfetmeye bayılırım. Bir turizmci özellikle ön büro çalışanı misafirler bir şey söylemeden otel çalışanları onların memnuniyetinin sağlandığından emin olmalı',*
- *K6: Kendimi konuşkan, takım çalışmasına uyumlu yeniliğe açık biri olarak tanımlıyorum. İnsanlarla çalışıyorum. Buna kesinlikle şikayetçi değilim hatta çalıştığım işim özellikle uluslararası misafirlerle çalışmamı gerektiren bir iş. Bunun aslında iyi yanı şöyle; her insan bir roman bana göre kendi kültüründen olan insanlarla çalışıyorsan özellikle her insan bir roman. Ama uluslararası bir misafir portföyüne sahip bir yerde çalışıyorsan sen ansiklopedi okuyorsun demektir. İyi yanı böyle. Farklı kültürleri öğreniyorsun yani küçücük bir sohbetten çok büyük kazanımlar elde ediyorsun', şeklinde cevaplar vermişlerdir. Öyle ki yeniliğe ve deneyime açık kişilik özelliğine sahip olmak turizm sektöründe ihtiyaç duyulan iş gücü için oldukça önemlidir.*

3.7.2.Turizm Çalışanlarının Zor Durumlarla Baş Edebilme Algıları

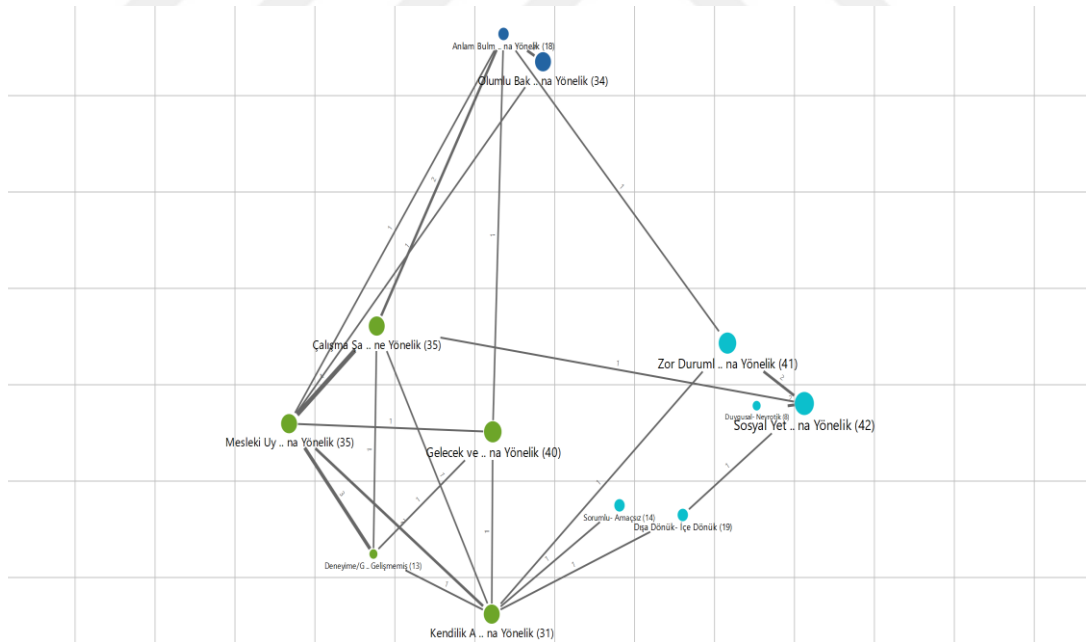
Yazında psikolojik dayanıklılığın oluşumunun hatta ortaya çıkış noktasının bireylerin başından geçen zor durumlar olduğu bahsedilmişti. Yapılan görüşmelerden

elde edilen verilere göre; dışa dönük kişilik özelliğine sahip bireylerin zor durumlarla baş etmede daha güçlü bir tavır sergiledikleri tespit edilmiştir. Çünkü dışa dönük bireyler daha sosyaldirler ve çabuk iletişime geçebilirler. Ayrıca bakış açıları diğer bireylere göre daha pozitifdir. Psikolojik dayanıklılığın varlığının önemli bir göstergesi olan zor durumlar ve olumlu bakış açısı dışa dönük bireyler tarafından en çok vurgulunan tema olmuştur.

Ayrıca hizmet sektörünün yoğun iş temposu ve mükemmeliyetçiliği, çalışanları zaman zaman yormakta ve hatta kimileri bu durumun kendisini **depresyona** soktuğunu dahi dile getirmektedir. Görüşmede ‘İşinizi iyi ve kötü yanları ile nasıl tanımlarsınız?’ sorusuna verilen yanıtlardan biri;

- K8: ‘ Her şeyi mükemmel istemeleri ve bunu yapmaya çalışmak beni zaman zaman depresyona sokuyor.’ İfadesi çalışma şartlarının zor yanlarından birini ifade etmektedir.

Şekil 6: İlişkili Kodlar Haritası



Şekil 6’da birbiri ile ilişkili kodlar analiz edilmiştir. Kod haritasında ilişkili kodların vurgulanma frekansına göre ilişkileri ele alınmıştır. Görüldüğü üzere deneyime açık bireyler hem çalışma şartlarına yönelik algılarına hem de mesleki uyumlarına yönelik algı temaları birbirine daha yakın sıklıklı çizgilerle işaretlenmiştir.

O halde deneyime- gelişime açık bireyler mesleki uyumlarının ve çalışma şartlarının bilincindedirler. Bu bağlamda deneyime açık bireylerin gelişimi ve gerçekliği kabullenen bireyler olduğu görülmektedir. Ayrıca şekil 5'te görülen duygusal-nevrotik kişilik özelliğine sahip katılımcılar en çok sosyal destek ve sosyal yeterlilik algılarına yönelik temaya vurgu yapmışlardır. Elde edilen verilerden yapılan analiz neticesinde duygusal kişilik özelliğine sahip bireylerin zor zamanlarda sosyal destek noktasında mutlaka güvendiği bir kişiden destek aldıklarını belirtmişlerdir. Sosyal destek ve sosyal yeterlilik algısı olumlu olan bireylerin aynı zamanda zor durumlarla başa çıkma algılarının da olumlu olduğu tespit edilmiştir. Ortaya çıkan tüm bulgular birlikte ele alındığında; sosyal ilişkiler ve becerilere sahip olmak, çevreden destek görmek psikolojik dayanıklılığın gelişiminde olumlu etkiler sağlamaktadır. Bilindiği üzere sosyal yeterlilik; psikolojik dayanıklılığı olumlu yönde etkileyen faktörlerden biridir. Sosyal yeterliliği olan ve kendini bu noktada olumlu değerlendiren bireyler zor bir durumla karşı karşıya kaldıklarında ilk önce sakin kalıp analitik bir çözüm bulma yönünde hareket ettiklerini ve bu zorluğu atlatabildiklerini vurgulamışlardır. Çalışmada psikolojik dayanıklılığın oluşumunda etki faktörleri olan bireylerin sosyal destek ve sosyal yeterlilik algılarını ölçmek amaçlı şu sorular sorulmuştur;

- 1- Kişisel konuları paylaşmakta ne kadar açıksınız? Kişisel problemlerinizi nasıl çözüyorsunuz?
- 2- Beklenmedik durumlarla karşılaştığınızda ne yapıyorsunuz? (özellikle mesleki hayatınızda)
- 3- Zor zamanlarda kimlerden ve nasıl destek alırsınız?

Sorulan soruları verilen cevaplar incelendiğinde; 10 kişinin 6 kez 'liderime danışırım', 5 kez 'güvendiğim bir yakınıma danışırım' 4 kez de ' öncelikle kendim çözmeye çalışırım' diyerek zor zamanlarda sosyal destek algılarına yönelik olumlu bakış açısı sergilediklerini görmekteyiz.

- K6: ' fikirlerimi, düşüncelerimi, bakış açısına ve bilgisine çok güvendiğim bir yakınıma ya da iş yerimde güvendiğim bir liderime anlatarak destek alırım '.
- E7: ' yakın çevremde bana gerçekten yardımcı olabilecek konunun "uzman"ı birine giderim ',

- K9: 'zor zamanlarda ailem ve en yakın arkadaşlarımdan destek alırım.bir kısa konuşma bile olsa psikolojime iyi gelen en iyi şeydir',
- E5: 'altından kalkamayacağım bir konu ise en yakınım olarak gördüğüm kişilerden yardım alırım',
- E4: 'Benden daha bilgili insanlardan benim sorun yaşadığım durumlar hakkında tavsiye almak her zaman yardımcı olmuştur,
- K3: 'Paniklememeye çalışarak sabırlı bir şekilde işi en doğru şekilde elimden geldiğince çözmeye çalışırım'.

Verilen cevaplara bakıldığında; turizm çalışanlarının zor durumlarda karşılaştıkları sorunları açmaya ve çözmeye açık bireyler olduğu görülmektedir. Nitekim ulusal ve uluslararası çalışmalar da bunu doğrular niteliktedir. Terzi üniversite öğrencilerinin psikolojik dayanıklılık ile ilgili yaptığı çalışmasında, çevresinde sosyal desteğe sahip bireylerde psikolojik dayanıklılığın da yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca psikolojik dayanıklılığı arttırmak için pozitif duygulanım, düzenli fiziksel aktivite, kaliteli ve düzenli uyku alışkanlığı, yakın arkadaşlarla kurulan sağlam sosyal ilişkiler, yaşama verilen anlam ve geleceğe yönelik değerli amaçlar kişiye olumlu bir bakış açısı kazandıracaktır²¹⁸ . Katılımcıların verdikleri yanıtlardan da anlaşıldığı üzere; turizm çalışanları sosyal destek ve yeterliliği yüksek bireylerdir. O halde turizm çalışanları bu noktada psikolojik olarak da dayanıklılığı olan bireylerdir.

Psikolojik dayanıklılığın üç bileşeni olduğundan bahsedilmiştir. Bunlar; kontrol, bağlılık ve meydan okumadır. Tüm bu faktörler stresli ve zor yaşam olaylarının etkisini azaltmada önemli bir işleve sahiptir. Meydan okumada birey değişime ayak uydurur ve bu değişim sürecini kendini bir fırsat olarak görmektedir. Kontrol birey yaşamdaki durumları etkileyeceğine inanmaktadır. Bu durumda birey çaresizlik içinde değildir olayları olumlu şekilde etkileyeceğine inanmaktadır. Bağlanmada birey tüm olumsuzluklara olumlu şekilde bakar ve olayların içine girerek bir amaç ve anlam duygusu bularak hareket etmesidir.

Katılımcılara konuya yönelik şu sorular yöneltilmiştir;

1. Beklenmedik durumlarla karşılaştığınızda ne yapıyorsunuz? (özellikle mesleki hayatınızda)

²¹⁸ Alan Carr, **Pozitif Psikoloji**, çev. (Ümit Şendilek), 2016, Kaknüs Yayınları, s.17.

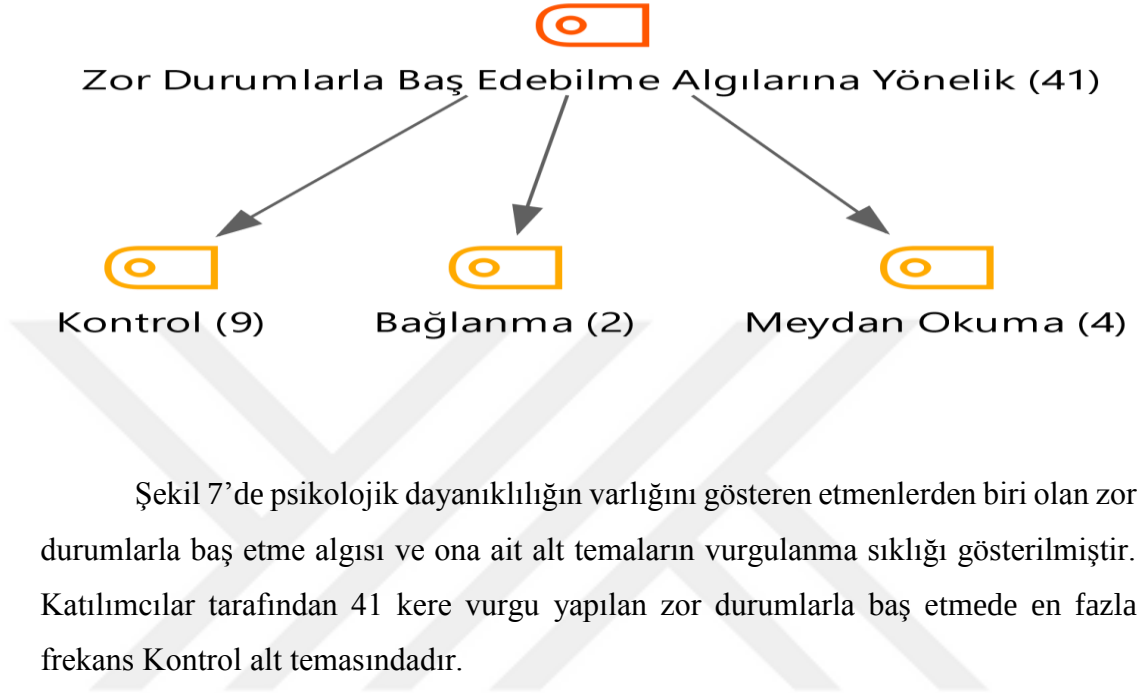
2. İşinizde veya özel hayatınızda yaşadığınız zor bir durumda geleceğe yönelik tutum ve eğiliminiz nasıldır?

Sorulara katılımcıların verdiği yanıtlar şu şekildedir;

- K1: 'Kendi kendimi derin nefes alarak sakinleştirmeye ve iyi düşünmeye gayret ediyorum'.
- E5: 'Kabullenmek vazgeçmektir bence. Bu duruma girebiliyorsak çıkmakta bizlerin elinde olduğunu düşünüyorum sadece sakince düşünüp stres yapmamak gerekliliğini düşünüyorum',
- K4: 'daha önce birçok zor durumda kaldım,herzaman tek başına çözüm bulmanın tek yapabilceğim şey olduğunu anladım,başta kendimi psikolojik olarak hazırlayarak ve kendime telkinlerde bulunarak harekete geçip o problemleri çözdüm'.
- E6: 'stresi başa çıkılması gereken bir şey olarak değil işimin bir parçası olarak görüyorum. üstelik yaratıcı çözümlerin stresli anlarda ortaya çıktığına inanıyorum',
- E2: 'Zor durumlar hayatımızın her açısında bir bütünü oluşturan ayrılmaz parçalardır. Ben onları kendimizi kanıtlamamız gereken bir sınav olarak görüyorum. Zor durumlar hayatta bizi güçlü tutar. Ne zaman zorlu bir durum kapımı çalsa, ben stresi hayatımda doğru yere koymaya çalışırım',
- K7: Kendime stres yaptığım konunun gerçekten önemli olup olmadığını soruyorum, derin nefes alarak zihnimi berraklaştırıp mantıklı çözümü bulmaya çalışıyorum. Ama yine de her seferinde olduğu gibi İçgüdülerim ve mantığımla hareket ettim'.
- E3: 'İşimi severek yaptığım için emeklerimin karşılığını alacağımı düşünüyorum hatta eminim. Biraz zaman alsa da pozitif düşünüyorum ilerde hak ettiğim yerde olacağım'.
- K2: ' Bu yaşanan ani değişimler olumsuz etkiliyor gibi görünüyor ama bence sorun çözme yeteneğimiz kesinlikle gelişiyor. Özgüvenimiz kesinlikle artıyor çünkü bazen bir sorunu çözdüğünde bunu ben yaptım deyip mutlu oluyorsun ve kendine güvenin artıyor. Bunlar hep deneyimlemenin de sonucu bence bunlar bizi zihinsel ve psikolojik olarak geliştiriyor'.

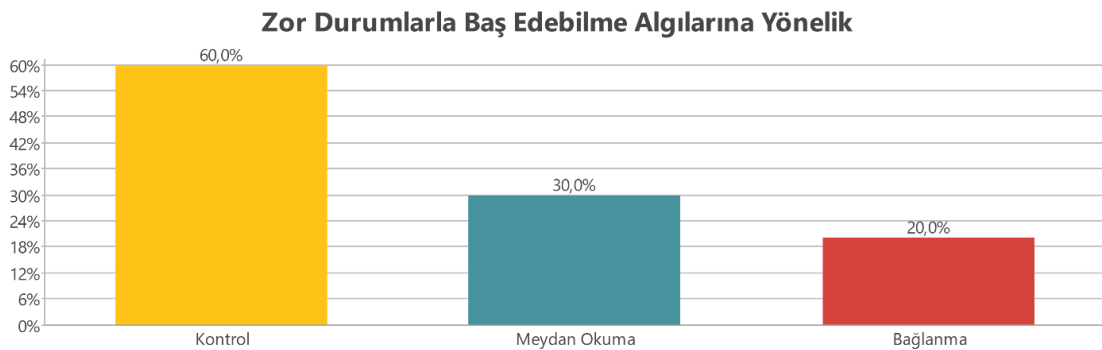
Bu bağlamda katılımcılardan elde edilen verilerle oluşturulan alt temaların dağılımı aşağıdaki gibidir:

Şekil 7: Baş Edebilme Algısı Alt Temalar



Şekil 7’de psikolojik dayanıklılığın varlığını gösteren etmenlerden biri olan zor durumlarla baş etme algısı ve ona ait alt temaların vurgulanma sıklığı gösterilmiştir. Katılımcılar tarafından 41 kere vurgu yapılan zor durumlarla baş etmede en fazla frekans Kontrol alt temasındadır.

Şekil 8: Turizm Çalışanlarının Zor Durumlardaki Baş Etme Algıları ve Psikolojik Dayanıklılığın Bileşenleri



Katılımcıların sosyal destek ve yeterlilik algılarından sonra en çok vurgulanan tema zorluklarla başa çıkma algıdır. Psikolojik olarak dayanıklı bir birey olmanın öncelikli adımlarından biri risk ve zor koşullar altında ortaya çıkan dayanıklılık halidir.

Baş edebilme, bireyin stresli ve riskli durumlara karşı verdiği mücadele olarak tanımlanabilir. Bireyin kendi ruhsal sağlığı için baş edebilme yollarını biliyor olması onu güçlü tutacak şeydir. Şekil 8’de görüldüğü üzere katılımcıların %60’ı zor durumlarla baş etmede kontrol alt koduna vurgu yapmaktadırlar. O halde turizm çalışanları zor durumlarla baş etmede olayları kontrol altına alıp etkileyebilme güçlerine inanmaktadırlar. Meydana gelen olayları mantık çerçevesinde ele alır ve olumlu hale dönüştürmenin yolları ararlar. Yine ikincil olarak %30’u vurgulanan alt tema meydan okumadır. Katılımcılardan alınan veriler turizm çalışanlarının değişimi ve zor durumları bir fırsat olarak gördüklerini ve durumları kendi lehine çevirebileceklerine ilişkin görüşleridir. Turizm çalışanları zor durumlarla baş edebilmelerine yönelik verdikleri yanıtlarda kontrollü olduklarını, oluşan krizleri analitik düşünme becerileri ile kontrol altına alabildiklerini belirtmişlerdir. Örneğin K5 kişisi bu durumu açıklayan yaşadığı bir olayı şöyle anlatmadır: ‘.....*Olayı dinledim, misafirle hemen irtibata geçtim, mümkünse yüzyüze görüşmek ve yardımcı olmak istediğimi söyleyerek onlara güven verdim, yaşanan probleme o anda hızlıca çözüm ürettim ve takım arkadaşlarımla birlikte müdahale ederek misafirleri yaşanan soruna çözüm getirerek yatıştırdık. Misafirler otelden ayrılana kadar mutlu bir konaklama geçirdiklerini ve tekrar geleceklerini dile getirdiler*’.

Cinsiyette göre zor durumla baş edebilme algısına bir faktör olabilmektedir. Literatürde yapılan araştırmaların da gösterdiği gibi; kadınlar stres ve zor durumla ilgili olaylarda sağlık ve ailevi durumlardan etkilenmekte ve kaçınmacı, baş etmeci yolu izlemektedirler. Erkekler ise daha çok parasal işle ilgili durumlardan etkilenmekte ve mantıksal uzlaşmacı baş etme yollarını tercih etmektedirler²¹⁹. Araştırmamızda çıkan sonuç da bunu destekler niteliktedir. Elbette bu durumun farklı sebepleri olabilir. Örneğin erkeklere aile reisi olmak gibi bir görev verilmiş ya da üstlenilmiş olması kadına daha çok aile için ilişkilerde görev verilmiş olması bireylerin bu yolları tercih etmesinde etkili olabilir. Araştırmada, kadın turizm çalışanlarının erkek turizm çalışanlarından daha dayanıklı oldukları gözlenmektedir. Yapılan görüşmeler neticesinde; 9 kadın katılımcıdan 8’i, 9 erkek katılımcıdan 6’sı zor durumlarla başa

²¹⁹ Pilar Matud, ‘Gender Differences in Stress and Coping Styles’, **Personality and Individual Differences**, Cilt: 37, sayı:7, 2004, s.1402.

çıkma ve olumlu bakış açılarına yönelik vurgulamada bulunmuştur. Nitekim verilerin analiz sonuçları da bunu destekler niteliktedir.

3.7.3.Turizm Çalışanlarının Olumlu Bakış Açıları ve Anlam Bulma Algıları

İnsan doğumu ile başlayan bu hayat serüveninde daima içinde bulunduğu dünyayı anlamaya çalışmıştır. Çevresini tanımak, düşmanı bilmek ona bilinmeyenleri yani riskleri azaltmada yardımcı olmaktadır. Zor durumlarda dayanıklı olabilmek için bir çok stratejinin yanı sıra hayatın anlamına tutunmak ya da hayatın anlamını geri kazanmak gerekmektedir.

Birey yaşı ilerledikçe hayatı anlamlandırmak için deneyimlerini toplar. Dünyaca ünlü psikiyatrist Rollo May; 'Varoluşun Keşfi' adlı kitabına "İçinde yaşadığımız çağda bir paradoksla karşı karşıyayız. Radyo, televizyon ve uydulardan adeta bardaktan boşanırcasına yağan bilginin hiç bu kadarını görmemiş, kendi varlığımıza dair hiç bu kadar büyük bir içsel belirsizlik yaşamamıştık. Nesnel hakikat arttıkça, içsel netliğimiz de o kadar azalmakta" sözleriyle başlarken, insanların hayatın anlamını algılama konusuna dair farkındalığımızı arttırmak istemiştir. Ayrıca anlam bulamamanın belirsizlik yaşattığını da bizlere anlatmıştır.²²⁰

Elbette anlam ve bu arayış da bireylerin hayata bakış açılarına ve yine sahip oldukları kişiliklerine göre şekillenecektir. Adler'e göre, dünyada hayatı anlamsız yaşayabilen hiç kimse yoktur. Bizler gerçeği, ona verdiğimiz anlamlarla kavrarız. Başka bir ifadeyle, gerçeği saf olarak değil, kendi gördüğümüz şekilde algılar ve yorumlarız²²¹. Turizm çalışanlarının mesleki görev ve sorumlulukları arasında ülkesine gelmiş yabancı kişilere kendi kültürünü en iyi şekilde tanıtmak, onları konaklamaları boyunca evlerinde gibi hissettirmek ve daimi kalıcı misafirler edinmek vardır. Ayrıca hayatlarında ve işlerinde anlam bulmak için yaptıkları işleri kendi hayat gayeleri arasına koymuşlardır. Otelden ayrılan her kişinin güler ve mutlu ayrılması onlar için hayatlarının ve işlerinin bir parçası olmuştur.

²²⁰ Rollo May, **Varoluşun Keşfi**, (çev. Aysun Babacan), Okyanus Yayınları, İstanbul, 2017 s.11.

²²¹ Alfred Adler, **Modern Psikoloji**, Çev. (Köktal Taşkın.), Yason Yayınları, Ankara, 2017, s.96.

Psikolojik dayanıklılıkta güçlülüğü ve anlamlı olmayı kılan iki ana faktörden bahsedilebilir. İlk olarak stres ve sorun yaratan olaylardan kurtulma yolları ve gücüken ikinci olarak bu hali devam ettirebilmektedir. Yani tekrar böyle bir sorunla karşılaşıldığı zaman daha sağlıklı ve olgun tepkiler verebilmektir. Bu da bizlere psikolojisi güçlü bireylerin her seferinde yılmadan ayağa kalkan kişiler olduklarını göstermektedir.

Araştırmada psikolojik dayanıklılığın güçlenmesinde rol oynayan bireylerin anlam bulma algılarına yönelik şu sorular yöneltilmiştir;

1. Geleceğe yönelik amaçlarınızı nasıl belirlersiniz? İş hayatınız ve hayalleriniz bunun neresindedir?
2. Sizi cesaretlendiren ve motive eden şeyler nelerdir?
3. Yeni bir iş ve/veya projeye başladığınız zaman nasıl hareket edersiniz?

•E2: *'Ama Pes etmeden yoluma devam etmeye çalışıyorum.Ne olursa olsun çabalamaktan vazgeçilmemeli. Bu kadar zorluk çekiyorsam bunun bir ödülü olacaktır diyorum kendime hep bu şekilde hadi diyorum'*

•K5: *' Kendi kendimi derin nefes alarak sakinleştirmeye ve iyi düşünmeye gayret ediyorum ve iyi düşünürsem iyiliğin geleceğine inanıyorum.*

•E6: *'aslında anlık bir karamsarlığa girebilirim tabii ama bu durumu çözmek için gerekeni de yapmaya çalışıp bir daha olmaması için elimden gelenide yapmaya çalışırım.'*

•K9: *'Kesinlikle umutluyum, çünkü kendime inanıyorum, çok çalışma, öğrenme hevesi ve sevecen olmanın önüne hiçbir şey geçemez bu nedenle her zaman pozitif düşünüyorum. Pozitif olmak ve her şeyin yolunda olacağına dair sarsılmaz bir inanç sistemim var diyebiliriz. Çünkü aksinin olması için bir sebep yok sürekli negatif olmak bizi yormaktan başka bir işe yaramaz '*

•E4: *'Topluluk halinde yaşayan insanlar'' olarak ben de diğer insanlar gibi Aristotle'nun dediği gibi sosyalleşmekten ya da doğru arkadaşlarla karşılıklı bir şeyler paylaşmaktan zevk alır bu karşılıklı anlaşma içerisinde rahat olduğum noktayı bulur ve karşılıklı birbirimize öneri veririm bu benim için hayatta bir anlam bulmadır.*

- E3: 'Güncel kriz dünya üzerinde hiç görülmemiş bir kriz beklenmedik bir şey. Her sektör oldukça kötü bir şekilde etkilendi ve bazen sanki çok uzun zaman tünelin dışındaki ışığı göremeyeceğiz gibi duruyor'.
- K1: 'sağlıklı olduktan sonra hayatta her zaman 0 dan başlamanın mümkün olduğuna inanıyorum. Bu nedenle kötü olayları atlatıp onları oldulari yerde bırakmayı tercih ediyorum. Hep olumlu düşünürüm ki her şey güzel olsun. Negatif olmak zihni yorucu bir aktivite.
- E8: 'Umut insanın hayatında onu diri ve heyecanlı tutan bir duygudur. Hırslı biri olmasamda kariyerimde saygınlık gören bir mevkiye gelmem kendime vereceğim güzel bir ödül olabilir. Bu nedenle hırslımı dengede tutup daha olumlu şeyler düşünmeye çalışırım'.
- K7: 'Örneğin Elon Musk ve hayatı beni çok etkiledi. İnsan zorda kaldıkça, zor durumda bir şeyleri başarıyor bence. Bu zorluklar bizi korkusuzlaştırıyor ve başarılı biri yapıyor bence biz başarısızlıklarımızdan öğrenip motive oluyoruz yani ben öyle olduğumu düşünüyorum. Başarısızlıklarım beni cesaretlendiriyor diyebilirim. Motivasyon tek başına bir şeye yaramıyor ama bence motivasyon da öğrenme süreci önemli olan bunun için bir şeyler yapmak, çaba göstermek gerek'.
- E1: 'Hedefinize ulaştığınızda ve arkanıza baktığınızda bunlar güzel birer anı olarak kalıyor. Ancak bu şartlar altında da gerçekten geleceği görebilmek şuan için oldukça zor. Kendi açımdan değerlendirmem gerekirse terfi alacak bir zaman dilimindeydim. Ancak virüsün getirdiği işlerde azalma ve en nihayetinde işyerimin geçici süre kapanması üzerine ne yazık ki bu durum ertelendi ya da belki bu işyerimde hiç verilmeyecek artık'.
- K8: 'Yaşadıklarım bana hep hayat deneyimi olmuştur iyi yada kötü olarak bakmam her şey iyi ya da kötü beni güçlendirir bunları. göz önünde bulundururum. her yaşadığım bir sorunun bana gelecekte artısı oluyor aslında. Çünkü ben o sorunu yaşarken öğreniyorum çözerken de ileriye dönük hazırlıklı oluyorum. Aslında kısacası torbam doluyor diyebiliriz. Bunlar bir iksir olsa her biri için bir panzehir hazırlamış oluyorum. Bir sonraki sorunda iyileştirebilmek adına hazırlıklı olmuş oluyorum. Benim için bir eksi değil aslında geleceğe yönelik bir artı olarak görüyorum'.

Verilen yanıtlara göre turizm çalışanlarının çoğunluğu olumlu bakış açısına sahip ve işlerinde hayatlarında bir anlam bulan kişilerdir. 11 yanıttan sadece 2 kişi olumsuz bir bakış açısına sahip görüş bildirmişlerdir. Katılımcılar yaşadıkları olumsuz olayları bir ders olarak görüp geleceğe daha sağlam ve emin adımlar atmaktadırlar. Meslekleri gereği turizmciler insan memnun etmek gibi yoğun ve zorlu bir hizmet anlayışının olduğu sektörde çalıştıkları halde, yine de geleceğe daha pozitif bakan bireylerdir.

3.7.4. Turizm Çalışanlarının Gelecek ve Gerçeklik Algıları

Psikolojik dayanıklı bireyler geleceğe dair plan ve amaçlarını oluşturabilme yeteneğine sahiptirler. Bu bireyler, hayatlarını çoğu zaman planlar ve analitik düşünerek hareket ederler²²². Planlı bir şekilde hareket eden bireylerin, zorluklarla karşılaştığında bunların üstesinden başarılı bir şekilde geldikleri görülmektedir. Bu durum ayrıca onların her duruma uyum sağlama becerilerini de göstermektedir. Psikolojik dayanıklılık bağlamında kişinin geleceğe yönelik algılarında, kişilik özelliklerinin yanı sıra, kişinin duygusal anlamda sağlıklı bireyler olması da büyük rol oynamaktadır. Yapılan farklı çalışmalarda gelecek algısı boyutu kişilik özelliklerinden, sorumluluk ve duygusal dengesizlik ile açıklanırken; çalışmamızda deneyime açık ve sorumluluk kişilik özellikleri gösteren bireylerin gelecek ve gerçeklik algılarının yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Bireylerin gelecek algılarını anlamak için katılımcılara şu sorular yöneltilmiştir;

1. Geleceğiniz ve kariyeriniz hakkında düşünceleriniz nelerdir? Umutlu gördüğünüz şeyler var mı?
2. İçinde bulunduğunuz durumun gerçekliğini olduğu gibi anlıyor ve kabulleniyor musunuz?
3. İşinizde veya özel hayatınızda yaşadığınız zor bir durumda geleceğe yönelik tutum ve eğiliminiz nasıldır?

²²² John Clausen, **American lives: Looking Back at the Children of The Great Depression**, University of California Press, California, 1993, s.286.

Sorulara verilen yanıtlar şu şekildedir;

- E4: *‘İçinde bulunduğumuz durumlar ve hayatın gerçekliğini kabul ediyorum..... Özel hayatım ve işimi birbirinden ayırırım. Yine de çaresiz veya üzgün olmamaya çalırım. İyi enerjiye inanırım’.*
- K8: *‘Durumun gerçekliğini anlıyorum ama asla kabul etmiyorum. Kabullenmek vazgeçmektir bence. Bu duruma girebiliyorsak çıkmakta bizlerin elinde olduğunu düşünüyorum sadece sakince düşünüp stres yapmamak gerekliliğini düşünüyorum’*
- E9: *‘kişisel olarak; gelecek için kaygılanmak ve uzun planlar yapmak yerine kısa ölçekli ve birbirine bağlı olmayan hedef koymak daha doğru duruyor..... açıkçası dip diye tabir ettiğimiz günleri gördüğümüz için umut her zaman olacaktır benim için.’*
- K2: *‘evet gerçekliği anlıyorum ve gereken önlemlerin alınmasıyla durumun üstesinden gelineceğine inanıyorum. Bu durumları kabullenmek bunun ilk adımı bence. Ve İş hayatı gelecek planlarımın %70ini oluşturuyor ve gelecekte kesinlikle umutluyum, çünkü kendime inanıyorum, çok çalışma, öğrenme hevesi ve sevecen olmanın önüne hiçbir şey geçemez bu nedenle her zaman pozitif düşünüyorum.’*
- E7: *‘ Gerçeklik neyi nasıl gördüğümüzle ilgilidir aslında. Geleceğimde kendimin ve ailemin sabırlı bir kariyer ve yüksek hayat standartlarında yaşayıp hepimizin faydalanabildiği bir iş hayatı kurmayı düşünüyorum. Ben her ne olursa imkanlar dahilinde mücadele edilmesi gerektiğine ve kabul etmek zorunda olduğumuza oldukça ikna oldum. Doğruyu söylemek gerekirse, şu an durumu kabul etmek tek muhtemel opsiyon. Hiçbir şeyi değiştirmenin bir yolu yok. Beklenmedik olaylar tıpkı tüm dünyadaki korona virüs aciliyeti gibi genelde ruh halimi çok etkilemez. Profesyonelce konuşmak gerekirse, ben bu durumlara stoacı el merceği ile bakıp bir sonraki hamlemin nasıl olacağını planlıyorum. Böyle olaylar üzerinde hiç bir etkim olmadığını biliyorum. Bu yüzden bunlar strese değer, beni geleceğime dair kaygılandıran şeyler değil.’*
- K4: *‘İçinde bulunduğum durumun ciddiyetine göre bu farklılık gösterebilir. Ancak sosyal olarak iç içe ve topluca yaşıyoruz. Hayatın gerçekliği insandır ve ben de bu gerçekliği kabulleniyorum zaten başka çaremiz de olduğunu*

düşünmüyorum. Ancak işsiz kalmak beni korkutuyor ve bu durumda umutsuz olmak istemiyorum. Çünkü kötü düşünmek, stres sağlık için de faydalı değil yani yine sakın olup değişimleri kendi yararımıza nasıl çeviririz onu düşünmek isterim. Geleceğimi mümkün olduğunca gerçekçi olarak. Çünkü hayal kurmak güzeldir ama ben gerçekleştirecek şeyleri düşlemeyi tercih ederim. Böylece daha az hayal kırıklığı yaşarsınız.'

- E3: *'Durumu anlıyorum ama kabullenmek zaman gerektiriyor. Benim bünyemde endişe ve hayatta kalma duygusu hakim geliyor. İşimi kaybetmek veya uzunca bir süre uzak kalmak, maddi olarak beni zorlayacağından ek planlar düşünmek zorunda kalıyorum. Geleceğim hakkında endişelenirken, "bu durumdan nasıl en az kayıpla çıkarım" ve "bu işten sonra ne yapabilirim" şeklinde düşünüyorum. Gerçekçi olmaya çalışırım. Olayları içimde büyütmemeyi tercih ederim. İşten çıktıktan sonra sorunlar sorun olmaktan çıkar o yüzden hayatımıza bir şekilde devam etmeyi öğrenmemiz gerek.'*
- K5: *' Hayat acımasız bence bizden hep fazlası isteniyor iş hayatında bir sömürme hep vardı ve var olacak. Yarın öleceksem bugünümü neden kendi istediğim gibi yaşamayayım ki ? her gün 8 saat başka birinin işinde çalışarak harcıyoruz zaten. Gerçeklik konusunda ne diyeceğimi bilemiyorum. Ama kabullenmek konsuna gelince; bir çoğumuz öğrenilmiş çaresizlik dediğimiz döngünün içindeyiz. Bence bizler bize öğretilmiş ya da kabul etmek durumunda kaldığımız bir çaresizlik içindeyiz. Birçoğumuz bu kadar stresin içinde çalışmayı isteyerek seçmez elbette gerçekten sevenler de var ama bir çoğu güzel para kazandığı için bu işte bence. Yani insanlar gerçekliği anlamıyor ama kabul etmek durumunda kalmış olabilir. Ben kabullenmeyi isteyerek yapanlardan biri olduğumu düşünüyorum.'*
- E6: *'bu durumu anlamak ve kabul etmek pekte zor değil. Sadece biraz zamana ve ön görüşe ihtiyaç var. Pire için yorgan yakmak deyimini oldukça sık kullanırız.Yaşadığım zor durumlarda ise bunu düşünerek ileriye dönük kararlar almaya dikkat ederim. Yani ufak şeyleri atlatacağımı bilirim, inanırım ve pozitif olma eğilimindeyimdir'.*
- K1: *'Çoğunlukla durumu anlayıp kabullendiğimi düşünüyorum..... Açıkçası bu kadar çok etkileneceğini düşünemiyordum ta ki dünya bir virüs*

salgınından bu derece etkilenene kadar. Ve turizm de bundan çok etkilendi bu durum ilerde de olası durumlarda işsiz kalma kaygımı daha da attırdı’.

- K6: ‘bana göre turizmde her zaman gerçekliği, durumun ciddiyetini, riskini anlayarak, hissederek yaşamak gerekiyor. Alacağın karar kendinle ya da takımınla ilgili olsun her zaman gerçeklik gözönünde bulundurularak hareket edilmeli. Özellikle turizm değişen dengelerde ilk etkilenen sektörlerden biri oluyor ve bunu göz önünde bulundurarak hareket etmek gerek. Kısacası bu işin en büyük riski de bu ve ben bu riski göze alarak yaşıyorum. Kendim daha ne yapıyorum bu gerçekliği kabul ederken? Kendimi mümkün olduğunca geliştirerek her anlamda donanımlarımı artırma gayretinde bulunarak daha sonraki olası değişimler için de hazırlıyorum. Olası bir durumda eğer işime tekrar dönemeyceksem yeni bir sektör ve hayat için bunu yapmam gerektiğini düşünüyorum bu da bir şekilde gerçekliği kabul etmek benim için.
- E1: ‘ İş hayatımda yaşadığım zorluklar gelecek için olan tutumumu değiştirmez veya karamsar olmamı sağlamaz. Sonuç olarak bir yerlere gelebilmek adına bu sıkıntıları yaşamanız gerektiği aşıkardır. Hayatla ilgili her zaman bir çatışma yaşarım. Bu konuda çok sıkı bir sorgulayıcı olduğumu söyleyebilirim. Bazı şartlarımı kabullenmem zaman alır. Fakat kabullendiğimde bir rahatlama hissi yaşıyorum bu da beni mutlu ediyor. Bazen çok düşünmemek gerektiğine inanıyorum’.
- K1:’ Evet. Kabullenme konusunda gerekirse memnun olmayabilirim ama çabuk ayak uydururum zevk almaya bakarım bir şekilde alırım da’..... Geleceğe yönelik hayallerim genel olarak hep yaşayacağım yer ve işim bazlı oldu. Hırslı bir insanım. Kolaya kaçmam. Kendi kafama uymayan bir durum varsa da ne kadar kariyerimde belki olumlu sonuçlar alabileceksam bile bırakırım.
- E1: ‘Evet kabul ediyorum. Yapmam gerekenleri herkesin sağlığını düşünerek kabulleniyorum ama bazen durumları hazmetmek gerçekten zor oluyor. Hem iş hem de özel hayatım için planım tabi ki var. İş hayatımda saygın ve arkadaşça samimi bir lider olmak istiyorum. Ama iş hayatım yüzünden hayatı yaşamayı kaçırmamalıyım. Bu yüzden yeni şeyler deneyimlemeye her zaman zaman ayırmalıyım..... olay henüz yeniyken beni umutsuz yapabiliyor.’

Katılımcılardan 10'u içinde bulundukları durumun gerçekliğini kabullendiklerini ifade etmişlerdir. Gerçeklik algıları yüksek bireylerin geleceğeyönelik bakış açıları daha olumludur. Cevap veren katılımcılardan 9'u deneyime açık kişilik özelliği göstermektedir. Çalışmamızda deneyime açık bireylerin çoğunlukla gelecek ve gerçeklik algılarının daha yüksek olduğu analizler sonucu saptanmıştır. Geri kalan katılımcılar ise gerçekliği kabullenmenin tek çıkar yol olduğunu düşündükleri için kabul etmişlerdir. Verilen yanıtlardan katılımcıların geleceklerinin de buna bağlı olduğunu düşündükleri anlaşılmaktadır. Dışa dönük kişilik özelliği gösteren bireylerden bazılarının gerçekliği tam olarak algılayamadıkları verdikleri çekimser yanıtlardan görülmektedir.

3.7.5. Turizm Çalışanlarının Kendilik Algıları

Psikolojik dayanıklılıkta koruyucu bir faktör olan kendilik (benlik algısı) algısı, bireylerde başarı ve gelecek için olumlu etki yaratan kapasitedir. Literatürde yapılan çalışmalarda, benlik yani kendilik algısının yükseldikçe psikolojik dayanıklılığın da arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Bireyin kendisi hakkındaki bakış açısını olan kendilik algısı sayesinde; birey, kendi benliği ve onun farkında olmanın güçlüğü sayesinde kendi kendini ve çevresini değerlendirebilir ve güçlüdür. Olumlu bir kendilik algısı bireyi stresten de koruyacak ve zor durumlarla tek başına dahi mücadele edecektir. Psikolojik olarak dayanıklı hale gelen birey ruhen de daha sağlıklı olacaktır.

Kendisini olumlu algılayan bireyler öz güveni yüksek, sosyal ve yeni durumlara uyum sağlamada başarılıdır. Kendilik algısı yüksek bireylerin zor durumlarla baş etmede diğer bireylere göre daha başarılı olacaklardır. Bu kişiler, hayatta zorluklarla karşılaştıklarında daha dayanıklı olurlar. Öyle ki bu bireyler bir sorunla karşılaşsalar sorunu dışsal etmenlerde aramak yerine kendi içlerine bakarlar ve çözüm ararlar²²³. Bu noktada zor durumlarla baş etmede *kontrol* kapasitesi yüksek bireyler *kendilik algısı* da yüksek bireylerdir. Çünkü iç kontrol mekanizmaları daha

²²³ Özlem Kararırmak, 'Psikolojik Sağlamlık, Risk Faktörleri ve Koruyucu Faktörler', **Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi**, Cilt:3, sayı:26, 2006, s.132.

gelişmiştir. Araştırmada katılımcıların kendilik algısını anlamaya yönelik şu sorular yöneltilmiştir;

1. Kendinizi nasıl biri olarak tanımlarsınız?
2. Yeni bir iş ve/veya projeye başladığınız zaman nasıl hareket edersiniz?
3. İşinizde veya özel hayatınızda yaşadığınız zor bir durumda geleceğe yönelik tutum ve eğiliminiz nasıldır?

Verilen yanıtlar turizm çalışanlarının kendilik algısının güçlü olduğunu göstermektedir.

- E5: *'Kendimi arkadaş canlısı,güvenilir,dürüst, hırslı ruh hali sıklıkla değişen biri olarak tanımlarım..... Turizm için bir insanda olması gereken en önemli öğelerden biri bence sabırdır ben de kendimi sabırlı biri olarak görüyorum'.*
- K2: *' Genellikle yaşadığı hiç birşeyi unutmayan bir kişiliğe sahibim ve genel olarak dışa dönük ve konuşmayı hayatımda sevdiğim için kendimi turizm dışında başka bir sektör ve işte kendimi düşünemiyorum. İşimde iyiyim ve insanlar olumsuz şeyler yaşadığında yanlarında olurum'*
- E9: *'sinirli bir yapım olmamasından dolayı ilk yaptığım şey genellikle empati olur.*
- E5: *'Bir insanın kendini tarif edebilmesi insanın kendisine egolarından arınarak ve bazen de egolarımızı görmezden gelerek anlatılması gerektiği için komplike bir meseledir. Tabi ki bazen beni değiştiren, beklenmedik davrandığım ve yanlışlarımı su yüzüne çıkaran stresli anlarım da oluyor ancak her daim onu kontrol altında tutuyorum çünkü beni güçlü kılan budur'*
- K4: *'Herhangi bir durumda, her zaman etrafımda hissettiğim inançla, sevgiyle, takdirle cesaretlenmiş ve motiveyimdir ve artık ben kendimin ve duygularımın önemli olduğunu öğrendim'.*
- E7: *'Soğukkanlı olmam içinde bulunduğum durumu çözmemde bana yardımcı olacak en önemli özelliklerimden biridir. Stres yönetimimin de iyi olduğuna inanırım ve stres altında bulunduğum durumun beni etkilemesine izin vermemeye çalışırım. Bu nedenle güçlü bir karakterim var diyebilirim'.*
- K6: *'Kendimi eğlenceli, yaratıcı ve iyi biri olarak tanımlarım. girişken biriyim çocukluğumda da böyleydi. Arkadaş edinmeye çalışırken ilk adımları hep ben atardım'.*

- E3: *'Kendimi genellikle, girişken, azimli, neşeli ve hayatını bir plana bir amaca göre yaşayan biri olarak tanımlarım. Ayrıca hırslı bir insanım. Kolaya kaçmam'.*
- K1: *'Yapmacık değilim. Mümkün olduğunca hata yapmamaya çalışırım bu da zaten yeni başlamamla alakalı bir durum değil. Her gün aynı performansla çalışırım. Her zaman özel hayatımı karıştırmadan şimdiye kadar yaptığım gibi. Mantıklı düşünmeye çalışırım, duygusallığım beni ele geçirmişse bir dur derim.*
- E5: *'kırp dökmeden kendini kontrol etmeye çalışan, sinirli anlarla baş eden biri olarak tanımlayabilirim. kendi kendimi telkin ederim. Elimden gelenin en iyisini yapacağımı söylerim kendime her şey yoluna girecektir kontrol altına alırım'.*

Verilen yanıtlar neticesinde katılımcıların neredeyse hepsinin kendilik algısının yüksek olduğu saptanmıştır. Kendilik (benlik) algısı yüksek bireylerin işlerini katı bir görev bilinci ile değil bundan zevk alarak ve mantık çerçevesinde yaptıkları görülmektedir. Sosyal ve çevresel süreçlerle şekillenen bireylerin kendilik algısı bu özelliklerden etkilenmektedir. Dışa dönük kişiler sosyal ve girişkin bireyler olmalarından dolayı bu kişilik özelliği de sosyal süreçler ile ilişkilidir²²⁴. O halde kişinin yüksek dışa dönüklük özellik göstermesi kendilik algılarının yüksek olmasında da öne çıkmaktadır. Bireyin kendilik algısı aynı zamanda kendini anlama, kendini gerçekleştirme çabasıdır. Kendini gerçekleştirme, hayat boyunca devam eden bir süreçtir. Bu nedenle bireyin kendini anlaması, algılaması da süregelen dinamik bir süreçtir. Elbette kendilik de kişilik ve psikolojik dayanıklılık gibi bu süreç içinde pek çok faktörden etkilenecektir.

²²⁴ Costa vd., s. 885.

SONUÇ

Modernleşen dünyada bireylerin sadece fiziksel olarak güçlülüğün yeterli olmadığı, zihinsel olarak da güçlü ve sağlıklı olmanın önemli olduğu anlaşılmaktadır. Hayata karşı güçlü olmak ve zorluklarla başa çıkabilmek her birey için önemlidir. Örneğin, endüstrileşme öncesi ve hemen sonrası çalışanlar geçinmek için işlerinin onlara sağladığı gelire ihtiyaç duyup çalışırken, daha sonraki yıllarda ise bu düşünce (yani maddi gelirin tatmini) yerini tam tersine bırakmaya başlamıştır. Bireyler maddi olanaklarla yetinmeyip örgütlerden psikolojik destek, kariyer desteği ve sosyal destek de aramaya başlamışlardır. İş yaşamında ortaya çıkan olumsuzluklar, sadece bireylerin sorunu olmaktan çıkarak, örgüt performansını da etkileyen önemli bir sorun haline gelmektedir. Bu sorun ya da sorunlara yönelik olarak yapılacak çalışmaların, örgütlerin performans düzeylerinin artırılmasına katkıda bulunabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. İnsan ve onun emeğinin olduğu her yerde verimlilik ve performans insan kaynağının en önemli bileşenlerindendir.

Öncelikle turizm işletmelerinde yapılacak tüm işlerin biribiri ile alakalı olması, görev tanımı yapmayı da oldukça zorlaştırmaktadır. Turizm işletmeleri açısından yaşanan bu zorluklar, çalışanların daha etkin ve verimli kullanılmasını ve iş tatmininin sağlanmasını güçleştirmektedir. Örneğin; bir turizm çalışanı hizmetin kalitesini düşürmemek adına başka bir arkadaşının da görevini bilmek ve yapmak durumundadır. Fazla iş yüklenen birey, bu noktada işe adaptasyon sorunu yaşayabilecektir.

Yapılan bu çalışmadan elde edilen bulgular, psikolojik olarak dayanıklı turizm çalışanlarının kişilik özelliklerini anlamada yardımcı olmaktadır. Çalışma da anlatılmak istendiği üzere; her birey kişilik özelliklerinin farklı olması nedeniyle aynı olaylara aynı tepkileri vermeyecektir. Yaşanan zor bir durum her birinde aynı etkileri bırakmayacağından kimi çalışanlarda psikolojik olarak bir zayıflama, yani dayanıklılığının düşmesi kimi çalışanlarda ise daha güçlü anlamına gelebilmektedir. Bu noktada da, psikolojik olarak dayanıklılığı düşmüş bireylerin hepsi maalesef ki aynı özveriyi gösteremeyerek ve tükenmişlik, işe yabancılaşma ve hatta işten ayrılma davranışları göstermelerine de neden olabilecektir. Literatürde psikolojik dayanıklılık ve alt boyutları ile beş faktör kişilik özelliklerinin birlikte turizm sektörünün

incelendiği araştırma sayısının çok kısıtlı olması özellikle turizm gibi hizmetin yoğun olduğu sektörde yeni araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır.

Belirsiz izin günleri, sürekli değişen vardiya sistemi hem fiziksel hem de sosyal ve ruhsal açıdan turizm çalışanlarını mesleki açıdan yoran bir durum olarak görülmektedir. Öte yandan sezonluk ve ucuz işçi olgusu, yabancı dil ve kültür eksikliği olan çalışanların sektöre alınması genel bir olumsuzluk yarattığı için turizmcilerin mesleki anlamda olumsuz gördükleri bir durumdur. O halde turizm odaklı bir çalışan için erken başlayacak yabancı dil eğitimi ve iletişim becerilerinin önemi ortaya çıkmaktadır. Ayrıca literatürde de bu olumsuz durumlar ortaya konmuştur. Bunun en büyük sebeplerinin, uzun çalışma saatler, düşük ücretler, yorucu bir hizmet temposu ve en üst düzeyde hizmet etme çabasının getirdiği tükenmişlik gelmektedir. Tüm bunlar turizm sektörünün farklı mesleklere oranla saygınlık algısının daha düşük olması algısını da toplumda yaygınlaştırmaktadır. Duman vd. çalışmasında lisans ve önlisans eğitimi alan turizm öğrencilerinin sektördeki çalışma koşullarını olumsuz olarak değerlendirdiklerini ortaya koymaktadır. Tüm bu sebepler eğitime gerekli önemin verilmediğini de bizlere göstermektedir.

Birey psikolojik olarak dayanıklı ise karşılaştığı zorluklar onu yıldırmaz çünkü dayanıklı bireyler bunlarla nasıl başa çıkacağını bilirler. Güçlenen birey hayatına anlam katan şeyleri bulur ve bu yönde olumlu etki etmeye çalışır. Bireylerin psikolojik dayanıklılıkları artarsa; onların stres, tükenmişlik ve depresyon gibi olumsuz durumlarla baş etmesi daha kolay olacaktır. Zorluklara karşı özellikle kontrol boyutu yüksek bireyler değişimleri bir fırsat olarak görür ve olumlu karşılarlar. Psikolojik dayanıklılığı yüksek bireyin stres eşiği de yüksek olacaktır. Psikolojik dayanıklılık kalıcı bir kişilik özelliği değildir. Yaşanan zor durumlar dayanıksız bireyleri dayanıklı hale getirebilir fakat bu durum bireylerin yaşadığı olaylara göre şekillenmektedir.

Turizm çalışanları da zorlu bir hizmet yoğun sektöründe çalışmaktadırlar. Zamanla yaşadıkları zorlu durumlar onların hem iş hayatında hem de özel yaşantılarında psikolojik olarak güçlü olmalarında etkili olmaktadır. Araştırma verileri bireyi dayanıklı kılan tek şeyin psikolojik dayanıklılık olmadığı, bireyin -sahip olduğu koruyucu faktörlerin bu konuda büyük etkisi olduğunu göstermektedir. Öyle ki bireyler zor durumlarda ailelerinden ve çevrelerinden destek alma eğilimindedirler.

İnsan var olduğu andan itibaren kendisini ve çevresini anlama hatta anlamlandırma çabası içindedir. Bu arayış modernleşme ile değişen iş hayatında da devam etmiştir. Bireyler çalıştıkları iş yerini ve mesleklerini de anlama çabası içine girmişlerdir. Çünkü çalışmak kimi bireyler için sadece ekonomik boyutu ifade ederken, kimileri için sosyal statü ve toplumda bir yer edinme güdüsünü anlamına gelmektedir. Bu bağlamda araştırmada bireylerin kendilerini algılama becerilerine yönelik de bir tema oluşturulmuştur. Yapılan görüşmelerde meslekte uzun süre geçirmiş bireylerin zorluklarla baş etme ve kendilik algılarına daha çok vurgu yaptıkları da görülmektedir. Tecrübenin, yaşamı anlamada ve çözüm üretmedeki etkisi psikolojik dayanıklılığa da olumlu bir etki yapmaktadır. Çünkü araştırma neticesinde; bu bireylerin hem dışa dönük hem de psikolojik olarak dayanıklı oldukları saptanmıştır.

Literatürde dayanıklılığın ortaya çıkışında zor bir durumun, bir stres faktörünün varlığının olması gerektiğinden bahsedilmişti. Elbette bu stres yaratan olgu her durum için farklılık gösterecektir. Örneğin, turizm çalışanlarının karşılaştıkları stres yaratan olaylardan biri de kuşkusuz kusursuz hizmet verebilmektir. Zor misafirler karşısında olayı olabildiğinde elde tutmak, ortamı yumuşatmak ve o kişileri eşsiz deneyim sunmak aynı anda birden çok görevi yapmak anlamına gelmektedir. Analitik düşünebilmeli, soğukkanlı kalmalı ve öfkeli durumlarda dahi güler yüzlü olmak durumunda olan turizm çalışanının psikolojik dayanıklılığı işte bu noktada devreye girecektir. Birey; durumun farkında, gerçekliği gören ve olumlu bakış açısı olaya ile yaklaşıp çözümleyen kimse olacaktır. Ancak sadece bunlar kişiye dayanıklı demek için yeterli değildir. Tüm bunlar bittiğinde dahi bu durumu koruyabilmek de önemlidir. Zamanla da kazanılabilen psikolojik dayanıklılık, bu tür durumlarla karşılaşıldığında bireyi daha güçlü kılacak ve olası diğer zor durumları atlatabilmesinde de yol gösterici olacaktır. Bireylerin psikolojik dayanıklılıkları arttıkça problemlerle başa çıkma algıları ve olumlu bakış açıları da aynı oranda yükselmektedir.

Literatürde bu konuda yapılan çalışmalar incelendiğinde; Dışa dönüklük, duygusal dengesizlik ve sorumluluk kişilik özelliklerinin ön plana çıktığı görülmektedir. Ancak turizm çalışanlarının kişilik özelliklerine göre psikolojik dayanıklılıkları için yapılan araştırmada; dışa dönüklük, deneyime açıklık ve sorumluluk faktörlerinin öne çıktığı saptanmıştır. Bunun en temel dayanaklarından biri

turizm mesleğinin gerektirdiği farklılıklardır. Araştırma kapsamında açıklandığı üzere; turizm, yeniliğin ve değişimin sürekli olduğu bir sektördür. İnsan var oldukça istekleri de hizmette var olacaktır. Turizm mesleğinin yapısı gereği çalışanları da girişken, değişimi kabullenen ve onu fırsata çeviren sorumluluk bilinci olan kişilerdir. Dışa dönük turizm çalışanları zorluklarla baş edebilmede kontrol mekanizması daha yüksek, sosyal destek ve sosyal yeterlilik konusunda özgüvenleri yüksek kişilerdir. Kolay iletişim kurabilen, yaşanan zor durumları kontrol altına alabilen dışa dönük turizm çalışanı kişilerdir. Dışa dönük bir bireyin temel özelliklerinden olan pozitif, enerji dolu ve girişken olma aynı zamanda psikolojik dayanıklı bireylerin de özellikleri arasındadır. Dışsal faktörlerden olumsuz etkilenebilen, bir o kadar hassas fakat beraberinde birçok sektörü besleyen turizmde çalışanların bir diğer kişilik özelliği de deneyime açıklıktır. Yeniliklere göre şekillenmek durumunda olan turizm sektörü çalışanları da bu yeniliği takip etmek durumundadır. Yapılan görüşmelerde ve elde edilen verilerde katılımcıların bu yeniliklere ve değişimlere istekli oldukları, bunun hayatta olmazsa olmaz kabul ettikleri görülmüştür.

Sorumluluk boyutunda kişilik özelliği gösteren bireylerin; üstlendikleri işleri çabuk bitiren, ince detaylara dikkat eden ve çalışkan bir yapıda oldukları bilinmektedir. Nitekim yapılan birçok araştırmada da sorumluluk boyutunda özellik gösterenlerin psikolojik olarak dayanıklı oldukları saptanmıştır. Ancak turizm sektörünü ele alan çalışmamızda; kişilik özelliği dışa dönük olan bireylerin psikolojik dayanıklılık faktörlerine daha çok vurgu yaptıkları, daha dayanıklılık ve pozitif kişiler oldukları gözlenmiştir. Ayrıca dışa dönük bireylerin sosyal bağlamda daha açık oldukları ve zor durumlarla baş etmede de destek alma algılarının diğer bireylerden yüksek olduğu da çıkan bulgular arasındadır. Deneyime- gelişime açık turizm çalışanı katılımcılar ise psikolojik dayanıklılığı yüksek diğer gruptur. Deneyime açık bireyler, yeniliklere en hızlı ve kolay adapte olabilen çalışanlardır. Bu da onlar için ani sektörel değişimlere ayak uydurmayı kolaylaştırmakta ve hatta zorlu süreçleri fırsata çevirmelerine olanak sağlamaktadır.

Covid-19 gibi dünyayı büyük ölçüde etkileyen bir salgın sürecinden geçmekteyiz. Birçok sektör gibi, turizm ve ona bağlı sektörler bu durumdan en çok etkilenen gruplardan biri oldu. Bazı katılımcılar bu süreci daha karamsar ve zor olarak tanımlarken çoğunluk bunun geçici olduğunu ve yeni bir hayat düzeninin geleceğini

savunmaktadır. Yapılan görüşmeler ve elde edilen sonuçlar neticesinde; deneyime-gelişime açık kişilik özelliği gösteren bireylerin bu zorlu süreçte daha olumlu bakış açısına sahip oldukları gözlenmiştir. Hatta bazı katılımcılar bu zorlu süreçte evlerinde kendi gelişimleri için kurslar ve eğitimler aldıklarını dile getirmişlerdir. Deneyime açık kişiler, zorlukları fırsata çevirebilen bireylerdir.

Sonuç olarak turizm gibi hızlı ve hizmetin yoğun olduğu bu sektörün çalışanları ile yapılan araştırmada; turizm çalışanlarının çoğunlukla dışa dönük, deneyime ve gelişime açık ve sorumluluk kişilik özelliğine sahip oldukları görülmektedir. En az görülen kişilik özelliği ise nevrotik (duygusal) ve uyumluluktur. Çalışmakta oldukları sektörün de doğası gereği dışa dönük turizm katılımcılarının; enerjik, pozitif ve girişken bireyler olduklarını görmekteyiz. Öyle ki dışa dönük katılımcılar, kendilik algılarının bilincinde ve daha olumlu bakış açısına sahiptirler. Yine deneyime/gelişime açık ve sorumlu bireylerin geleceğe yönelik daha olumlu oldukları da görülmektedir. Katılımcılardan nevrotik kişilik özelliği gösteren bireylerin stresle başa çıkmada çok daha zorlandıkları ve geleceğe yönelik olumlu bakış açıları olmayan kişilerin ayrıca meslek hayatlarında mutlu da olamadıkları gözlenmektedir. Katılımcılara yöneltilen sorulara belirsiz, olumsuz ve kaçamak cevaplar veren nevrotikler turizmde çalışmaya pek uygun kişiler değildir.

İnsan kaynaklarının önemli fonksiyonlarından biri olan işe alma tam da bu noktada önemli bir rol oynamaktadır. Doğru insanı işe almak o adayın kişilik özelliklerinin yapacağı işe uygun olması ile başlar. Bu nedenle turizm çalışanı olacak bireylerin öncelikle kişilik özelliklerinin belirlenmesi hem onların verimliliğini hem de örgütün verimliliğini arttıracaktır. En üst düzeyde misafir memnuniyeti sağlamanın da ilk adımı da bireylerin kişilik özelliklerini tespit edip, uygun işe yerleştirmektir.

KAYNAKÇA

Akfırat Fatma, ‘Sosyal Yeterlilik, Sosyal Beceri ve Yaratıcı Drama’, **Yaratıcı Drama Dergisi**, Cilt:1, Sayı:1, 2006, ss.39-58.

Altunışık Remzi, Recai Coşkun ve Engin Yıldırım, **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri**, 6.Baskı, Sakarya Kitabevi, Sakarya, 2010.

Adler Alfred, **Modern Psikoloji**, Çev. (Köktal Taşkın.), Yason Yayınları, Ankara, 2017.

Aziz Aysel, **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri ve Teknikleri**, 4.Basım, Nobel Yayıncılık, Ankara, 2008.

Barrick Murray and Michael Mount, ‘The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A meta-analysis’, **Personnel Psychology**, Cilt: 44, sayı:1, 1991, ss.1-26.

Barrick Murray, Greg Stewart and Mike Piotrowski, ‘Personality and Job Performance: Test of the Mediating Effects of Motivation Among Sales Representatives’, **Journal of Applied Psychology**, Cilt:87, sayı:1, 2002.

Bartone Paul, ‘Resilience Under Military Operational Stress: Can Leaders Influence Hardiness?’, **Military Psychology**, Cilt:18, 2006.

Bekir Onur, **Gelişim Psikolojisi**, İmge Kitabevi, Ankara, 1997.

Berg Bruce L., **Qualitative Research Methods For The Social Sciences**, Fifth Edition, Pearson Education Inc., United States of America, 2004.

Berne Eric, **Hayat Denen Oyun**, Çev.Selami Sargut, Kariyer Yayıncılık, İstanbul, 2001.

Bonanno George A., 'Loss, Trauma, and Human Resilience: Have We Underestimated the Human Capacity to Thrive After Extremely Aversive Events', **American Psychologist**, Cilt:59, Sayı:1, 2004.

Buckingham Marcus and Vosburg, Richard, 'The 21st Century Human Resources Function: Its the Talent, Stupid!', **Human Resources Planning**, Cilt:24, sayı:4, 2001.

Burger Jerry, **Personality**, çev.İnan Deniz Sarioğlu, Kaktüs Yayınları, İstanbul,2006.

Buss David, 'The Evolution of Happiness', **American Psychologist**, Cilt: 55, sayı:1, 2000, ss.15-23.

Börekçi Dilek ve Merve Gerçek, 'Resilience Kavramının Sosyal Bilimlerde Türkçe Kullanımları Bağlamında Değerlendirilmesi', '**P.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**', sayı:30, 2018, ss.41-52.

Campbell Margaret and Ronald C. Goodstein, 'The Moderating Effect of Perceived Risk on Consumers' Evaluations of Product Incongruity: Preference for the Norm', **Journal of Consumer Research**, Cilt:28, sayı:3, 2001, ss.439-449.

Camgöz Selin Metin, **Kişilik Özellikleri ile Finansal Performans Arasındaki İlişkiler: A-Tipi Yatırım Fonu Yöneticileri Üzerinde Bir Değerlendirme**, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara, 2009.

Can Yeliz, **A ve B Tipi Kişilikler Bakımından Mobbing Kişilik İlişkisinin İncelenmesi ve Bir Uygulama** (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, 2007.

Carr Alan, **Pozitif Psikoloji**, çev. (Ümit Şendilek), Kaknüs Yayınları, İstanbul, 2016.

Carperter Steve, Brian Walker, Marty Anderies and Nick Abel, 'Frrom Metaphor to Measurement: Resilience of What to What?', '**Ecosystems**', sayı:4, Cilt:8, 2001, ss.765-781.

Caspi Avsholem, Roberts Brent and Shiner Rebecca, 'Personality Development: Stability and Change', **Annual Review of Psychology**, Cilt:56, sayı:1, 2005, ss.453-484.

Clausen John, **American lives: Looking Back at the Children of The Great Depression**, University of California Press, California, 1993.

Crowley Barbara, Bert Hayslip and Juliann Hobdy, 'Psychological hardiness and adjustment to life events in adulthood. Journal of Adult Development' **Journal of Adult Development**, Cilt: 10, sayı:4, 2003, ss.237-248.

Cüceloğlu Doğan, **Anlamlı ve Çoşkulu Bir Yaşam için Savaşçı**, Remzi Kitabevi, İstanbul, 2011.

Costa Paul, McCrae Robert and Dye A.David, 'Facet Scales For Agreeableness and Conscientiousness; A Revision of the Neo Personality Inventory', **Personality and Individual Differences**, Cilt:12, sayı:9, 1991, ss.887-898.

Çakan Dr. Ergül, '**Klinik Olmayan Örneklemde Yetişkin Ayrılma Anksiyetesi ve Mizaç-Karakter İlişkisi**', (Uzmanlık Tezi), Kırıkkale Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri Anabilim Dalı, Kırıkkale, 2019.

Çetin Nesrin G. ve Ertan Beceren, 'Lider Kişilik: Gandhi', **Süleyman Demiral Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:3, sayı:5, 2007.

Çetin F., H. Yeloğlu Okan ve H. Nejat Basım, 'Psikolojik Dayanıklılığın Açıklanmasında Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Rolü: Bir Kanonik İlişki Analizi', **Türk Psikoloji Dergisi**, Cilt:30, Sayı:75, 2015, s.81-92.

Çolak Murat, **Çalışma Kültürü Kültürlerarası bir Karşılaştırma: Türkiye ve Polonya**, Ekin Basım Yayın, Bursa, 2015.

Demirci M. Kemal, Derya Özler ve Birsen Girgin, 'Beş Faktör Kişilik Modelinin İşyerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri- Hastane İşletmelerinde Bir Uygulama', **Journal of Azerbaijani Studies**, 2009.

Digman John, 'Personality Structure: Emergence of the Five Factor Model', **Annual Review of Psychology**, Cilt:41, sayı:1, 1990, ss.417-440.

Diener Ed, 'Subjective Well-being: Thne science of happiness and a proposal for a national index', **American Psychologist**, Cilt: 55, Sayı:1, 2000, ss.34-43.

Dubrin Andrew J., **Applying Psychology: Individual and Organizational Effectiveness**, Prentice Hall, New Jersey, 1994.

Duman Teoman, Mustafa Tepeci ve Kamil Unur, 'Mersin'de Yükseköğretim ve Orta Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi Almakta Olan Öğrencilerin Sektörün Çalışma Koşullarını Algılamaları ve Sektörde Çalışma İsteklerinin Karşılaştırmalı Analizi', **Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi**, Cilt: 17, sayı:1, 2006, ss.51-69.

Eker Semih, 'Alfred Adler'in Kişilik Kuramı'nın Demokrasi Düşüncesi Açısından Önemi', **U.Ü. Fen Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:13, sayı:22, 2012, s.157-180.

Elbeyi Pelit ve Yüksel Öztürk, 'Kariyer Tercihinde Kişisel Değişkenlerin Rolü: Turizm ve Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrenciler Üzerinde Bir Araştırma', **İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:9, sayı:17, 2010.

Emiağaoğlu Neslihan, ‘**Güç Koşullarda Yaşayan Sokak Çocuklarında Dayanıklılık (sağlamlık)**’, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2006.

Eren Erol, **Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi**, Beta Basım Yayın, İstanbul, 2010.

Eroğlu Feyzullah, Davranış Bilimleri, **Beta Basım Yayınları**, İstanbul, 2009.

Eysenck Hans Jurgen, **The Dimensions of Personality**, London: Routledge, 1999.

Feist Gregory, ‘A Meta-Analysis of the Impact of Personality on Scientific and Artistic Creativity’, **Personality and Social Psychological Review**, Cilt:2, sayı:4, 1998, ss.290-309.

Fraser Mark W., Richman, J.M. ve Galinsky, M.J. ‘Risk, Protection and Resilience: Toward a Conceptual Framework for Social Work Practice’, **Social Work Research**, Cilt: 23, 1999, ss.131-143.

Fraser Eliza, Kenneth Pakenham, ‘Evaluation Of a Resilience-Based Intervention For Children Of Parents With Mental Illness’, **Australian and New Zealand Journal of Psychiatry**, Cilt:42, sayı:12, 2008, ss.1041-1050.

Fredrickson Barbara, ‘The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broaden-and-Build Theory of Positive Emotions’, **American Psychologist**, Cilt:56, sayı:3, 2001, ss.218-226.

Freud Sigmund, **Psikanalize Yeni Giriş Dersleri**, çev. Selçuk Budak, Öteki Yayınevi, Ankara, 1994.

Frankl Victor, **İnsanın Anlam Arayışı**, çev. Selçuk Budak, Okyanus Yayınları, İstanbul, 2018.

Gable Shelly and Jonathan Haidt, 'What (and why) is positive psychology?', **Review of General Psychology**, Cilt: 9, sayı:2, 2005, s.141-149.

Garnefski Nadia and Vivian Kraaij, 'The Cognitive Emotion Regulation Questionnaire', **European Journal of Psychological Assessment**, Cilt:23, sayı:3, s.2007.

Gizir Cem ve Aydın Gül, 'Psikolojik Sağlamlık ve Ergen Gelişim Ölçeğinin Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmaları', **Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi**, Cilt:3, sayı:26, 2006, ss.87-96.

Goldberg Lewis R., 'Language and Individual Differences: The Search for Universals in Personality Lexicons', **Review of Personality and Social Psychology**, Cilt:2, 1981, ss.141-165.

Greeff Abraham and Ilona Ritman, 'Individual Characteristics Associated With Resilience in Single-Parent Families', **Psychological Reports**, Cilt:96, sayı:1, 2005, ss.36-42.

Guilford J.P., **Personality**, Mc Graw Hill Book Company, New York, 1959, s.25'dan aktaran Asuman Uluçınar, İşletme Yöneticilerinin Davranışlarına Yön Veren Hakim Kişilik Faktörleri ile Yönetmel Davranış Arasındaki İlişkiler ve Uygulama, Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayınları, İstanbul, 1992.

Güler Ahmet, Mustafa Bülent Halıcıoğlu ve Serkan Taşğın, **Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri**, 2.baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara, 2003.

Güney Salih, Davranış Bilimleri, **Nobel Yayın Dağıtım**, Ankara, 1998.

Hjelle Larry and Daniel Ziegler, '**Personality Theories: Basic Assumptions, Research, and Applications**', McGraw-Hill Book Company, New York,1992.

İlbars Zafer, ‘Kişiliğin Oluşmasındaki Kültürel Etmenler’, **Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Dergisi**, Cilt:31, 2018.

Jacelon Cynthia S., ‘ The Trait and Process Of Resilience’, **Journal of Advanced Nursing**, Cilt:25, sayı:1,1997, ss.123-129.

Haase Joan, ‘The Adolescent Resilience Model as a Guide to Interventions’, **Journal of Pediatric Oncology Nursing**, Cilt: 21, Sayı: 5, 2004, ss.289-299.

Kahveci Harun, **Yardım Arama Davranışları ile Fatalistik Düşünce ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki** (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2001.

Kamya Hugo, ‘Hardiness And Spiritual Well-Being Among Social Work Students: Implications For Social Work Education’, **Journal of Social Work Education**, Cilt:36, sayı:2, 2000, ss.231-240.

Karataş Zeki, ‘Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri’, **Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi**, Cilt:1, sayı:1, 2015, ss.62-80.

Kararımkar Özlem, ‘Psikolojik Sağlamlık, Risk Faktörleri ve Koruyucu Faktörler’, **Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi**, Cilt:3, sayı:26, 2006, ss.129-142.

Karacaoğlu Korhan ve Gülay Göktaş, ‘Psikolojik Dayanıklılık ve Psikolojik İyi Olma İlişkisinde İyimserliğin Aracı Rolü: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma’ **İş ve İnsan Dergisi**, Cilt:3, sayı:2, 2016, ss.119-127.

Karslı Hasan Oğuzhan, **Kişilik Özellikleri ve Girişimcilik Niyeti Arasındaki İlişkinin Proaktif Kişilik Boyutu Açısından İncelenmesi** (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Ankara, 2018.

Kaşlı Mehmet, ‘Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider –Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi’, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir, 2009.

Kılavuz M. Akif ve Gürses İbrahim, ‘Kuşakların Ahlaki Değerleri Birlikte Öğrenmesi: Kohlberg’in Ahlaki Gelişim Kuramı Açısından Bir Değerlendirme’, **Uludağ Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi**, Cilt:25, sayı:1, 2016, s.97-117.

Kuzgun Yıldız, Kendini gerçekleştirme. **Araştırma Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Felsefe Bölümü Dergisi**, 1972, Cilt: 10, sayı:1, s.162-178.

Kobasa Suzanne, Salvatore Maddi and Stephen Khan, ‘Hardiness and Health: A Prospective Study’, **Journal of Personality and Social Psychology**, Cilt:42, Sayı:1, 1982.

Kobasa Suzanne, Salvatore Maddi, Resilience at Work- How to Succeed No Matter What Life Throws At You, Amacom Books, New York, 2005.

Kolasa Blair, Kemal Tosun (ed) **İşletmeler İçin Davranış Bilimlerine Giriş**, Fatih Yayınları, İstanbul, 1979.

Larsen Randy and David Buss, Personality Psychology: Domains of Knowledge About Human Nature, **McGraw-Hill Book Company**, Boston, 2008.

Luthans Fred, ‘The need for and meaning of Positive Organizational Behavior’, **Journal of Organizational Behavior**, Cilt: 23, sayı: 6, 2002, ss. 695-706.

Luthans Fred, ‘**Organizational Behavior, An Evidence Based Approach**’, McGraw-Hill, New York, 2010.

Luthans Fred and Carolyn Youssef, 'Human, Social, And Now Positive Psychological Capital Management: Investing Ğn People For Competitive Advantage', **Published in Organizational Dynamics**, Cilt:33, sayı:2, 2004.

MacDonald Kevin, 'Evolution, The Five- Factor Model and Levels of Personality', **Journal Of Personality**, Cilt:63, sayı:1, 1995, ss.525-567.

Maddi Salvatore, ' The Story of Hardiness: Twenty Years of Theorizing Research , and Practice, '**Consulting Psychology Journal: Practice and Research**', Cilt: 54, Sayı:3, 2002, ss.175-185.

Masten Ann and Marie-Gabrielle Reed, Resilience in Development, '**The Handbook of Positive Psychology**',(Ed: J.R. Synder and S.J. Lopez), Oxford University Press, New York, 2002.

Masten Ann, 'Ordinary Magic: Resilience Processes in Development, **American Psychologist**, Cilt:56, Sayı: 3, 2001, ss.227-238.

Masten Ann and Douglas Coatsworth, 'The Development Of Competence in Favorable And Unfavorable Environments: Lessons From Research On Successful Children', **American Psychologist**, Cilt:53, sayı:2, 1998, ss.205-220.

Matud Pilar, 'Gender Differences in Stress and Coping Styles', **Personality and Individual Differences**, Cilt: 37, sayı:7, 2004, ss.1401-1415.

May Rollo, **Varoluşun Keşfi**, (çev. Aysun Babacan), Okyanus Yayınları, İstanbul, 2017.

McCrae Robert and John Oliver, 'An Introduction to the Five-Factor Model and Its Applications', **Journal of Personality**, Cilt:60, sayı:2, 1992, ss.175-215.

Mete Cengiz, **İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Kişilik Özellikleri ile İş Tatminleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi** (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Yedi Tepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2006.

Mehta Mona, Ellen Whyte, Eric Lenze, Susan Hardy, Yazan Roumani, Perera Subashan, Wennie Huang and Stephanie Studenski, 'Depressive Symptoms in Late Life: Associations with Apathy, Resilience and Disability Vary Between Young-Old and Old-Old', **International Journal of Geriatric Psychiatry**, Cilt: 23, sayı:3, 2008, ss.238-243.

Millar Prudence and Poppy M. Liossis, **Longitudinal Modelling of the Influence of Individual Differences and the Workplace on Well-being and Work Engagement**, 'Personality and Individual Differences', Australian Academic Press, 2010, Australia, ss.189-199.

Morgan Clifford, 'Psikolojiye Giriş', **Hacettepe Üniversitesi Psikoloji Bölümü Yayınları**, Ankara, 1999.

Motan İrem ve Faruk Gençöz, 'Psikolojik Dayanıklılığı Nasıl Ölçebiliriz? : Bir Türk Örneğinde Kişisel Görüş Ölçeği II'nin Geçerlik-Güvenirlik Çalışması', **Kriz Dergisi**, Cilt:17, sayı:1, 2009, ss.333-343.

Neuman Lawrence, **Toplumsal Araştırma Yöntemleri**, Çev.Sedef Özge, Yayınodası, 7.Baskı, Ankara, 2014.

Norman Steven M., **The Role Of Trust: Implications For Psychological Capital And Authentic Leadership** (Unpublished Doctoral Dissertation), The University of Nabraska, USA, 2006.

Norcross John, 'A Rational And Empirical Analysis Of Existential Psychotherapy', **Journal of Humanistic Psychology**, Cilt: 27, sayı:1, 1987.

Nowack Kenneth, ‘Who are the hardy?’, **Training and Development Journal**, Cilt:40, sayı:4, 1986, s.116-119.

Oddgeir Friberg, Dag Barlaug, Monica Martinussen, Jan Rosenvince and Odin Hjemdal, ‘Resilience In Relation to Personality and Intelligence’, **International Journal of Methods in Psychiatric Research**, Cilt:14, Sayı:1, 2005, s.29-42.

Oktan Vesile, Hatice Odacı ve Çiğdem Çelik, ‘Psikolojik Doğum Sırasının Psikolojik Sağlamlığın Yordanmasındaki Rolünün İncelenmesi’, **XI. Ulusal Psikolojik Danışma ve Rehberlik Kongresi Bildirisi**, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt:14, sayı:1 2011, s.140-149.

Olver James and Todd Mooradian, ‘Personality Traits and Personel Values: a Conceptual and Empirical’, **Personality and Individual Differences**, Cilt:35, sayı:1, 2003, s.109-125.

Örgütsel ve Kişisel Dayanıklılık, **Harvard Business Review**, Mart 2004, s.11-28.

Özdemir, Osman, Özdemir Pınar, Muhammed T. Kadak ve Serhat Nasıroğlu, ‘Kişilik Gelişimi’, **Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar**, Cilt:4, sayı:4, 2012, s.566-589.

Özer Esin ve Engin Deniz, ‘Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Sağlamlık Düzeylerinin Duygusal Zekâ Açısından İncelenmesi’, **Elementary Education Online**, Cilt:13, sayı:4, 2014, s.1240-1248.

Özkan Hasan H., ‘Popüler Kültür ve Eğitim’, **Atatürk Üniversitesi, Ağrı Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü**, Cilt:14, sayı:1, 2006.

Patton Michael Quinn, **Nitel Araştırma ve Değerlendirme Yöntemleri**, (ed.Mesut Bütün ve Selcuk Beşir Demir), 3.Baskı, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara,2014.

Patel Vikram and Anna Goodman, 'Researching Protective and Promotive Factors in Mental Health', **International Journal of Epidemiology**, Cilt: 36, sayı:4, 2007.

Peterson Chiristoper, 'The future of the Optimisim', **American Psychologist**, Cilt: 55, Sayı:1, 2000.

Petot Jean-Michel, 'Le Modele de Personnalite en Cinq Facteurs et le Test de Rorschach', **Psychologie Française**, cilt:49,sayı:1,2004, s.49.

Richardson Gleen, 'The Metatheory of Resilience and Resiliency', **Journal of Clinic Psychology**, Cilt:58, sayı:3,2002, s.307-321.

Roccas Sonia, Sagiv Lilach and Schwartz Shalom Schwartz and Ariel Knafo, 'The Big Five Personality Factors and Personal Values', **Personality and Social Psychology Bulletin**, Cilt:28, sayı:6, 2002.

Rothbart Mary, 'Temperament, Development and Personality',**Current Directions in Psychological Science**, cilt:16, sayı:4, 2007, s.207-212.

Rutter Michael, 'Annual Research Review: Resilience – clinical implications', **Journal of Child Psychology and Psychiatry**, Cilt:54, Sayı:4, 2013.

Schultz, Duane Theories of Personality, **Brooks/Cole Publishng Company**, Calif, 1998.

Seligman Martin, '**Positive Psychology, Positive Prevention and Positive Therapy**', C. Snyder and Shane Lopez(Ed), Handbook of Positive Psychology, 2002, New York: Oxford University, s.3-13.

Sezgin Ferudun, 'İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Psikolojik Dayanıklılık Düzeylerinin İncelenmesi' **Kastamonu Eğitim Dergisi**, Cilt: 20, sayı:2,2012.

Shokoufeh Saeed, **Erzurum’da Farklı Branşlarla İlgilenen Sporcular İle Spor Yapmayan Sedanterlerin Kişilik ve Saldırganlık Düzeylerinin İncelenmesi** (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Atatürk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum, 2014.

Sheldon Hanton, Evans Lynne and Richard Neil, ‘Hardiness and The Competitive Trait Anxiety Response’, **Anxiety, Stress and Coping**, Cilt: 16, sayı:2, 2003.

Stephen Robbins and Timothy Judge, ‘Organizational Behavior’, **Global Edition. Pearson Education Limited**, İngiltere, 2013.

Oya Somer, ‘Türkçe’de Kişilik Özelliği Tanımlayan Sıfatların Yapısı ve Beş Faktör Modeli’, **Türk Psikoloji Dergisi**, Cilt:13, sayı:42, 1998.

Suniya Luthar, Dante Cicchetti and Bronwyn Becker, ‘ The Construct of Resilience: A critical Evaluation and Guidelines for Future Work’ **Child Development**, Cilt: 71, Sayı:3, 2000.

Smith Wendy, ‘Karen Horny and Psychotherapy in the 21st Century’ **Clinical Social Work Journal**, Cilt:35, sayı:1, 2007, s.57-66.

Şahin Murat, **Sporda Şiddet ve Saldırganlık**, Nobel Yayınları, Ankara, 2003.

Şerif Şimşek, Tahir Akgemci ve Adnan Çelik, **Davranış Bilimlerine Giriş, 7.baskı**, Gazi Kitabevi, Ankara, 2011.

Tatlılıoğlu Kasım, ‘Üniversite Öğrencilerinin Beş Faktör Kişilik Kuramı’na Göre Kişilik Özellikleri Alt Boyutlarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi’, **Tarih Okulu Dergisi**, Cilt:7, sayı:17, 2014.

Taymur İbrahim ve Hakan Türkçapar, Kişilik: Tanımı, Sınıflaması ve Değerlendirmesi, **Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar**, Cilt:4, sayı:2, 2012, s.154-177.

Thoms Peg, 'The Relationship Between Self-efficacy For Participating In Self-managed Work Groups And The Big Five Personality Dimensions', **Journal Of Organizational Behavior**, Cilt:17, sayı:4, 1996.

Tınar M. Yaşar, 'Çalışma Yaşamı ve Kişilik', MESS, **Mercek Dergisi**, Cilt:2, sayı:14, 1999.

Uluçınar Asuman, **İşletme Yöneticilerinin Davranışlarına Yön Veren Hakim Kişilik Faktörleri İle YönetSEL Davranış Arasındaki İlişkiler Ve Uygulama**, Marmara Üniversitesi Yayınları, İstanbul,1992.

Üngüren Engin, **Psikobiyolojik Kişilik Kuramı Ekseninde Yöneticilerin Kişilik Özellikleri, Karar Verme Stilleri ve Örgütsel Sonuçlara Yansımaları** (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Anabilim Dalı, Antalya, 2011.

Yanbastı Gülgün **Kişilik Kuramları**, Ege Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Yayınları, İzmir, 1996.

Yıldız Gültekin ve Özsoy Emrah 'Kişilik Kavramının Örgütler Açısından Önemi: Bir Literatür Taraması', **İşletme Bilimi Dergisi**, Cilt:1, sayı:2, 2013.

Yıldırım Ali ve Hasan Şimşek, **Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri**, 6.Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara,2008.

Yılmaz Şenay, '**Beş Faktör Kişilik Kuramına Göre Kişilik Özelliklerinin Hedonik Tüketim Değerleri Üzerine Etkisi: Bir Uygulama**' (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kütahya, 2016.

Quyen Tiet and Huizinga David, 'Dimension of the Construct of Resilience and Adaptation Among Inner-city Youth', **Journal of Adolescent Research**, Cilt:17, sayı:3, 2002.

Wagnild Gail and Heather Young, 'Development and Psychometric Evaluation of the Resilience Scale', **Journal of Nursing Measurement**, Cilt:1, Sayı:2, 1993.

Walsh Froma, 'Family resilience: A Framework For Clinical Practice', **Family Process**, Cilt:42, sayı:1, 2003, s.1-18.

Wallston Kenneth, 'Assessment of Control in Health-Care Settings', **Stress, Personal Control and Health**, (ed. Andrew Steptoe ve Ad Appels), Wiley, Chichester, Nashville USA, 1989.

Wayne Julie Holliday, Musisca Nicholas and Fleeson William, 'Considering the Role of Personality In the Work-family Experience: Relationships of The Big Five to Work-Family Conflict and Facilitation', **Journal of Vocational Behavior**, Cilt:64, sayı:1, 2004.

Werner Emmy, 'High-risk Children In Young Adulthood: A Longitudinal Study From Birth to 32 years', **American Journal of Orthopsychiatry**, Cilt:59, sayı:1, 1989, s.72-81.

Werner Emmy and Ruth Smith, 'Overcoming the Odds: High Risk Children From Birth to Adulthood', **American Journal of Sociology**, Cilt:98, sayı:4, 1993.

Williams Angela, 'A Literature Review On The Concept Of Intimacy In Nursing', **Journal of Advanced Nursing**, Cilt:33, sayı:5, 2001.

Winnie Mark, Ivy Ng and Celia Wong, 'Resilience: Enhancing Well-Being Through the Positive Cognitive Triad', **Journal of Counseling Psychology**, Cilt: 58, sayı:4, 2011.

Wrzesniewski Amy, Finding Positive Meaning İn Work, **Positive Organizational Scholarship**, (ed. Kim Cameron, Jane Dutton and Robert Quinn), Foundations of a New Discipline 2003.

Zel Uğur, **Kişilik ve Liderlik**, 3.Basım, Nobel Yayınları Ankara, 2011.

Zolkoski Staci and Lyndal Bullock, ‘Resilience in children and youth: A review’, **Children and Youth Services Review**, Cilt: 34, 2012.

Amerikan Heritage Dictionary ‘<https://ahdictionary.com/word/search.html?q=resilience>’ 04.02.20.

American Psychological Association, ‘Resilience Guide for Parents & Teachers’ <https://www.apa.org/helpcenter/resilience> 08.11.19.

Oxford Dictionary
‘<https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/resilience>’
(28.11.19).
<https://wtcc.org/Governments>

<https://sozluk.gov.tr/?kelime=K%C4%B0%C5%9E%C4%B0L%C4%B0K> TDK
27.11.19.

Dr. Ahmet Turker, ‘Anne Babanın Çocuğun Gelişimine Etkisi’ <https://psikoloji-psikiyatri.com/ahmet-turker/ana-babanin-cocugun-kisilik-gelisimine-etkisi/>
(19.02.20).

TDK, <http://tdk.gov.tr/> (03.03.20).

BILTED, ‘Ana Babanın Çocuğun Kişilik Gelişimine Etkisi’,
<http://www.bilted.com/bilgi/ana-babanin-cocugun-kisilik-gelisimine-etkisi>
(17.03.20).

Dr. C. George Boeree, ‘Personality Theories’, http://www.social-psychology.de/do/pt_ultimate.pdf (19.03.20).

Carl Gustav Jung’un Kişilik Kuramı <https://www.nkfu.com/jung-kisilik-kurami/>
(20.03.20).

Bireysel Psikoloji/ Alfred Adler, <https://psikologo.com/bireysel-psikoloji-alfred-adler/> (20.03.20).

Global Economic Impact and Trends 2020 ‘<https://wtcc.org/Governments>’
(21.07.2020).



EKLER

Ek 1: Araştırmada Sorulan Sorular

1. Kendinizi nasıl biri olarak tanımlarsınız?
2. Kişisel konuları paylaşmakta ne kadar açıksınız? Kişisel problemlerinizi nasıl çözüyorsunuz?
3. İşinizi iyi ve zor yanları ile nasıl tanımlarsınız?
4. Daha önce zor bir durum ile karşı karşıya kalmışsınızdır. Bu durumda ne yaptınız?
5. Stres ile nasıl başa çıkıyorsunuz?
6. Mesleğinizin (turizm çalışanı olmanın) kişilik özellikleriniz ile nasıl uyumlu olduğunu düşünüyorsunuz?
7. Turizm sektöründe yaşanan ani değişimler sizi nasıl etkiliyor? Stres seviyeniz, kaygı, hırs vb.?
8. İçinde bulunduğunuz durumun gerçekliğini olduğu gibi anlıyor ve kabulleniyor musunuz?
9. Geleceğe yönelik amaçlarınızı nasıl belirlersiniz? İş hayatınız ve hayalleriniz bunun neresindedir?
10. Beklenmedik durumlarla karşılaştığınızda ne yapıyorsunuz? (özellikle mesleki hayatınızda)
11. Geleceğiniz ve kariyeriniz hakkında düşünceleriniz nelerdir? Umutlu gördüğünüz şeyler var mı?
12. Zor zamanlarda kimlerden ve nasıl destek alırsınız?
13. İşinizde veya özel hayatınızda yaşadığınız zor bir durumda geleceğe yönelik tutum ve eğiliminiz nasıldır?
14. Sizi cesaretlendiren ve motive eden şeyler nelerdir?
15. Yeni bir iş ve/veya projeye başladığınız zaman nasıl hareket edersiniz?