

TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI

SERVİS YÖNETİCİLERİNİN EGO DURUMLARI İLE YÖNETTİKLERİ
SERVİSLERİN BAŞARI PERFORMANSLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
İNCELENMESİ

MEHMET CÜNEYİTOĞLU

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ADANA / 2025

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**SERVİS YÖNETİCİLERİNİN EGO DURUMLARI İLE YÖNETTİKLERİ
SERVİSLERİN BAŞARI PERFORMANSLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN
İNCELENMESİ**

MEHMET CÜNEYİTOĞLU

**Danışman: Prof. Dr. Azmi YALÇIN
Jüri Üyesi: Prof. Dr. Kemal Can KILIÇ
Jüri Üyesi: Doç. Dr. Esengül İPLİK**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

ADANA / 2025

Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne;

Bu çalışma, jürimiz tarafından İşletme Ana Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Başkan: Prof. Dr. Azmi YALÇIN
(Danışman)

Üye: Prof. Dr. Kemal Can KILIÇ

Üye: Doç. Dr. Esengül İPLİK

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim elemanlarına ait olduklarını onaylarım.

.../ .../2025

Prof. Dr. Hüseyin GÜLER
Enstitü Müdürü

NOT: Bu tezde kullanılan ve başka kaynaktan yapılan bildirişlerin, çizelge, şekil ve fotoğrafların kaynak gösterilmeden **kullanımı**, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu'ndaki hükümlere tabidir.

ETİK BEYANI

Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde ve ortaya çıkan sonuçlarda herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim. .../ .../ 2025

Mehmet CÜNEYİTOĞLU

ÖZET

SERVİS YÖNETİCİLERİNİN EGO DURUMLARI İLE YÖNETTİKLERİ SERVİSLERİN BAŞARI PERFORMANSLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Mehmet CÜNEYİTOĞLU

Yüksek Lisans Tezi, İşletme Ana Bilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Azmi YALÇIN

Ocak 2025, 70 sayfa

Bu çalışmanın amacı dayanıklı tüketim mallarının yetkili servis ağında faaliyet gösteren işletmelerde işletme yöneticilerinin ego durumları ile işletme başarı performansı arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını incelemektir.

Araştırmanın evrenini bir markanın tüm Türkiye’de faaliyet gösteren yetkili servislerin yöneticileri ve yönetici gibi aktif olarak serviste görev yapan servis sahipleri oluşturmuştur. Araştırma örneklemini anketi yanıtlamayı kabul eden 174 servis oluşturmuştur. Verilerin toplanmasında ESQ-R “Ego Durumları Ölçeği” ve “Yetkili Servis Şikâyet Oranı” kullanılmıştır. Verilerin değerlendirilmesi SPSS 24.0 programı ile gerçekleştirilmiştir.

Çalışmanın sonunda yetkili servis yöneticilerinin ego durumları ile başarı performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Anahtar kelimeler: Ego durumları, yetkili servis, başarı performansı.

ABSTRACT**EXAMINING THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EGO STATES OF
SERVICE MANAGERS AND THE SUCCESS PERFORMANCE OF THE
SERVICES THEY MANAGE****Mehmet CUNEYITOGLU****Master Thesis, Department of Business Administration****Supervisor: Prof. Dr. Azmi YALÇIN****January 2025, 70 pages**

The aim of this study is to examine whether there is a significant relationship between the Ego States of the managers and performance in businesses working for the authorized service network of household appliances.

The population of the research consists of the managers of the authorized services of a specific brand operating all over Türkiye and the service owners who actively work in the service just like managers. The research sample consisted of 174 companies that agreed to answer the survey. ESQ-R “Ego States Oran” and “Authorized Service Complaint Rate” were used to collect data. Evaluation of the data was carried out with the SPSS 24.0 program.

At the end of the study, no significant relationship was found between the ego states of authorized service managers and their success performance.

Keywords: Ego states, authorized service, performance.

ÖN SÖZ

Lisansüstü tez çalışmamda üzerimdeki emeğini hiç eksik etmeyen, sadece eğitim sürecimde konusunda değil hayata dair her konuda beni yüreklendiren ve çalışmamın planlanıp yürütülmesinde her daim yol gösteren değerli danışman hocam Prof. Dr. Azmi YALÇIN'a en içten teşekkürlerimi sunarım.

Lisansüstü eğitimim boyunca gelişimime büyük katkılar sağlayan, zor zamanlarımda kıymetli vaktini bana tereddüt etmeden ayırarak bu günlere gelmemde büyük payı olan ve desteğini hep cömertçe sunan saygıdeğer hocam Prof. Dr. Kemal Can KILIÇ'a sabırla yolumu aydınlattığı için minnettarım.

Hayatımın her alanında beni yargılamadan kabul edip karşılıksız destekleyen aileme, eşime ve çocuklarıma şükranlarımı sunarım.

Burada ismini zikredemediğim ancak bugünlere gelmemde katkısı olan tüm insanlara teşekkür ederim.

Mehmet CÜNEYİTOĞLU

Adana / 2025

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
ÖN SÖZ	vi
KISALTMALAR	x
TABLolar LİSTESİ	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
EKLER LİSTESİ	xiv

BÖLÜM I

GİRİŞ

1.1. Problem	1
1.2. Araştırmanın Amacı	1
1.3. Araştırmanın Önemi	2
1.4. Varsayımlar	2
1.5. Sınırlılıklar ve Yöntem	3
1.6. Ego Durumları Ölçümü	3
1.7. Başarı Performans Ölçümü	3
1.8. Ana Kütle ve Örneklem Seçimi	3

BÖLÜM II

KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1. Kişilik ve İşletme Yapısı	5
2.1.1. Kişilik Kavramı	5
2.1.2. İşletme Yapıları	6
2.1.3. Birey-İşletme Uyumu	7
2.2. Transaksiyonel Analiz	9
2.2.1. Ego Durumları	10
2.2.2. Transaksiyon Türleri	15
2.2.3. Yaşam Pozisyonları	21

2.2.4. Vakit Geçirme Durumları	21
2.3. Transaksiyonel Analizin İşletmelere Sağlayabileceği Katkıları	22
2.4. Literatür Araştırması	23

BÖLÜM III

YÖNTEM

3.1. Araştırma Modeli	30
3.2. Araştırma Sorusu	30
3.3. Araştırma Hipotezleri	30
3.4. Veri Toplamada Kullanılacak Araçlar	31
3.5. Veri Analiz Teknikleri	33

BÖLÜM IV

BULGULAR

4.1. Yanıtların Uygunluk Analizi	34
4.2. Tanımlayıcı İstatistikler	35
4.3. Faktör ve Güvenilirlik Analizleri	39
4.3.1. Eleştirel Ebeveyn Faktör	40
4.3.2. Eleştirel Ebeveyn Güvenilirlik	41
4.3.3. Koruyucu Ebeveyn- Faktör	42
4.3.4. Koruyucu Ebeveyn-Güvenilirlik	44
4.3.5. Yetişkin Ego Durumu- Faktör	45
4.3.6. Yetişkin Ego Durumu- Güvenilirlik	46
4.3.7. Doğal Çocuk- Faktör	47
4.3.8. Doğal Çocuk- Güvenilirlik	49
4.3.9. Uygulu Çocuk- Faktör	50
4.3.10. Uygulu Çocuk- Güvenilirlik	51
4.4. Değişkenler Arasındaki Korelasyon	52
4.5. Hipotez Testleri	54
4.5.1. Hipotez Testleri-Eleştirel Ebeveyn	54
4.5.2. Hipotez Testleri-Koruyucu Ebeveyn	55
4.5.3. Hipotez Testleri-Yetişkin	57

4.5.4. Hipotez Testleri-Doğal Çocuk	58
4.5.5. Hipotez Testleri-Uygulu Çocuk	59

BÖLÜM V

SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç	61
5.2. Değerlendirme	61
5.3. Tartışma ve Öneriler	62
KAYNAKÇA	64
EKLER	67
ÖZGEÇMİŞ	70

KISALTMALAR

- TA:** Transaksiyonel Analiz
EE: Eleştirel Ebeveyn
KE: Koruyucu Ebeveyn
DÇ: Doğal Çocuk
UÇ: Uygulu Çocuk
ESQ: Ego Durumları Ölçeği



TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Şikâyet Oranlarına göre Başarı Performans Kategorisi	32
Tablo 2. Anket Yanıtları Uygunluk Durumu	34
Tablo 3. Anket Yanıtları Uygunluk Durumu	35
Tablo 4. Anket Yanıtları Uygunluk Durumu	35
Tablo 5. Öğrenim Durumu	36
Tablo 6. Yeni Yaş Kategorisi.....	36
Tablo 7. Yeni Yaş Durumu Dağılımı.....	37
Tablo 8. Yeni Öğrenim Durumu Kategorisi	37
Tablo 9. Yeni Öğrenim Durumu Dağılımı.....	37
Tablo 10. Tanımlayıcı İstatistikler	38
Tablo 11. Ego Durumları Güvenilirlik	39
Tablo 12. Chi-Kare KMO ve Barlett Testi- Eleştirel Ebeveyn.....	40
Tablo 13. Toplam Varyant Testi- Eleştirel Ebeveyn	40
Tablo 14. Bileşen Matrix Testi- Eleştirel Ebeveyn.....	41
Tablo 15. Güvenilirlik İstatistikleri- Eleştirel Ebeveyn	41
Tablo 16. Toplam İstatistikler- Eleştirel Ebeveyn	42
Tablo 17. Chi-Kare KMO ve Barlett Testi- Koruyucu Ebeveyn	42
Tablo 18. Toplam Varyant Testi- Koruyucu Ebeveyn.....	43
Tablo 19. Bileşen Matrix Testi- Koruyucu Ebeveyn	43
Tablo 20. Güvenilirlik İstatistikleri- Koruyucu Ebeveyn	44
Tablo 21. Toplam İstatistikler- Koruyucu Ebeveyn.....	44
Tablo 22. Chi-Kare KMO ve Barlett Testi-Yetişkin.....	45
Tablo 23. Toplam Varyant Testi- Yetişkin	45
Tablo 24. Bileşen Matrix Testi- Yetişkin.....	46
Tablo 25. Güvenilirlik İstatistikleri- Yetişkin.....	46
Tablo 26. Toplam İstatistikler- Yetişkin	47
Tablo 27. Chi-Kare KMO ve Barlett Testi-Doğal Çocuk	47
Tablo 28. Toplam Varyant Testi- Doğal Çocuk.....	48
Tablo 29. Bileşen Matrix Testi- Doğal Çocuk	48
Tablo 30. Güvenilirlik İstatistikleri- Doğal Çocuk	49
Tablo 31. Toplam İstatistikler- Doğal Çocuk	49
Tablo 32. Chi-Kare KMO ve Barlett Testi- Uygulu Çocuk.....	50

Tablo 33. Toplam Varyant Testi- Uygulu Çocuk	50
Tablo 34. Bileşen Matrix Testi- Uygulu Çocuk.....	51
Tablo 35. Güvenilirlik İstatistikleri- Uygulu Çocuk	51
Tablo 36. Toplam İstatistikler- Uygulu Çocuk	51
Tablo 37. Değişkenler Arasındaki Korelasyon	52
Tablo 38. Hipotez Testleri- Eleştirel Ebeveyn	54
Tablo 39. Varyant Homojenitesi-Eleştirel Ebeveyn	55
Tablo 40. Anova Testi – Eleştirel Ebeveyn	55
Tablo 41. Hipotez Testleri- Koruyucu Ebeveyn	56
Tablo 42. Varyant Homojenitesi- Koruyucu Ebeveyn.....	56
Tablo 43. Anova Testi – Koruyucu Ebeveyn.....	56
Tablo 44. Hipotez Testleri- Yetişkin.....	57
Tablo 45. Varyant Homojenitesi- Yetişkin	57
Tablo 46. Anova Testi – Yetişkin	58
Tablo 47. Hipotez Testleri- Doğal Çocuk	58
Tablo 48. Varyant Homojenitesi- Doğal Çocuk	59
Tablo 49. Anova Testi – Doğal Çocuk.....	59
Tablo 50. Hipotez Testleri- Uygulu Çocuk.....	60
Tablo 51. Varyant Homojenitesi- Uygulu Çocuk	60
Tablo 52. Anova Testi – Uygulu Çocuk	60

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Kişiliğin Şematik Görünümü.....	5
Şekil 2. Çan Eğrisi Şeklinde Egogram Örneği	14
Şekil 3. Ego Durumları Modeli	17
Şekil 4. Tamamlayıcı Transaksiyon Örnekleri	18
Şekil 5. Kapalı Transaksiyon Örnekleri	19
Şekil 6. Gizil Transaksiyon Örnekleri	20
Şekil 7. Araştırmanın modeli.....	30
Şekil 8. Servis Yöneticilerinin Genel Ego Durumları Egogramı	39



EKLER LİSTESİ**Ek 1:** Ego Durumları Ölçeği**Ek 2:** ESQ-R-I Skor Tablosu

BÖLÜM I

GİRİŞ

1.1 Problem

Hizmet endüstrisi hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerin ekonomisinde oldukça etkili bir rol oynamaktadır. Bu endüstrinin önemli bir kısmını da servis hizmetleri oluşturur. En genel hatlarıyla kurulum ve bakım-onarım hizmetleri sunan servisler bir markanın tüketicilerle sürekli yüz yüze temasta kalan birimidir. Yetkili servisler, müşterinin satın aldığı ürünle ilgili keşif hizmeti sağlayarak doğru ürün almasında yardımcı olur, ürünün kurulumunu yapar, müşterinin almış olduğu ürünü kendisine tanıtır, ürünle ilgili sorunlarını yanıtlar ve ürüne dair tüm sorunları çözmede birinci seviyede tüketicilerle hep temasta kalır. Bu doğrultuda markalar için oldukça kritik bir pozisyonudur.

Her ne kadar teknik ağırlıklı bir işgücü olarak görülse de günümüz koşullarında yetkili servislerden beklenen müşterilerle çok iyi bir iletişim kurarak onların istek ve ihtiyaçlarına uygun olarak hizmet sağlamasıdır. Dolayısıyla başarılı bir serviste çalışanların iyi bir teknik bilgiye sahip olmasının yanı sıra iletişim becerilerinin de güçlü olması beklenir.

Özetle müşteri memnuniyetini mevcut rekabet koşullarında en üst düzeyde tutmaya çalışan işletmelerin yetkili servis başarı performansını belirli bir seviyenin üzerinde tutması, bunun için de yetkili servis personelinin hem teknik hem de iletişim anlamında yeterli donanımına sahip olmasını sağlaması gerekmektedir. Bunun için işletmeler mevcut servis başarı performanslarını sürekli geliştirmek ve organizasyonlarına yeni servisleri katarken en doğru seçimi yapmak durumundadır.

1.2 Araştırmanın Amacı

Yetkili servislerin, sunduğu hizmetlerde müşteri memnuniyetini sağlaması için yeterli teknik bilgi ve tecrübeye sahip bir kadroya sahip olması gerekir. Ancak sadece işin teknik boyutu yeterli olmayıp müşterilerle yüz yüze temasta olan teknisyen ve müşteri temsilcilerinin iletişim becerilerinin belirli bir seviyede olması her geçen gün daha da önemli olmaktadır.

Bu çalışmanın amacı servis çalışanlarının iletişim becerilerinin temelini oluşturan ego durumlarını, servisin müşteri memnuniyet başarı seviyesini gösteren performans

parametreleri ile karşılaştırmak ve bu ikisi arasındaki ilişkileri sorgulayarak müşteri memnuniyetine etki eden parametreleri tespit etmektir.

1.3 Araştırmanın Önemi

Hizmet sektörünün ülkeler içindeki gayri safi milli hâsıla içindeki payı Amerika'da %77,4, Japonya'da %69,1, Almanya'da %60,1 ve Türkiye'de %54,3'ünü oluşturur (İzci Ç, 2022, s:79). Ekonomi içinde bu kadar büyük bir paya sahip olan hizmet sektörünün Türkiye'de her geçen yıl payını daha da artırdığı görülmektedir (csb.gov.tr).

Müşteri memnuniyetini mümkün olan en üst seviyeye çıkarmayı hedefleyen işletmeler bu amaca ulaşmak için mevcut yetkili servis ağlarını sürekli iyileştirmek istemektedir. Bunun yanı sıra kapasite artışı, yeni pazarlar ve emeklilik, istifa gibi çeşitli nedenleriyle yeni servis arayışına da girmekte ve bu süreçte mevcut adaylar arasında en doğru adayı bulmaya çalışmaktadır.

Yapılan çalışmalar sosyal zekâ gibi kişisel becerilerin tıpkı kaslarımız gibi güçlendirilebileceği ifade edilmektedir (Özer Ö., 2023, s:127)

Mevcut yetkili servisleri daha üst seviyelere taşımak için işletmeler yetkili servislerine eğitim, denetim ve raporlama gibi faaliyetler gerçekleştirir. Yetkili servis ağına katacakları yeni iş ortaklarını belirlerken de mülakat, sınav, referans sorgulama gibi çeşitli teknikler uygulatırlar. Gerek mevcut servis altyapısının iyileştirilmesi gerekse yeni servis anlaşmaları yaparken müşteri memnuniyetini artıran ego durumlarının belirlenmesi, işletmeler için çok kıymetli bir kaynak olacaktır. Bu bilgi sayesinde işletmeler hem yetkili servis eğitim müfredatlarını daha doğru bir şekilde şekillendirebilir hem de mülakat sorularını bu bilgi ışığında şekillendirebilirler.

1.4 Varsayımlar

Araştırmaya konu olan örneklem grubunun araştırmanın amacına uygun olarak seçildikleri, örneklem grubunun ego durumları ve iş performansı araçlarındaki soruları net olarak anlayabildikleri, örneklem grubunun anket sorularına içtenlikle ve tarafsızca yanıtlar verdikleri ve soruların hipotezleri test edebilecek şekilde hazırlandıkları, araştırmada kullanılan ölçme araçlarının, geçerli ve güvenilir olduğu varsayılmıştır. Bununla birlikte seçilen örneklemin evreni temsil ettiği ve tüm çalışanlar tarafından veri toplama aracına verilen yanıtların güvenilir olduğu kabul edilmiştir.

1.5 Sınırlılıklar ve Yöntem

Araştırmanın, Türkiye’de faaliyet gösteren belirli bir markaya ait yetkili servislerde ve sadece servis yöneticileri ile yapılması planlanmaktadır. Araştırma uygulanan yer ve örneklem çerçevesi ile sınırlı olup, araştırmadan elde edilen sonuçlar araştırmaya gönüllü olarak katılanların vermiş olduğu cevaplar, sosyal beğenilirlik etkisi göz önünde bulundurularak değerlendirilmelidir. Bunların yanı sıra, kapsadığı süre bakımından kesitsel zaman aralığında veri toplanması ve anketleri cevaplayanların görev açısından yoğun olan bir ortamda çalışan bireylerden oluşması çalışmanın diğer sınırlılıklarıdır. Dolayısıyla, çalışmada elde edilen sonuçlar mevcut koşullar göz önünde bulundurularak değerlendirilmelidir.

Araştırmada zaman ve maliyet sınırlılıkları nedeniyle veri toplama tekniği olarak “anket tekniği” uygulanmıştır. Elde edilen bulguların diğer markalara ve farklı iş sektörlerine genellenebilmesi için ileri çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır.

1.6 Ego Durumları Ölçümü

Yetkili servis yöneticilerinin ego durumunu ölçmek için 2020 yılında yayınlanan ve 33 sorudan oluşan Ego Durumları Ölçeği Ego State Questionnaire (ESQ-R-I) (Fiorenzo L., vd., 2020) kullanılacaktır. Anket sorularının yanıtları katılımcılara 5’li likert ölçeğinde sunulmuştur.

Anket sorularının ego durumlarına göre dağılımı Ek-2’de EAQ Skor Tablosu olarak gösterilmiştir.

1.7 Başarı Performans Ölçümü

Araştırmada ego durumları ile kıyaslanacak olan yetkili servis başarı performansları ise yetkili servislerinin nihai müşteri şikâyet oranlarıdır. Şikâyet oranı, bir yetkili servisin hizmet sunduğu işlem sayısı ile bu işlemlerle ilişkili müşteriden aldığı şikâyetlerin birbirine oranı olarak tanımlanabilir. Değerin ölçeği yüzde ile ifade edilir. Örneğin sunulan 100 hizmetle ilgili bir adet şikâyet alan servisin şikâyet oranı %1’dir.

1.8 Ana Kütle ve Örneklem Seçimi

Araştırmamızın evrenini Türkiye’de faaliyet göstermekte olan belirli bir markaya ait yetkili servislerin yöneticileri ve aktif olarak yetkili servisin yönetimini yürüten servis sahipleri oluşturmaktadır.

Yaklaşık 350 servisin görev yaptığı evrende en az %95 Güvenilirlik düzeyi için örneklem sayısı olarak 165 servise ulaşılması hedeflenmektedir. Anketler, yetkili servis bünyesine personel alımından müşteri memnuniyeti için ekstra bütçe harcaması yapmaya kadar şirkette stratejik ve operasyonel karar alma yetkilerine sahip yöneticilerine veya aktif olarak yönetici rolü üstlenen işletme sahiplerine yapılacaktır. Bu sayede anket sonucu elde edilecek ego durumu ve bu ego durumu ile kıyaslanacak başarı performansında birbiri ile en alakalı verilere ulaşılması hedeflenmektedir. Araştırmada, kişi ego durumları ve servis başarı performansları arasındaki etkinin araştırılması için anket yolu ile elde edilen sayısal veriler kullanılacaktır. Kullanılan ölçeklerle belirlenen değişkenler arasındaki çoklu ilişkiler, anket uygulamasından elde edilen skorlar doğrultusunda, uygun analiz yöntemleri ve güncel istatistiki programlardan yararlanılarak değerlendirilecektir. Araştırmamızda veriler anket tekniği ile toplanacak ve yukarıda anlatılan ölçekler kullanılacaktır. Toplanan verilerin istatistik programlarının güncel sürümleri ile analiz edilmesi düşünülmektedir. Bu kapsamda faktör analizleri, korelasyon analizleri ve regresyon analizi yapılacaktır.

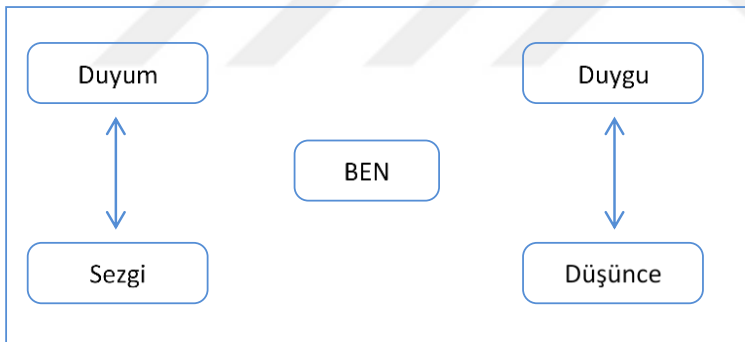
BÖLÜM II

KURAMSAL AÇIKLAMALAR VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1 Kişilik ve İşletme Yapısı

2.1.1 Kişilik Kavramı

Kişilik kavramı, Jung'un kuramında bilinç ve bilinçdışından oluşur. Kişiliğin şematik görünümünde merkezde “ben” olup bir kısmı bilinçdışı, bir kısmı bilinç kapsamındadır. Çevresinde ise duyum, sezgi ile duygu ve düşünce grupları yer alır. Bu gruplar kendi içinde zıtlıkları barındırır. Duyum bireyin çevresindekileri algılamasıyla sezgi ise bunların gerisinde ve geleceğindeki olguların sezilenmesi ile ilgili olgulardır. Düşünce mantık yürütme, duygu ise değer yükleme olgusudur. Bunlardan birisi görev yüklendiğinde diğerini devre dışı bırakır. Aşağıdaki Şekil 1’de görsel olarak aktarıldığı gibi merkezdeki ben ve çevredeki dört işlev arasında bir güç dengesi vardır ve bu da kişilik olarak tezahür etmektedir. Yani kişilikler arası farklılıklar bu dengelerin oluşma farklılıklarıdır denilebilir (Akyıldız H., Kayalar M., 2003, s:77).



Şekil 1. Kişiliğin Şematik Görünümü

Kişilik, şahısların kendilerine özel davranışlarını içermektedir. Kişilerin doğuştan gelen donanımları mizacını ifade eder. Ancak tutum ve davranış, mizaç ile sonradan edinilmiş donanımın birlikte ürettiği bir çıktıdır. Tutum ve davranışların çoğu öğrenme yoluyla kazanılmıştır.

Kohlberg’e göre ise kişi üç aşamadan geçer. Bunlardan ilki çocukluk evresidir ki bu benmerkezci yapıdadır. Bu aşamada çocuk otoriteye saygı gösterir ve etrafındakileri nesne olarak görür. İkinci aşama yasa ve düzen evresidir. Bu aşamada ahlaki ikilemler, toplumsal beklentiler ve geleneksel kurallara göre analiz edilir. Son aşamada kişi,

yargılarını sadece yasal kurallara göre değil artık soyut evrensel ahlak ilkelerine dayandırma eğilimindedir. Ancak şahısların bilişsel ahlaki yönden gelişmeleri bir evreden diğerine geçtiği anlamına gelmemektedir.

Bern'in kişilik teorisinde ele aldığı TA ile Kohlberg'in evreleri arasında bir benzerlik kurulabilir. Özellikle bireyin “çocuk” ego durumunda olması Kohlberg'in birinci aşamasıyla, “yetişkin” ego durumu ise Kohlberg'in üçüncü aşamasıyla büyük ölçüde benzerlik göstermektedir.

Mathen'e göre insan üç aşamada gelişir. Birinci aşamada zihin tek merkezden oluşur, basit problem çözümü ve sınırlı sayıda tekniğin uygulanmasında uzmanlaşmıştır. İkinci aşamada zihin merkezini çevreleyen odalara benzeyen bir takım bilişsel alanlar olarak, sosyal zekâ, teknik zekâ ve doğa zekâsı (hayvan, bitki ve doğayla ilişki sağlayan bilişsel alan) türleri ortaya çıkmakta ve bireyler bu zekâ türlerini ayrı ayrı kullanabilmektedir. Son aşamada bu odalar arasındaki duvarlar kaldırılmakta ve bir odadaki bilgiler diğer odalarda da kullanılabilir hale gelmektedir. Bu durum kişinin “bilişsel akışkanlık” kazanması olarak ifade edilir. Kültür patlaması ve yenilik yapma yeteneğinin temelinde bu bilişsel akışkanlık olduğu iddia edilir. (a.g.e.)

2.1.2 İşletme Yapıları

İşletmeler, amaçlarını gerçekleştirmek üzere teknoloji, finansman ve insan kaynaklarının belirli bir yönetim kültürü içerisinde örgütlenmesi sonucu ortaya çıkan yapılardır (Akyıldız H., Kayalar M., 2003, s:88). Bu yapılar hem insan hem de teknik faktörlerin meydana getirdiği sosyo-teknik sistemlerdir. Böyle bir yapıda çalışanların yaptıkları iş ile uyumu elbette büyük önem arz eder. Tıpkı insanın bedensel ve ruhsal bütünlüğünün insan sağlığını ifade ettiği gibi işletmenin de insan kaynakları ile uyumunun hayati önem taşıdığı söylenebilir. Bu işletme – çalışan uyumunda çalışanların kişilik özelliklerinin yani ego durumlarının belirlenmesi ve tasarımı işletmenin ruh tasarımı anlamına gelmektedir (a. g. e.).

İşletmelerin ruh boyutu, kurum kültürü ve çalışan kişiliği olarak iki başlık altında genelleştirilebilir. Birey, toplumsal ilgi ve iş birliği ile karakterize edilen sosyal bir varlıktır. Bireyin toplumla çelişmesi doğru yanlış bir durum olarak nitelendirilir; esas olan toplum içindeki uyumdur. Adler bu bağlamda “toplum yaşamının demir mantığından” bahseder. Bir başka ifade ile birey fonksiyonları dış dünyanın taleplerine uyumlandırılmalıdır.

2.1.3 Birey-İşletme Uyumu

Sosyo-teknik olarak nitelendirilebilecek işletme yapıları hammadde, teçhizat ve tesisler ile bu materyallere anlam kazandıran insan faktörü ile birlikte değer üretebilirler. Bir başka ifade ile işletmeler için tesis yeterlilikleri kadar işletmede çalışan örgüt yapısı ve bunların arasındaki uyum da işletme için oldukça önemlidir.

İş sistemleri ve işletmelerin gereklerine uygun olarak ego durumlarının kurgulanması gerekir. Bu bağlamda ilk göze çarpan husus, yöneticiler “koruyucu-pozitif ebeveyn” ego durumunda bulunanlar ile “kontrolcü-yapıcı ebeveyn” ego durumunda bulunanlardan seçilmesi gerekirken, çalışanların da yerine göre “yetişkin”, “ebeveyn” veya “adaptif işbirlikçi çocuk” (uygulu çocuk) ego durumunda bulunanlar tercih edilmesidir. Ancak işletmelerde ego durumlarına göre yapılacak bir planlamada, her iş sistemi ve bunların birbirleriyle bağlantıları dikkate alınarak, her bir iş sisteminin yapısına göre çalışanın ego durumu belirlenmelidir.

Çalışan ve işletme arasındaki uyumun oluşturulması ve sürekliliğinin sağlanması için işletmenin üretim tarzı önemli bir kriterdir. Örneğin standart kuralların hâkim olduğu, pazar, tüketim, üretim prosesleri, katı merkeziyetçi yönetim tarzına dayanan fordist bir tarzın hüküm sürdüğü işletmelerde klasik yönetim kültürü söz konusu olacaktır. Böyle bir kültür ortamında idari kadro “koruyucu-pozitif ebeveyn” ve “kontrolcü-yapıcı ebeveyn” ego durumlarında bulunanlardan seçilmeli, çalışanlar ise “yetişkin”, “ebeveyn” veya “adaptif işbirlikçi çocuk” ego durumlarında bulunanlardan seçilmelidir.

Diğer taraftan fordist olmayan bir tarzın hüküm sürdüğü işletmelerde ise klasik bir kültürden ziyade daha demokratik ve katılımcı bir yapı söz konusu olacaktır. Bu kültür ortamında ise yöneticilerin “kontrolcü-yapıcı ebeveyn” ego durumunda bulunanlardan, çalışanların ise “yetişkin” ego durumu ile “serbest spontane çocuk” (doğal çocuk) ego durumlarında bulunanlardan seçilmesi mantığa daha uygun gelmektedir.

Ancak üretim odaklı organizasyon, ürün ve iş bölümü temelli klasik üretim tarzı yerine artık yerini bilişsel yapılar yer almaktadır. Bu yenilikçi yaklaşım keskin hesaplar ve düz mantıkla hareket etmek yerine insanı dikkate alan ve insan doğasında da olduğu gibi sürekli değişen hareketli bir sürece odaklanmaktadır. Hizmet sektöründe de faaliyetlerin odağında ürünlerle birlikte müşteriyi doğrudan odağına alan “üretilen hizmet” kavramı vardır. İşletmeler müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını sadece ürün değil ürünle birlikte sunulan hizmet anlamında da tam anlamıyla karşıladıklarında üstün bir değer kazanırlar. (Akyıldız H., Kayalar M., 2003).

Birey-işletme uyumunun gerçekleştirilmesinde psiko-teknik yöntem önemli bir yer tutmaktadır. Psiko-teknik, bireylerin meslek seçimi, mesleğe uyumu ve terfiinde, bireylerin iş için gerekli potansiyel yetenek ve niteliklerini ölçüm yöntemidir. Bunlar çalışanların zekâ yapısı, yaratıcılığı ve psikomotor yetenekleri ile bedensel ve zihinsel dayanma güçlerinin ölçümü gibi faktörlerin yanı sıra kişilik analizlerini kapsamaktadır.

İletişim kabiliyeti sonradan geliştirilebilir bir yetenektir. Özellikle meslek icabı sürekli diğer insanlarla temasta bulunan servis ve satış sorumluları, esnaf, doktor, öğretmen gibi belirli meslek sahiplerinde bu yeteneğin çok daha önemli olduğu aşikardır. Çam (1997) yaptığı araştırmada yüz ifadelerini tanıma eğitimi yapan bir grubun eğitim sonrasında karşıdakini anlama becerisinin arttığını ve çatışmaya girme eğiliminin azaldığının bulunduğunu ortaya koyar. Çam, yaptığı literatür araştırmasında da kısa süreli TA eğitimlerinden hemen sonra katılımcıların yetişkin ve koruyucu ebeveyn gibi istenen ego durumlarında artış olduğu, eleştirel ebeveyn ve doğal çocuk gibi istenmeyen ego durumlarında azalış olduğunu ispatlayan çeşitli çalışmaları derlemiştir.

Her ne kadar araştırmalar sonunda teorik olarak pozitif yönde bir iyileşme olduğu belirtilse de bunların yürütülen ticari faaliyetleri uygun ve en önemlisi süreklilik arz etmesi gerektiği unutulmamalıdır. Bu şekilde bir iletişim kazanımı doğrudan az önce saydığımız meslek grubundaki çalışanların müşteri ilişkilerini çok daha iyi yönetmesini, hem de işletme içindeki sürecin çok daha verimli hale gelmesini sağlaması beklenecektir.

İşletmelerde çalışanların işten ayrılması istenmeyen bir durum olup “turnover” olarak da adlandırılan bir oranla takip edilir. Turnover oranı arttıkça işletmeler daha çok örgüt bilgisi ve yeteneği kaybeder. Özellikle hizmet sektöründe bilgi birikiminin ve kazanılan know-how’ın kaydedilmesi ve çalışanlar arasında aktarımı çok daha zor olduğu için turnover hizmet sektöründeki işletmeler için daha da yıkıcı bir etkiye sahiptir. Yapılan araştırmalarda hizmet endüstrisinde yaşanan ayrılmaların sebepleri arasında hizmet odaklı yeteneği olmayan çalışanların işe seçilmesi de sayılabilmektedir (İzci Ç, 2022 s:80)

Kişilik analizi psikoteknik yöntemin önemli bir unsurudur. Birey-işletme uyumunda bireylerin mesleki yeteneklerinin iş gereklerini karşılaması yeterli değildir. İşletmelerin sosyo-psikolojik gerekleri ile bireysel kişilik özelliklerinin de uyumu gerekir. Bu nedenle bireysel kişiliği yönetim tarzı ve organizasyon yapısı açısından ele alan transaksyonel analiz psikoteknik yöntemi daha etkin konuma getirecek bir uygulama olarak ortaya çıkmaktadır.

2.2 Transaksiyonel Analiz

Transaksiyonel Analiz (TA) Eric Berne tarafından insanın yapısı, kendisi ve diğer insanları anlamak üzerine oluşturulmuş bir kavramdır. Karşılık anlamına gelen “trans” ve hareket, devinim anlamına gelen “aksiyon” kelimelerinin birleşmesi ile oluşur. Transaksiyon karşılıklı etkileşim, iletişim anlamına gelmektedir. TA, örgüt geliştirme konusunda uzman olanların, işletmelerde temel gereklerin belirlenmesi, fonksiyonel ilişkilerin oluşturulması ve bozuk davranışların elimine edilmesinde kullandıkları önemli bir yöntemdir. TA, çeşitli yaklaşımların bir araya getirildiği; psikoanalitik, linguistik, davranışçı ve bilimsel unsurların birleştirildiği bir yaklaşımdır (Gürel T. 2011, s:21).

Bu yaklaşımın temelinde bireyin çevresiyle etkileşiminin farkındalığını artırmak vardır. Kişi başta kendi davranışları olmak üzere kişiler arasındaki iletişimin farkına varabilirse iletişimini geliştirmesi mümkün olabilir. Örneğin bir hemşire hastalarıyla olan iletişimde yaşadıklarının farkında olabilirse hastalarla daha etkin bir iletişim kurarak hastalarına daha faydalı olabilir. Aynı şekilde hastaların farkındalığının artması da kendi hastalıklarıyla sahip oldukları olumsuz düşünceleri tanıma ve yönetmelerini sağlayacaktır (Altun Ö.Ş., Özer D., Olçun Z., 2017).

TA yaklaşımında esas alınan ego durumları kişiliğin bir yansıması olarak gösterilen duygu, düşünce ve davranışların bütünüdür. Bu bütün yapı, bireyin kendi çevresiyle iletişiminden hasıl olan yaşantılarından meydana gelir. (Karababa A., 2016, s:5)

Akın T. (2015), TA’yı geçmiş yaşantılar, hatıralar ve diğer insanlarla olan etkileşimlerin bütünü olarak ifade eder.

Transaksiyon ifadesine kişiler arası bilgi alışverişi de denilebilir. Bu alışverişte her bir mesaj pek çok bilgi taşıyabilir. Transaksiyonların olumlu yönde değiştirilmesi sayesinde kişisel davranışların da olumlu yönde geliştirilmesi mümkündür.

TA kuramında herkes ne yaparsa yapsın, kim olursa olsun değerlidir, anlamlıdır ve önemlidir, herkesin düşünme kapasitesi vardır ve yaşamında ne olacağına herkes kendisi karar verir şeklinde üç sayıltı mevcuttur (Turhal E, Kalyoncu N., Keçeci A., 2018, s:46).

Tarihsel süreçte TA ile ilgili gelişmelerin en önemlilerinden biri de kuram sahibi olan Berne’in öğrencisi Thomas Harris tarafından oluşturulan “Ben OK’im sen OK’sin” (“I’m OK, You’re OK”) adlı yaklaşımdır. Eric Berne’nin yaklaşımının değerlendirildiği bu çalışma TA sürecine en önemli katkılardan birini sağlamıştır (Zengin E., 2019, s:31).

Berne, madeni paraların üst üste konulmasına benzetme yaparak kişisel yaşantıların bir araya gelerek kişiliği oluşturduğunu ifade eder (Gürel T. 2011, s:23).

Transaksiyonel Analiz kavramı dört ana başlıkta tanımlanabilir; bireylerin davranışlarını tanımlayan ego durumları, karşılıklı etkileşimleri tanımlayan TA türleri, bireyin düşünce yapısında kendi ve karşısındaki kişiyi kodladığı yaşam pozisyonları ile bireyin diğer insanlarla iletişimi sırasında vaktini geçirdiği zamanın kullanımı.

2.2.1 Ego Durumları

Temel transaksiyonel analizde 3 farklı ego yapısı mevcuttur (Çelik M., Pesen A., 2021, s:203):

1. Ebeveyn (parent),
2. Yetişkin (adult)
3. Çocuk (child)

Her bir ego hali çevreyi kendi fonksiyonları göre farklı algılar ve farklı tepkiler gösterir. Modern TA teorilerinde ise bu 3 ana grup aşağıdaki gibi alt formlarına da ayrılır.

Ebeveyn ego durumunda değerlendirme, ciddiyet ve şüphe ya da destek, tutarlılık ve kabul etme, Yetişkin ego durumunda bağımsızlık, adil olma ve çalışkanlık, Çocuk ego durumunda da dürtüsellik, oyun ve bencillik ya da itaat, uyum ve öz disiplin sıfatları yer almaktadır (Vos, J., & van Rijn, B. (2021)).

Bayome (2023), bireylerin ego durumları arasında sık sık ve farkında olmadan geçiş yaptıklarını aktarır.

Ana ego durumlarının alt başlıklarında yer alan pozitif ve negatif ayrımlar, başlıktaki ego durumunda karşısındakine faydalı yani geliştiren ve zararlı yani gelişmesine mâni olan gibi düşünülebilir.

1. Ebeveyn Ego Durumu

1.1 Koruyucu Ebeveyn (nurturing)

1.1.1 Koruyucu ebeveyn – pozitif (nurturing - positive)

1.1.2 Zarar verici ebeveyn – negatif (spoiling – negative)

1.2 Eleştirel Ebeveyn (controlling)

1.2.1 Yapıcı (structuring - positive)

1.2.2 Eleştirici (critical – negative)

2. Çocuk Ego Durumu

2.1 Uygunlu Çocuk

2.1.1 İşbirlikçi (cooperative – positive)

2.1.2 Şikayetçi (compliant/resistant – negative)

2.2 Doğal Çocuk

2.2.1 Spontane (spontaneous – positive)

2.2.2 Olgunlaşmamış (immature – negative)

3. Yetişkin Ego Durumu

Bazı kaynaklarda çocuk ego durumunun uygunlu ve doğal çocukla birlikte asi-isyanlı çocuk olarak üçüncü bir sınıflandırma eklendiği de görülmektedir. Bu tanımlama türünde doğal çocuk ego durumu aynen korunurken uygunlu çocuk ego durumu uslu ve asi çocuk olarak iki ayrı kategoride ele alınmaktadır (Gökçen G., 2009, Çelikel B., 2021). Bazı kaynaklarda da çocuk ego durumu Doğal Çocuk, Asi Çocuk ve Küçük Profesör (Little Professor) olmak üzere üç ayrı ego durumunda tanımlanır (Jain D. (2010, s:24)

2.2.1.1 Ebeveyn Ego Durumu

Ebeveyn ego durumu, bireyin çocukluktan yetişkinliğe kadar geçen süre içinde otorite olarak kabul ettiği ebeveyn ya da ebeveyn rolündeki kişilerden gördüğü davranışların bireyin kendi bünyesine yansmasıyla oluşur. Maruz kalınan davranışlar ebeveyn rolündeki kişilerin değer, yargı ve inançlarıdır (Gökçen G., 2009, s:28). Bu yaşanmışlıklar elektronik bir cihaz gibi kaydedilir ve aradan yıllar geçse de duygularla birlikte kaydedilmiş bu olaylar ilgili ego durumu aktif olduğunda birey tarafından sergilenir. Çelikel (2021), ebeveyn ego durumunu hayatımızın ilk 5 yılında sorgulamadan kabul ettiğimiz kayıtlar olarak tanımlar. Baloğlu da (2018) bireylerin ebeveyn ego davranışlarını, kendi ebeveynlerinde gördükleri doğrultuda gerçekleştirmeye meyilli olduğunu ifade eder.

Koruyucu ebeveyn, katılımcıda yapıcı, şefkatli ve çok sabırlı bir yaklaşım sergileyen ebeveyn halidir. Bu ego halindeki birey muhatabını önceliklendirir, ihtiyaçlarını gidermek için yerine göre onun yapması gereken işleri bile üstlenir.

Koruyucu ebeveynin karşısına verdiği mesaj “Sen OK’sin” şeklindedir (Gökçen G., 2009, s:32)

Eleştirel ebeveyn ise daha çok yargılayan, eleştiren ve olumsuz yanları vurgulayan bir yapıdadır. Hatta karşısındakinin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hiçbir etkisi olmayan genellemeler, hakaret veya tehditler mesaj olarak iletilebilir.

Eleştiren ebeveyn ego durumu denetleyici ego durumu olarak da bilinmektedir (Çam S., 1997, s:18). Bu ego durumundaki birey etkileşimde olduğu kişinin ego durumuna seslenir, karşısındaki çocuğa baskı kurmaya ve direncini kırmaya çalışan bir karakter rolü oynar (Aşılı G., 2001). Eleştirel Ebeveyn durumu bireyde çocukça suçluluk duyguları üretebilecek pratik yaşam talimatlarını, ilke ve normları, önyargıları, tutuculuğu ve eleştiriye içerir. Sözel ifadeleri “aferin”, “kötü olmuş”, “sakın”, “hep”, “hiç”, “yapmak zorundasın” gibi ifadelerdir (Elaad E., 1993, s:10).

Eleştirel ebeveynin karşısındakine verdiği mesaj ise “Sen OK değilsin” şeklindedir (Gökçen G., 2009, s:33)

2.2.1.2 Çocuk Ego Durumu

Bu ego durumu bireyin 7 yaşına kadarki hatıralardan, aynı zamanda olaylarla birlikte kaydedilen duygu düşünce ve davranışlar oluşur (Gökçen G., 2009, s:31). Akar (2016), çocuk ego durumunu duygularla, yetişkin ego durumunu mantıksal ve gerçek boyutlarla değerlendirmeye, ebeveyn ego durumunu da değer yargısı üretme ile ilişkilendirir. Söylemez (2017), mutlu, huzurlu ve sağlıklı bireylerin, sürekli içlerindeki doğal çocuk ego durumunu çıkardığını aktarır. Çocuk ego halinde bireyler çocukken hissettikleri, düşündükleri, davrandıkları, konuştukları ve tepki verdikleri gibi hissettikleri ego halidir (Saruhan V., 2019). Baloğlu (2018), çocuk ego durumundaki davranışların çocukluk dönemine benzediğini ifade etmektedir.

Bu ego halindeyken kişilerin güldüğü, ağladığı, cilveli hareketler yaptığı gözlemlenir. Çocuk ego halinde "yapmak istemiyorum", "yardım et", "ne yapacağımı bilmiyorum", "keşke" gibi ifadelerle karşılaşılır (Elaad E., 1993).

Doğal çocuk herhangi bir sınır tanımadan doğal olarak davranan ego durumudur. Bir işi yapmak istemediğinde doğrudan “bunu yapmayacağım” der (Aşılı G., 2001)

Uygulu çocuk ego durumunda ise öncelik ebeveyn veya ebeveyn olarak kabul edilen otoritenin istekleridir. Uygulu Çocuk ego durumundaki birey bir işi yapmak istemediği zaman “bunu yapmayacağım” diyemez ancak bunun yerine geciktirerek yapmamayı tercih eder (Aşılı G., 2001)

Uygulu çocuk ego durumundaki birey karşısındakine “Ben OK değilim, sen OK’sin” şeklinde mesaj iletir (Gökçen G., 2009, s:34)

Çocuk ego durumu bazı kaynaklarda arkaik ego durumu olarak da belirtilmektedir (Çam S., 1997, s:15).

2.2.1.3 Yetişkin Ego Durumu

Yetişkin Ego Durumu, TA sürecinde bireyin sağlıklı düşünerek doğru algıladığı ve doğru tepkiler verdiği en etkin iletişim kurabilen ve bunun sürekliliğini sağlayan ego durumu olarak nitelendirilir.

Akkoyunlu'ya göre (1995) yetişkin ego durumu bulunduğu an ve gerçeklere göre olan duygu düşünce ve davranışları içerir ve bu bir bilgisayar davranışına benzetilebilir. Saruhan (2019) bu ego halinde bireyler çevrelerini objektif olarak gözlemlediğini ve geçmiş deneyimlerinden öğrenerek fırsatları değerlendirdiğini ifade eder ve bu halde bireylerin ebeveynlerinden birinin davrandığı, düşündüğü, hissettiği veya tepki verdiği gibi hareket ettiğini aktarır (s:322).

Söylemez (2017), yetişkin ego durumunu sübjektiflikten ve hislerden sıyrılmış gerçeği rasyonel bir şekilde arayan bir durum olarak nitelendirir ve tecrübeyle ilgisiz bağımsız bir ego durumu olduğuna değinir. Ayrıca diğer ego durumları arasında köprü vazifesi de üstlenir.

Tüfekçi' de (2008) ego durumlarının yaşa bağlı olmadığını, olgun olmadan da herkesin (beyni ciddi zarar görmemiş) yetişkin veri işleme yeteneğine sahip olduğunu belirtir.

Çam (1997) bu bilgiye bir detay ekleyerek 12 yaşından itibaren ego durumlarının yaşla ilgili olmadığını, zira yaklaşık 12 yaşlarından itibaren üç ego durumunun da geliştiğini ifade eder.

Bireyin kendi karakteri ile ilgili öğrenmeye açık olduğu tek ego durumu yetişkin ego durumudur (Gökçen G., 2009, s:30)

Yetişkin ego durumunda tepkiler yetişkinin işleyişine rehberlik eder. Ses tonu ne otoriter ne de duygusaldır. Cümleler içinde "düşünüyorum", "bence" ve "muhtemelen" gibi ifadelerle karakterize edilir. (Elaad E., 1993).

Yetişkin ego durumu modern TA sürecinde alt formlara ayrılmamıştır.

TA kuramında yetişkin, bakım veren ebeveyn ve doğal çocuk ego durumları sağlıklı iken, eleştirel ebeveyn, uyumlu çocuk ve isyankâr çocuk ego durumları sağlıklı olarak nitelendirilir (Gökçen G., 2009).

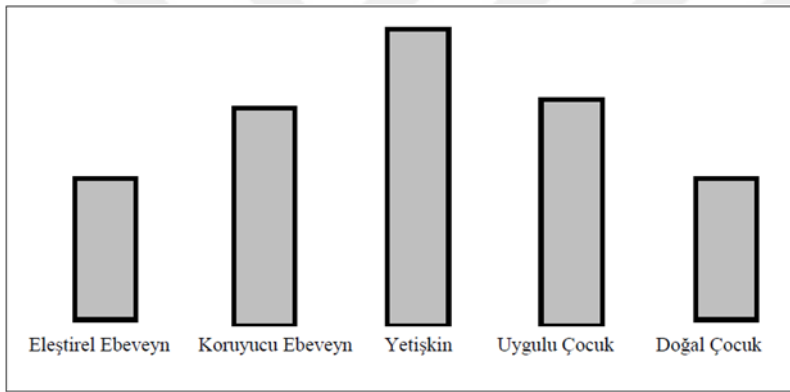
Bayam (2023), TA yaklaşımının yetişkin ego halinden yararlanma yeteneğinin artırılmasını amaçladığını belirterek bu ego halinin kullanımını teşvik eder.

2.2.1.4 Ego Durum Analizi

İnsanlar iletişim esnasında ilettikleri mesajlarda ego durumlarına dair oldukça net mesajlar da gönderirler. Örneğin ebeveyn ego durumu eleştiren, cezalandıran ve yargılayan mesajlar iletirken yetişkin ego durumundan gelen bir mesaj yapıcı ve o anki olaya dair çocuk ego durumu ise muhtaç ve mızız mesajlar iletir (Bayam İ, 2023).

Tüfekçi (2008), analiz sürecinde sadece bir metodun değil aynı anda birden fazla metodun kullanılmasında fayda olduğunu, aksi takdirde analizin yetersiz olabileceğini vurgular.

Akar (2016) da bireylerin ego durumları sadece yetişkin veya sadece çocuk ego durumu gibi salt bir ego haliyle tanımlanamayacağını belirtir. O'na göre değerlendirme sürecinde hangi ego düzeyinin hangi seviyede olduğu daha rahat ifade edilebilmek adına egogram oluşturularak ifade edilir.



Şekil 2. Çan Eğrisi Şeklinde Egogram Örneği

Kaynak: Akar A., 2016. s: 21

Şekilde 2’de bir örneği gösterilen egogram sayesinde hangi ego durumunun bireyde daha baskın olduğu rahatlıkla anlaşılabilir.

TA çalışmalarında bireylerin ego durum analizi için davranışsal, sosyal, tarihsel ve fenomenolojik olmak üzere dört temel metot kullanılmaktadır (Tüfekçi S., 2008 s:36).

Davranışsal Tanılama

Davranışsal tanılamada bireyin beden dili, yüz ifadeleri ve konuşma şekli incelenir. Ancak elbette tek bir işaret üzerinden kişilik tanılamasının yanlış olabileceği gerçeği TA davranışsal tanılama sürecinde de unutulmamalıdır.

Sosyal Tanılama

Sosyal tanılama için bireyin sosyal ilişkileri esnasında kullandığı ego durumları söz konusudur. Karşısındakine hangi ego durumundan mesaj gönderdiği, muhatabından gelen mesaja hangi ego durumu ile yanıt verdiği dikkate alınır.

Tarihsel Tanılama

Tarihsel tanılama, adından da anlaşılacağı gibi ego analizi bireyin tarihi ile ilgilidir. Bireyin geçmişinde tecrübe ettikleri sorgulanarak analiz yapılır.

Fenomenolojik Tanılama

Tekindal, M., & Şerife, U. Ğ. U. Z. (2020), insanların mekanik sistemler gibi olmadığını, bu nedenle insan davranışlarının da kendi doğasına uygun farklı bir anlayışla ele alınması gerektiğini, özetle insanların ancak bulunduğu ortam içerisinde en iyi şekilde anlaşılabilceği temelinden yola çıkarak fenomenolojiyi “...insanların belirli bir fenomen veya kavramla ilgili anlayışlarını, duygularını, bakış açıları ve algılarını ifade etmelerini sağlayan ve bu fenomeni nasıl deneyimlediklerini tanımlamak için kullanılan nitel bir araştırma yöntemi...” olarak tanımlar (s:156). Mengüşoğlu da (1945), fenomenolojinin mahiyetleri izah etmek değil ortaya çıkarmak için olduğundan, fenomenolojik yaklaşımın her türlü nazariyeden uzak tutulması gerektiğinden bahseder.

TA literatüründe ise fenomenolojik bakış açısı bireyin ego durumu ve sözel davranışsal iletilerinin çocukken yaşadığı olay ve deneyimlediği duygularla birlikte yorumlanması olarak ifade edilir (Çam S., 1997). Çam, fenomenolojik ve tarihsel tanılamanın derinlemesine görüşme yapılması gerektiğini de vurgulayarak çok fazla sayıda bireylerle yapılacak anketlerin bu tanılamayı kullanmasının oldukça zor olacağını da vurgular.

2.2.2 Transaksiyon Türleri

Her bir ego durumu beyinde farklı nöron ağlarında temellenmiş olup, farklı algı, duygu ve davranış formları yaratmaktadır. Bu bağlamda “çocuk” ego duygusal motivasyonu devam ettirmede, “yetişkin” ego olayları gerçek boyutlarıyla görmede ve “ebeveyn” ego değer yargısı üretmekte uzmandır. İnsan kişilikleri bu üç farklı ego durumunun arasındaki koordinasyonu içerisinde üretilir. Hemen hemen hiçbir zaman sadece bir ego halinde bulunma ile karşılaşılmaz. Üç farklı durum birbiriyle karışık ve

biri diğ erinden etkilenmiş şekildedir. TA'in temel görevi yararlı davranışların teşvik edilmesi ve zararlı davranışların engellenmesidir (Akyıldız H., Kayalar M., 2003 s:83).

Sosyal etkileşimde engelleyici ebeveyn uyarınları gönderme, uygulu (iyi) veya doğal (kötü) çocuk ego durumu tepkilerine teşvik eder. Sosyal etkileşimlerin açık tezahürleri, işlemler olarak tanımlanır ve bir kişinin tepkisinin diğ erinin tepkisi için bir uyarana hizmet ettiğ i uyarıcı-tepki işlemleri zincirlerinden oluşur.

Transaksiyonel analiz bu uyarı-tepki zincirlerinin doğ ası ile ilgilenir ve hangi ego halinin belirli bir anda aktif olduğunu, hangi ego halinin tepki verdiğ ini belirler.

Tepki uyarınlı tamamlarsa transaksiyonel zincir sorunsuz tamamlanmış olur. Beklentilerin güçlendirilmesi daha iyi ilişkiler kurulmasına uygun ortam sağlar. Bununla birlikte yetişkin-yetişkin uyarınlı çocuk-yetişkin tepkisine yol açarsa bu zincirde sorunlara ve sosyal etkileşimin bozulmasına neden olur. Bu durumda iletişimin kopması muhtemeldir ve ilişki kötü kabul edilir. Yetişkinden yetişkine açık bir uyarınlı, uygun şekilde yanıt veren yanıtlayanın çocuk durumuna yönelik başka bir uyarınlı gizlediğ i durumlar vardır. Bu sözde gizli işlemler, aldatma bağlamında sıklıkla belirgindir.

Bu duruma şu şekilde bir senaryo ile örnek verilebilir. Potansiyel alıcı satıcıya bir ürünün fiyatını sorar. Satıcı ürün bedelinin üzerinde bir fiyat teklif eder ve alıcı bu fiyatın çok yüksek olduğunu söyler. Bu noktada satıcı alıcının ne kadar ödeyebileceğ ini sorar. Alıcı bir an düşünür ve daha düşük bir fiyat teklif eder. Satıcı kabul eder ve satış gerçekleşir. Bu etkileşim yetişkin-yetişkin uyarınlı şeklinde bir bilgi arayışıyla başlamış ve bir şikâyet yanıtı ile devam etmiştir. Her iki taraf da fiyatların sabit olmadığını, bir başlangıç fiyatı ve pazarlığ a açık olduğunu biliyordur. Alıcı kurallara uyar ve fiyattan memnun olmadığını ifade eder. Ancak etkileşim dengeli değildir. Satıcı ürünün tam bedelini ve alıcının az iyi ihtimalle tahmini bir fikri olduğunu biliyordur. Yetişkin ego durumunda yanıtın "Ürünün güncel fiyatını bilmiyorum, bu nedenle uygun bir teklif sunmak durumunda değilim" olması gerekir. Buna rağmen çoğ u durumda etkileşimin kontrolünü elinde tutan satıcının talebi alıcının çocuk ego durumuna geçmesine neden olur. Satıcının şu gizli mesajı alıcıya iletilmiş olur: "sana orijinal ürün fiyatını indirmek için bir fırsat tanıyorum"; "sana kabul edilebilir bir fiyat çıkarman için güveniyorum".

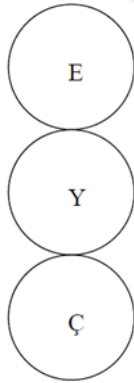
Bu iletişim alıcının çocukluğ undaki bir destekleyici-koruyucu ebeveyn tarafından karar vermeye yönlendirildiğ i bir ana benzemektedir. Alıcı, satıcının verdiğ i muhtemelen yetersiz bir pazarlıkla bir miktar indirilecek yüksek fiyat ile satıcının alıcıya olan "uygun bir teklif vereceğ ine olan güveni sayesinde bağlanmıştır. Satıcının orijinal teklifinden son

derece farklı olan güvensiz bir teklif, hem "ciddi değilsin" yanıtına hem de kendini suçlama duygularına neden olabilir.

Yani TA'nın amacı yetişkin ego halini aktive etmek ve geliştirmektir. Ego haline ulaşmak için belirli teknikler içeren eğitimler, değişim aktiviteleri-hayal çalışmaları içeren terapiler kullanılır (Saruhan V., 2019, s:322)

Genel olarak TA ego durumu yapısal ve fonksiyonel olmak üzere iki şekilde ele alınır (Karababa A., 2016, s:5). Yapısal ego durumu "NE" sorusuna yanıt arayan (Söylemez N. (2017) kişilik psikolojisinin konusunu içerirken (Akın T., 2016) fonksiyonel ego durumu "NASIL" sorusuna yanıt arayan iletişim psikolojisi konusunu içermektedir. Bir başka ifade ile yapısal ego durumu kişinin kendi içindeki durumu, fonksiyonel ego durumu ise diğer bireylerle etkileşimini odağına alır.

Ego durumları aşağıdaki Şekil 3 de gösterildiği gibi üst üste üç daire ile sembolize edilir, bireyler arasındaki etkileşimi tanımlayan TA tanımları da bu karşılıklı olarak bu dairelerden birbirlerine doğru çizilen oklarla ifade edilir.



Şekil 3. Ego Durumları Modeli

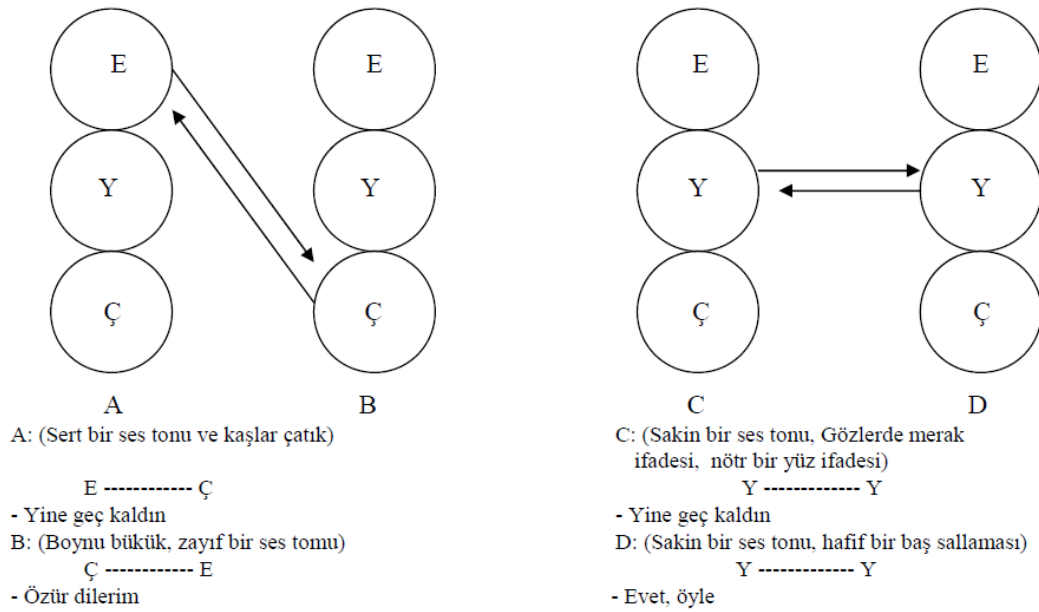
Kaynak: Stewart I., Joines V., 1987

Berne, kişiler arasındaki TA'nın tamamlayıcı, kapalı ve gizil şeklinde tanımlar (Gürel T., 2011). Bazı kaynaklar ego durumları arasındaki etkileşimi ifade eden çizgilerin aynı doğrultuda olmasından dolayı tamamlayıcı TA için "paralel" ifadesini de kullanmaktadır (Söylemez N., 2017). Benzer şekilde kapalı TA tanımı bazı kaynaklarda "Karşıt Transaksiyon" olarak (Tüfekçi S., 2008) da tanımlanabilmektedir.

2.2.2.1 Tamamlayıcı Transaksiyon

Tüfekçi (2008), bir bireyden gönderilen mesajın karşılığının beklenen bir yanıt olması durumunda tamamlayıcı TA görüldüğünü ifade eder. İletişimin devam ediyor olması da tamamlayıcı TA olduğuna dair bir kanıt sayıldığını vurgular.

Çam (1997), tamamlayıcı TA tanımlardan biraz daha farklı bir yaklaşım sergileyerek bireyin iletişim halinde iken mevcut olan ihtiyaçlarının hangi ego durumları ile ilgili ise o ego durumunu aktive ettiğini ifade eder. Devamında da tarafların ihtiyaçlarının giderilmesi halinde iletişimin devam ettiğini aktarır. Taraflardan birinin veya her ikisinin ihtiyaçları giderilmiyorsa TA sürecinin aksayacağını aktarır. Şekil 4'te tamamlayıcı transaksion örnekleri şematik olarak görülebilir.



Şekil 4. Tamamlayıcı Transaksiyon Örnekleri

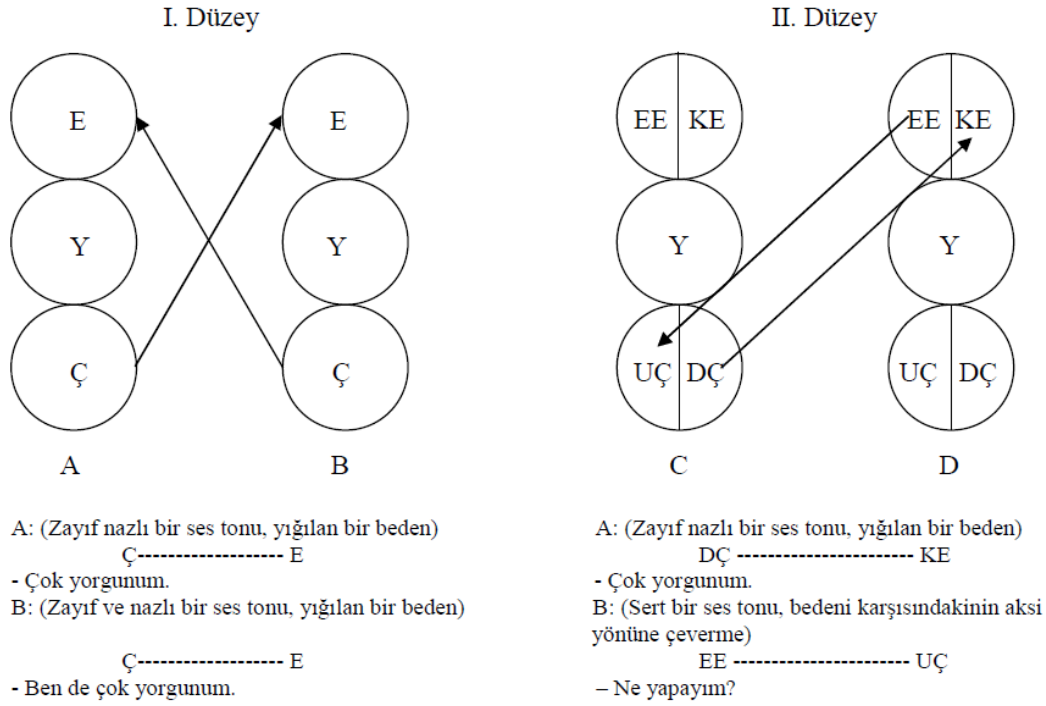
Kaynak: Çatak E., 2012, s:9

2.2.2.2 Kapalı Transaksiyon

Bireyler kendi ihtiyaçları doğrultusunda farklı hedeflere ve yaklaşımlara sahip olduklarında aralarındaki davranışlar çatışmaya dönüşür ve nihayetinde aralarındaki iletişim bozulur. Bu durumda aralarında verimli bir etkileşimden söz edilemez (Rahiman, H. U., & Kodikal, R., 2023).

Karşıt TA olarak da ifade edilen Kapalı TA durumunda bireyden gönderilen mesaj muhatabı tarafından beklenenden farklı bir ego düzeyi ile yanıtlanır. Örneğin Yetişkin

olarak gönderilen bir ileti beklendiği gibi Yetişkin değil Çocuk ego durumundan yanıtlanması bu TA haline delalet eder. Şekil 5'te örnek kapalı TA lar gösterilmiştir.

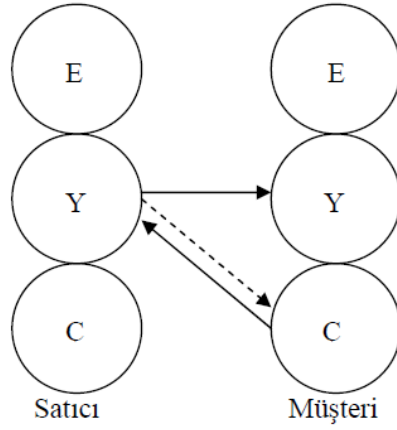


Şekil 5. Kapalı Transaksiyon Örnekleri

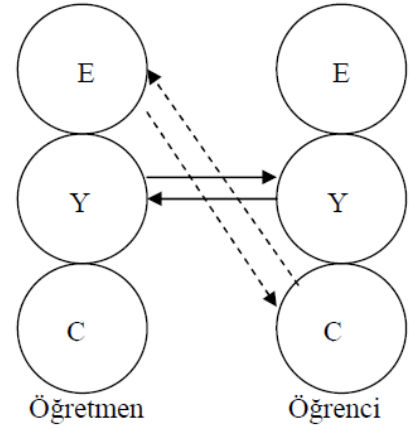
Kaynak: a. g. e, s:10

2.2.2.3 Gizil Transaksiyon

Bu ego durumunda birden fazla ego durumu söz konusudur; kabul edilebilir sosyal mesajlarla birlikte sözel olmayan bir şekilde psikolojik iletiler gönderilmektedir (Acar F.G., Acar N. V. (2004).



Satıcı: (Gözler kısık, ağzı yana doğru bükük, iğneleyici bir ses tonu)
 Sosyal Düzeyde: Y-----Y
 - Bu en iyi malımız ama çok pahalı
 Psikolojik Düzeyde: E-----Ç
 - “Sen bunu alamazsın”
 Müşteri: (Gergin bir yüz, seri el-kol hareketleri)
 Sosyal Düzeyde: Ç-----Y
 - Tamam alıyorum



Öğretmen: (Sert bir ses tonu, cümlelerin sonunda ses tonunda düşüş, çatık kaşlar)
 Sosyal Düzeyde: Y-----Y
 - Ödevini yaptın mı?
 Psikolojik Düzeyde: E-----Ç
 - “Yine yapmadın değil mi?”
 Öğrenci: (Titrek bir ses tonu, başı yana eğme, omuzlarda çökme.)
 Sosyal Düzeyde: Y-----Y
 - Evet yaptım.
 Psikolojik Düzeyde: E-----Ç
 - “Benden hiç hoşlanmıyorsunuz.”

Şekil 6. Gizil Transaksiyon Örnekleri

Kaynak: a. g. e, s:11

Şekil 6 da görselleştirilen gizil TA esnasında da bireyler birbirine açık değildir. Karşısındakine sözel olarak bir mesaj iletirken bilinçli veya bilinçdışı olarak sözel olmayan başka mesajlar da iletirler. Sağlıklı bir iletişim için TA yaklaşımında açık ve doğrudan iletişim kurulmalıdır (Çam S., 1997 s:24).

Tamamlayıcı, kapalı ve gizil TA süreci ile ilgili Berne tarafından vurgulanan üç kural özetlenebilir (Tüfekçi S., 2008):

1. İletişimin devam edebilmesi için bireyler tamamlayıcı TA modelinde olmalıdır.
2. Kapalı TA modelinde iletişim durur, devam edebilmesi için birey veya bireylerin farklı bir ego durumuna geçmelidir.
3. Gizil TA modeli söz konusu olduğunda davranışlar sosyal değil psikolojik düzeyde incelenmelidir.

2.2.3 Yaşam Pozisyonları

Zengin (2019), Berne'in öğrencisi Thomas Harris tarafından yaşam pozisyonlarının TA analizinde oldukça önemli katkı sağladığını ifade eder. En temel haliyle bireyin OK (iyi) ve not OK (iyi değilim) olma hali üzerinden dört ihtimal olarak sıralanabilen yaşam pozisyonları aşağıdaki gibidir (Gökçen G., 2019):

1. Ben OK'im- Sen OK'sin: Bu yaşam pozisyonu bireylerde olması beklenen en etkin TA ya ulaştırıcı yaşam pozisyonudur. Fredrick (2002) bu yaşam pozisyonunu "sağlıklı olan ve yapıcı" olarak tanımlar.
2. Ben OK değilim- Sen OK'sin: Kişisel gelişimin başlangıcında tecrübe edilen bu hal Fredrick'in ifadesiyle depresif yaşam pozisyonudur.
3. Ben OK'im- Sen OK değilsin: Savunmacı ve korumacı halde iken aktif olan haldir. Kliniksel olarak bu yaşam pozisyonunun paranoit veya narsist kişilik bozukluklarının yaşam pozisyonu olarak bilinir (Fredrick A., 2002).
4. Ben OK değilim- sen OK değilsin: Berne, çocukluk halinde bireylerin ben OK'im-sen OK'sin ile başladıklarını, ben OK değilim- sen OK'sin ile devam ettiklerini, bazı çocukların ben OK'im, sen OK değilsin şeklinde kendini koruma amaçlı bir pozisyon alabildiğini ve nihayetinde ben OK değilim- sen OK değilsin pozisyonuna geçtiğini ifade eder (a. g. e.).

Tüfekçi, 2008 yılındaki çalışmasında ego durumlarının kronolojik sıralaması hakkında bireylerin ilk önce çocuk ego durumunda hareket ettiğini, ebeveynini taklit etmeye başladığında ebeveyn ego durumuna geçmeye başladığını, nihayetinde dünyayı anlayıp diğer bireyleri aldatabileceğini bulguladığında yetişkin ben durumuna geçtiğini aktarır. Rahiman ve Kodikal (2023) ise bireylerin OK olup olmama şeklindeki yaşam pozisyonlarının çoğunlukla çocukluk döneminde 3 ile 7 yaş arasında oluştuğunu ifade etmektedir.

2.2.4 Vakıit Geçirme Durumları

Bireyler uyku hali hariç vakitlerini diğer insanlarla etkileşimleri açısından Berne'nin yaklaşımında altı farklı türde geçirirler (Çelikel B., 2021, s:31):

1. **Geri çekilme:** Birey, iletişime girmek istemediği durumlarda hiçbir sözlü tepki vermez. Sessizce kendi düşüncelerine odaklanabilir veya hayal kurabilir.

2. **Ritüel:** Birey, etkileşiminde ezberlenmiş hazır kalıpları düşünmeden sadece uygular.
3. **Etkinlik:** Birey, etkileşimden kaçınmak amacıyla başka bir işle uğraşıyormuş gibi davranmak için kendisine bir etkinlik bulur.
4. **Vakit geçirme:** Birey geçirmek zorunda olduğu bir zaman dilimini herhangi bir samimiyet olmaksızın diğer kişilerle etkileşimde geçirir. Diğer insanlarla bir iletişim vardır ancak herhangi bir bağ kurulmaz.
5. **Oyun:** Ritüele benzer bir şekilde önceden öğrenilmiş kelime veya davranış kalıpları ile etkileşim süreci geçirilir. Ancak Oyun esnasında ritüelden farklı olarak karşıdaki kişiye gönderilen mesajlar gizil mesajlarda içerir. Uzun süreli oyunlar samimiyeti de zedeleyeceği için etkileşimi tehlikeye sokabilir.
6. **Samimiyet:** Sadece bu vakit geçirmede bireyin niyeti açıktır; iletişimde bulunduğu kişiyi etkin olarak dinler. Karşısındakinin ihtiyaç, beklenti ve hedeflerini anlamaya çalışır ve kendisine gönderilen TA mesajlarını ana uygun olarak yanıtlayarak etkileşimi sürdürür.

2.3 Transaksiyonel Analizin İşletmelere Sağlayabileceği Katkılar

TA çalışmalarının temelinde insan iletişimi olduğu için çalışma sonuçları da mevcut durumu analiz ederek aksaklıkların giderilmesi vasıtası ile daha etkin bir iletişim sağlanmasına yol açacaktır. Bu iyileşme de iletişimin etkin olarak kullanıldığı meslek grupları başta olmak üzere hemen her alanda olumlu olarak iş sonuçlarına yansiyabilir.

Nitekim literatürde TA yaklaşımı sayesinde bireylerin karmaşık iletişim yapılarını daha iyi anlayabileceği, kendilerini daha iyi tanıdıkça diğer insanlara karşı daha etkin iletişim kurabileceği ve bu sayede organizasyonların daha üretken olacağı, bu olumlu kazançlarla çalışanların daha iyi sonuçlar elde etme ve kurum hedeflerine ulaşmaya daha yakın olacağı ifade edilmektedir (Rahiman, H. U., & Kodikal, R., 2023). Hatta farklı kaynaklarda TA yaklaşımının sadece kâr amaçlı faaliyet gösteren ticari işletmelerde değil pek çok farklı organizasyon için faydalı olabileceği görülmektedir. TA analizinin örneğin aile yapısı içinde çiftlerin çatışma çözme becerilerini olumlu anlamda iyileştirdiği, evli çiftlerin evlilik doyumu düzeylerinin yükselttiği ve samimiyeti arttırdığı, evli öğrencilerde ruhsal zekayı önemli ölçüde iyileştirdiği, hastane çalışanlarının hasta ilgisini artırdığı, sosyal gruplarda grup üyelerinin yaşam kalitesini artırdığı, gazilerin kaygıları üzerinde olumlu gelişme sağladığı, mahkum kadınların benlik saygılarını iyileştirdiği, takım yönetici ve liderlerin duygusal kararlılık ve sosyal cesaretlerinin artırdığı, ergen

öğrencilerin sözel saldırganlıklarını azalttığı, depresyon ve anksiyete tedavisinde olumlu sonuçlar elde edilebildiği, kilo vermek için bir araç olarak kullanılabileceği, çocuk gelişimi açısından okullarda psikolojik bozuklukları iyileştirmede faydalı olduğu, depresyonla ilgili konuları kavramayı kolaylaştırdığı tespit edilmiştir (Bayam İ., 2023). Elbette çalışmamızın konusu olan hizmet sektöründe de iletişim etkin olarak kullanıldığı için TA bilimi sayesinde daha etkin iletişim kuran yetkili servislerin daha başarılı olması beklenmektedir.

Bayome 2023 yılında yayınladığı makalede TA yaklaşımının işletmeler için ortak bir dil oluşturabileceğinden bahseder. İlave olarak personelin birbirlerini daha iyi tanınması için eğlenceli, tehdit içermeyen ve gerçekçi bir metot olduğunu vurgular.

Şengül (2020) analitik, adil, sakın ve rasyonel olan yetişkin ego durumundaki bireylerin işletmeleri tarafından tatmin edildiğinde diğer ego durumlarına nazaran daha fazla şirket bağlılığına sahip olduklarını ifade etmektedir.

Çalışanların birbiri ile etkileşimleri esnasında karşılıklı ego durumları arasında uyum ya da çatışma çalışanlar arasındaki ilişkileri, dolayısıyla bu bireylerin içinde bulundukları grup ve örgüt içi ilişkileri, bu da işletmelerin verimliliğini etkiler.

Bunların yanı sıra “birey-iş” ve “birey-işletme” ilişkisindeki doku uyumsuzluğu, işletmelerde işten ayrılmaların artmasına yol açar. Yüksek turnover oranı işletmeler için hem değer kaybı ve doğrudan-dolaylı ek maliyet anlamına gelmektedir. İşsizliğin yaygın olması halinde, işsizlik baskısı altında çalışanlar devam etmek zorunda olsalar da çalışanın değer ve tutumlarıyla işin gerektirdiği roller çeliştiğinden, bireylerdeki yabancılaşmanın yoğunluğu artar. Nihayetinde yine işletme verimliliğinin düşmesi, yönetici ile çalışanlar arasında sağlıklı ilişkiler kurulmasına, hatta iş kazalarının artmasına dahi yol açacaktır. Çalışanlarda bu durum bireysel nevrotik kişiliklerin yanı sıra nevrotik işletmeler ortaya çıkar (Akyıldız H., Kayalar M., 2003, s:88). İşletmelerde gerçekleştirilecek transaksyonel analiz uygulamaları ile daha uyumlu örgüt içi ilişkilerin elde edilmesi, doku uyumsuzluklarının asgari düzeylere indirilmesi turnover ve birim içi yabancılaşma oranlarını azaltarak verimliliğin artmasına imkân sağlayabilecektir.

2.4 Literatür Araştırması

Alan yazınında TA ego durumları ile işletme performansı arasındaki ilişkiyi araştıran en yakın araştırmalardan biri Akın T. Tarafından 2015 yılında yapılmıştır. Akın (2015), yaptığı araştırmada futbol oyuncularının ego durumlarıyla takımlarındaki pozisyonların uyuşma (bağdaşıklık) düzeyinin saha içi performansları ile ilişkisini

incelemiştir. 103 futbol oyuncusu üzerinden gerçekleştirdiği çalışmada futbol oyuncuların mevkii seçiminde geleneksel olarak bir futbol oyuncusundan beklenenlere ilave olarak ego durumunun da göz önüne alınabileceğini savunmuş ve çalışmasının sonunda da mevkisinden beklenen ego durumu ile ölçülen ego durumunun yakın olması durumunda daha performanslı olduğunu, beklenen ego durumunun ölçülen ego durumu ile çok farklı olması durumunda performansının düşük olduğu tespit ortaya koymuştur. Ancak aynı zamanda futbol oyuncularının demografik özellikler ve ego durumları ile performanslarını anlamlı düzeyde belirleyen değişken olmadığını tespit etmiştir.

Ticari faaliyet gösteren işletme çalışanlarında ego durumlarını inceleyen bir başka araştırma Cihan tarafından 2023 yılında yapılmış olup çalışmada lider-üye etkileşiminde ego durumlarını ve yaşam pozisyonlarının iletişim kalite düzeyine etkisini incelenmiştir. Çalışma, hizmet, üretim, ticaret, tekstil, bilişim ve sağlık sektörlerindeki özel işletmelerde çalışan 265 kişiye yapılan anketle gerçekleştirilmiş olup lider etkileşimiyle üye etkileşimi arasında anlamlı negatif yönde ilişki tespit edilmiştir. Lider etkileşimi ile uygulanan çocuk alt boyutu arasında da negatif yönde zayıf ilişki görülmüştür. Araştırmada anketi yanıtlayanların ego durumlarının birbirine oldukça yakın olduğu, %20,75 ile en yüksek oranda Eleştirel Ebeveyn, %18,86 ile en düşük oranda Koruyucu Ebeveyn ego durumuna sahip oldukları hesaplanmıştır.

Bayome (2023), liderlik tarzları ile ego durumları arasında bir ilişki olup olmadığını araştırmıştır. 611 anket üzerinden yapılan araştırmada liderleri müşteri hizmetleri yöneticileri, takım liderleri ve müdürler olarak üç gruba ayırmıştır. Çalışmasında TA eğitimlerinin organizasyonel verimliliği artıracığı ifade etmiş ve çalışma sonunda OK ego durumlarının transformasyonel liderliğe oldukça etkin bir katkı sağladığını ortaya koymuştur.

Özer (2023) beyaz eşya sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin orta ve üst düzey yöneticilerinde yaptığı çalışmada alan ego durumları ile sosyal zekâ arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma sonunda 1-10 yıl arası çalışan yöneticilerin 11-20 yıl arası çalışan yöneticilere göre eleştirel ebeveyn yanlarının daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Eleştirel ebeveyn ego durumu ağır basan yöneticilerin kararlı ve güçlü davranışlar sergilemekle birlikte empati yapmakta ve baskıcı-yargılayıcı tutum sergilemede diğer gruplara nazaran daha gelişmeye açık olduğu vurgulanmıştır.

Rahiman ve Kodikal (2023), Hindistan'daki 800 özel ve kamu banka çalışanından elde edilen anket sonuçlarıyla yaptıkları araştırmada banka çalışanlarının ego durumları ile bağlılık ve üretkenlikleri arasındaki ilişki ile adanmışlık ve üretkenlik arasındaki

ilişkiyi ele almıştır. Araştırmada eleştirel ebeveyn ve doğal çocuk hariç tüm ego durumları ile şirket bağlılığı arasında anlamlı bir ilişki olduğu, ilave olarak asi çocuk ego durumu hariç tüm ego durumları ile üretkenlik arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Hindistan’da yapılan bu çalışma sonunda katılımcıların en fazla çocuk ego durumunda olduğu da göze çarpmaktadır.

Bu çalışmadan önce 2010 yılında yine Hindistan’da, banka uzmanlarının ego durumları ile ilgili yapılan bir çalışma da mevcuttur. Jammu şehrinde 100 banka çalışanıyla birlikte yapılan çalışmada çalışanların baskın ego durumu araştırılmıştır. Araştırma sonunda baskın ego durumlarında en yüksek oran %48 ile Uyumlu Çocuk olarak tespit edilmiştir. Daha sonra %33’lük oranla Koruyucu Ebeveyn gelmektedir. Araştırma sonuçları %4 ile en düşük oranda Eleştirel Ebeveyn ego durumu olduğunu göstermektedir. 2023 yılında yapılan araştırmada farklılık göstermektedir.

2019 yılında İzmir’de üretim, perakende ve eğitim alanlarında çalışan 128 kişiden alınan bilgiler ışığında bireylerin ego durumları ile işkolik ve işkolik olmama durumu sorgulanmış ve çocukluk dönemi kararları ile aralarındaki ilişki incelenmiştir. Şık, yaptığı bu araştırmanın sonunda işkolik çalışanların Koruyucu Ebeveyn, Yetişkin ve Uyumlu Çocuk ego durumlarını daha fazla kullandığını, Asi Çocuk ego durumunu daha az kullandığını tespit etmiştir. İşkolik çalışanların işkolik olmayan çalışanlara göre çocukluk kararları da anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır (Şık, G. (2019).

Bir başka çalışmada Söylemez (2017), beyaz yakalı çalışanların kendi yöneticilerinden bekledikleri ve yöneticilerinde hissettikleri ego durumları üzerinde bir araştırma yapmış bu ikisinin birbiri ile aynı olduğu durumlarda aynı olmayanlara göre daha yüksek çalışan iş doyumu hasıl olduğunu ortaya koymuştur.

Altun, Özer ve Olçun (2017), TA sürecinin farkındalık artırma özelliğini vurgulamış, psikiyatri hemşireliğinde gerek hemşire gerekse hastaların TA sayesinde farkındalığını artırarak ne tür kazançlar elde edebileceğini ve bu kazançların hasta iyileşme sürecine katkısını değerlendirmişlerdir.

Akar (2016), Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Balcalı Hastanesinde çalışan hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada hemşirelerin koruyucu ebeveyn ego durumlarının Eleştirel Ebeveyn ego durumuna göre çok daha yüksek çıktığı sonucuna varılmıştır.

Çatak (2012), resmi ilköğretmenleri yöneticilerinde gözlenen ego durumları ile örgütsel güven arasındaki ilişkiyi araştırmış, yöneticilerde %32,5 gibi bir skorla en yüksek oranda yetişkin ego durumu olduğunu tespit etmiştir. Çalışma sonunda Çatak, her

ne kadar düşük bir oranda olsa da yöneticilerdeki eleştirel ebeveyn ego hali arttıkça örgütsel güven algılarının düştüğü sonucuna ulaşmıştır.

Gürel (2011), uçuş eğitimlerindeki eğitim performanslarını TA ego durumları bakımından incelemiştir. 18 öğretmen ve 64 öğrenci üzerinden yaptığı anket çalışmasında öğrencilerin ego durumları ve öğrencilerin baskın ego durumlarını bazı başarı performans ölçüleriyle karşılaştırmıştır. Gürel, yaptığı çalışmayı genel olarak değerlendirirken öğrencilerin ego durumları ile daha çok iletişimle ilgili performans göstergeleri arasındaki ciddi bir ilişki olduğunu yorumlamaktadır. Çalışma sonunda elde edilen bulguların özeti aşağıdaki gibi olup ego durumları ile arasında anlamlı ilişkiler bulunan başarı performans kriterleri (+) ile gösterilmiştir:

1. Davranış Odaklı Başarı Performansı Kriterleri:

- 1.1 Öğretmenlerle olan iletişim. (+)
- 1.2 Diğer öğrencilerle olan iletişim. (+)
- 1.3 Sözel ve sözel olmayan iletişim tekniklerini etkin kullanımı. (-)
- 1.4 Konuya dikkatini vermesi ve yoğunlaşabilmesi. (-)
- 1.5 Derse katılım ve kendini ifade etmesi. (+)

2. Eğitim Odaklı Başarı Performansı Kriterleri:

- 2.1 Teorik sınavlardaki genel başarısı. (+)
- 2.2 Pratik sınavlardaki genel başarısı. (-)
- 2.3 Zamanı etkin kullanımı. (-)
- 2.4 Eğitim materyallerini etkin ve yerinde kullanımı. (-)
- 2.5 Araştırma ve incelemeye yönelik motivasyonu. (-)
- 2.6 Derse hazırlıklı gelme durumu. (-)
- 2.7 Öğitmenin sorularına uygun ve yeterli cevaplar vermesi. (-)
- 2.8 Verilen görev ve ödevleri zamanında ve tam yapması. (-)
- 2.9 Sorumluluk alma ve yerine getirmesi. (-)
- 2.10 Problem çözme ve alternatif yollar geliştirmesi. (-)

3. Kural ve Prosedürlere Uyum Başarı Performansı Kriterleri:

- 3.1 Derslere devamı. (-)
- 3.2 Üniforma taşıma kurallarına uyumu. (-)
- 3.3 Eğitim yönetmelik, yönerge ve talimatlarına uyumu. (-)

3.4 Eğitim ortamında genel nezaket kurallarına uyumu. (-)

3.5 Düzenli olması ve çevresini bu konuda etkilemesi. (-)

Literatürde ego durumları bakış açısıyla incelenmiş film analizleri de mevcuttur. Bu çalışmalar TA sürecinde ifade edilen kavramları somut örneklerle sunarak konunun anlaşılmasını kolaylaştırdığı için oldukça faydalı kaynaklardır. Örneğin Çelikel, 2021 yılında yazdığı makalede orijinal adı “Dead Poets Society” olan “Ölü Ozanlar Derneği” adlı filmi incelemiştir. Peter Weir’in yönettiği 1989 yapımı bu filmde yatılı okulda baskıcı bir ortamda büyüyen bir grup çocuğun aile ve öğretmenleriyle olan iletişimleri ego durumları açısından ele alınmıştır. Bu çalışmada diğer film analizlerinden farklı olarak ego durumları dışında kalan birtakım detaylar da ele alındığı için önceki çalışmalardan farklılık göstermektedir. Çalışmada ego durumlarının yaşandığı belirgin örnekleri vurgulanmış, dışlama, bulaşma ve zamanın kullanılması örnekleri sunulmuş ve bireylerin kendi kararlarını alabilmek için yetişkin ego durumunu ortaya çıkması gerektiğini vurgulamıştır.

Zengin, 2019 yılındaki çalışmasında Pete Docter’in yönettiği “Ters Yüz” adlı filmi TA paradigmasında incelemiştir. Orijinal adı “Inside Out” olan 2015 yapımı bu filmde babasının iş değiştirmesinden dolayı taşınarak yeni bir ev, okul ve arkadaş çevresi edinen küçük bir çocuğun hikayesi anlatılmaktadır. Zengin, film analizinde bireylerin her zaman en az bir ego durumu içinde olduğunu film üzerinden örneklerle göstermekte ve etkin iletişim için ego durumlarının yaşanılan ana göre dengeli bir şekilde kullanılması gerektiğini ifade etmektedir.

Baloğlu da 2018 yılındaki çalışmasında “Masumiyet” filmini yine ego durumları açısından ele almış, filmdeki ebeveynlerin çocuklar ile iletişimlerindeki ego durumlarını çözümlemeye çalışmıştır. Zeki Demirkubuz’un yönettiği filmde ebeveyn ve çocuk ego durumları gözlenmiş; başrol oyuncusu çocuğun annesinden gelen ego davranışı doğal ve asi çocuk ego durumu olduğunda çocuğun bağlanma tarzının bu doğrultuda şekillendirdiği yine babanın da çocuğuna karşı sürekli eleştirel ebeveyn ego durumunda davranmasının çocuğundaki bağlanma tarzını belirlediği yorumlanmıştır. Çalışma sonucunda çocukların ebeveyn veya bakıcı pozisyonundaki kişilerden gelen ego durumu davranışlarının çocukların bağlanma stilini etkileyebileceği ancak koruyucu gibi herhangi bir pozisyonda bulunmayan kişilerden gelen ego durumu davranışlarının bağlanma stilini etkilemediği ortaya konulmuştur.

Gökçen (2009), 38 alkol bağımlılığı tanısı almış hasta ve 43 yetişkin sosyal içici olarak tanımlanan alkol kullanıcısı üzerinde yaptığı araştırmada katılımcıların ego durumları, çocukluk dönemi kararları ve içici olma durumları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını incelemiştir. Çalışma sonunda alkol bağımlısı olan bireylerde ebeveyn ego durumunun, özellikle bakım veren ebeveyn ego durumunun sosyal içicilere göre belirgin biçimde düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yetişkin ego durumunun sosyal içicilerde bağımlılara nazaran daha yüksek olduğu da beklenen bir sonuç olarak yorumlanmıştır.

Tüfekçi (2008), 350 genç üzerinden yaptığı araştırmada genç yetişkinlerin aşka ilişkin tutumları ve kişilik özelliklerini TA açısından değerlendirmiştir. Yaptığı çalışma esnasında erkeklerin eleştirel ebeveyn ve yetişkin ego durumlarının kızların koruyucu ebeveyn ve uygulu çocuk ego durumlarının baskın olduğunu tespit etmiştir. Doğal çocuk ego durumunda cinsiyetler arasında ise herhangi bir fark olmadığı görülmüştür.

Akbağ, 2000 yılında yaptığı çalışmada bireylerin ego durumları, stresle başa çıkma tarzları ve sahip oldukları olumlu-olumsuz düşünce düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Akbağ, 1382 öğrenci katılımcıyla gerçekleştirdiği geniş çaplı araştırmasında olumsuz düşünce ile Eleştirel Ebeveyn ve Uygulu Çocuk ego durumları arasında aynı yönde anlamlı, Koruyucu Ebeveyn, Yetişkin ve Doğal Çocuk ego durumları ile ters yönde ve anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Bu sonuçlarla aynı doğrultuda Eleştirel Ebeveyn ve Uygulu Çocuk ego durumu ile kendine güvenli ve iyimser yaklaşım puanları arasında ters yönde, diğer ego durumları ile pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu ifade edilmektedir. Araştırmanın çarpıcı bir başka bulgusu da Uygulu Çocuk ve Eleştirel Ebeveyn ego durumundaki bireylerin karşılaştıkları sorunlarda çözüm yerine hislerine odaklanarak başarısız sonuca boyun eğme tarzını benimsedikleri sonucudur.

Çam (1997), iletişim becerilerini geliştirmeye yönelik hazırlanan eğitim programının, öğretmen adaylarının ego durumlarına ve problem çözme becerisi algılarına etkisini incelemiştir. Yaptığı doktora çalışmasında öğretmenlerin de tıpkı servis sektöründe çalışanlar gibi meslek gereği sürekli sosyal ilişki içerisinde olduğunu vurgulamış, mesailerinin yaklaşık 2/3 lik kısmında sözel davranışlarda bulunduklarını ileri sürmüştür. Araştırmasında iletişim becerileri eğitiminin öğretmen adaylarının ego durumlarına ve problem çözme becerisi algılarına etkisini incelemiştir. Çam öğretmenlerin de konuşmadıklarında dahi tavır ve davranışlarıyla, yüz, kaş ve göz ifadeleri ile öğrencilerini etkilediklerine değinmektedir. Çalışma sonunda örneklem

grubu olan son sınıf öğrencisi öğretmen adaylarının ebeveyn, yetişkin ve uygulı çocuk ego durumunda olumlu yönde etkisinin olduğunu tespit etmiştir.

Çam'ın1995 yılında yazdığı makalede de öğretmen adaylarının ego durumları ile problem çözme becerileri arasında Yetişkin ve Koruyucu Ebeveyn ego durumları arasında olumlu, Eleştirel Ebeveyn, Doğal Çocuk ve Uygulu Çocuk ego durumlarıyla olumsuz yönde ilişkisi olduğunu ortaya koymuştur.

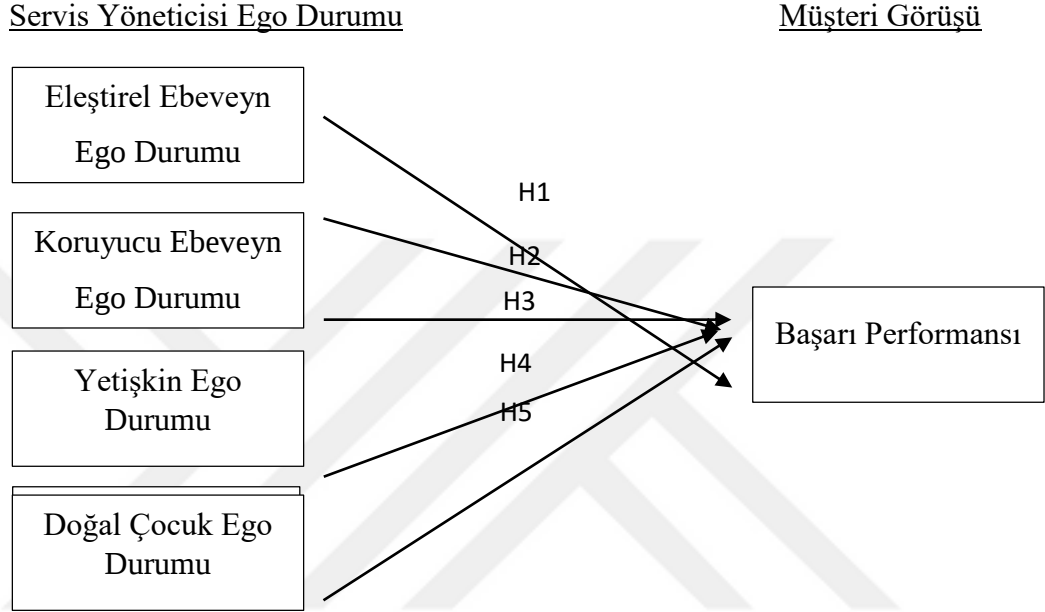
Literatürde daha önce TA ego durumları ile pek çok farklı kriterler arasındaki ilişkinin araştırıldığı görölmüş ancak yetkili servislerle ilgili ego durumları ve işletme başarı performansı arasındaki ilişkiye dair bir araştırmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla ego durumları ve başarı performansı arasındaki ilişkinin yeni bir araştırılma olarak ortaya konması hem yeni akademik araştırmalar için hem de de işletmeler için yeni bakış açıları kazandırabilir.

BÖLÜM III

YÖNTEM

3.1 Araştırma Modeli

Araştırmamızın modeli Şekil-7’de gösterildiği gibidir.



Şekil 7. Araştırmanın modeli

Şekil 7’de gösterilen araştırma modeline göre sırası ile eleştirel ebeveyn ego durumu, koruyucu ebeveyn ego durumu, yetişkin ego durumu, doğal çocuk ego durumu ve uygulu çocuk ego durumu ile yetkili servisin başarı performansının karşılıklı etkileşimleri incelenecektir.

3.2 Araştırma Sorusu

Çalışmamız aşağıdaki araştırma sorusuna yanıt aramaktır:

“Yetkili servis yöneticilerinin ego durumları ile yönettikleri yetkili servislerin başarı performansları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?”

3.3 Araştırma Hipotezleri

Araştırmamızda aşağıdaki hipotezler sorgulanacaktır:

H1: Servis yöneticilerinin Eleştirel Ebeveyn Ego Durumu düzeyi ile başarı performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Servis yöneticilerinin Koruyucu Ebeveyn Ego Durumu düzeyi ile başarı performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Servis yöneticilerinin Yetişkin Ego Durumu düzeyi ile başarı performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Servis yöneticilerinin Doğal Çocuk Ego Durumu düzeyi ile başarı performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5: Servis yöneticilerinin Uygulu Çocuk Ego Durumu düzeyi ile başarı performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.4 Veri Toplamada Kullanılacak Araçlar

Bu çalışmada kişilerin ego durumlarını ölçmek için Ego Durumları Ölçeği (Ego State Questionnaire – ESQ) kullanılmaktadır. Yanıtlar 5’li likert ölçeği formatında hazırlanmıştır. Sorulara dair önem dereceleri aşağıdaki gibi temsil edilmektedir:

- 1 – Kesinlikle katılmıyorum
- 2 – Katılmıyorum
- 3 – Ne katılıyor ne de katılmıyorum
- 4 – Katılıyorum
- 5 – Kesinlikle katılıyorum

Anket soruları Ek-1’de tablo olarak sunulmuştur.

Değişkenlerin Analiz İçin Hazırlanması

Elde edilen anket sonuçlarının SPSS programında analiz edilebilmesi için değişkenler aşağıdaki gibi kodlanmıştır.

Cinsiyet Bilgileri:

- Kadın : 1
- Erkek : 2

Öğrenim Durumu:

- İlkokul : 1
- Ortaokul : 2

Lise : 3

Üniversite : 4

Yaş:

18-30 yaş : 1

31-40 yaş : 2

41-50 yaş : 3

51-60 yaş : 4

>60 yaş : 5

Başarı Performans

Yetkili servis başarı performansı, mevcut başarı kriterleri arasından en gerçekçi kriter olan müşteri şikâyet oranı ile ölçülmüştür. Analize dahil edilen şikâyet oranları servislerin kullandığı internet sitesindeki rapor ekranından alınmıştır. Tahmin edileceği gibi şikâyet oranı düşük servisin başarı performansı yüksek olacaktır. Bir başka ifade ile şikâyet oranı arttıkça servisin başarı seviyesi düşmektedir. Bu ters orantının analize doğru bir şekilde aktarılabilmesi için Tablo aşağıdaki gibi bir kategori oluşturulmuştur:

Tablo 1.

Şikâyet Oranlarına göre Başarı Performans Kategorisi

Şikâyet Oranları			
Şikâyet Oranı	Şikâyet Oran Kategorisi	Başarı Performansı	Başarı Performans Kategorisi
0,00%-0,05%	Çok Düşük Şikâyet Oranı	Çok Başarılı	5
0,05%-0,10%	Düşük Şikâyet Oranı	Başarılı	4
0,10%-0,20%	Orta Seviye Şikâyet Oranı	Ortalama Seviyede	3
0,20%-0,40%	Yüksek Şikâyet Oranı	Başarısız	2
0,40%-1,36%	Çok Yüksek Şikâyet Oranı	Çok Başarısız	1

Şikâyet oranları Tablo 1 de ifade edildiği gibi 5 ayrı kategoriye ayrılmış, en başarılı servis grubu için ifade edilen “çok başarılı” şikâyet oranı %0,00 ile %0,05 arasında iken %0,40 üzerindeki şikâyet oranı “çok başarısız” şikâyet oranı olarak tanımlanmıştır.

3.5 Veri Analiz Teknikleri

Çalışma sonunda elde edilen anket verileri ve başarı performans puanları IBM SPSS 24.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir.



BÖLÜM IV

BULGULAR

4.1. Yanıtların Uygunluk Analizi

Türkiye genelinde toplam 174 servise gönderilen anket sorularından toplam 140 adet geri dönüş alınmıştır. Alınan tüm yanıtlar detaylı olarak incelenmiş ve aşağıdaki tespitlere istinaden uygunsuz yanıtlar analizden çıkarılmıştır:

- 18 adet serviste, birden fazla yanıt alındığı tespit edilmiştir. Bu şekilde çoklu yanıt alınan 47 anket tek tek incelenerek sadece ilgili servisi yöneten kişilerin yanıtı geçerli sayılarak analize dahil edilmiş, kalan 29 yanıt değerlendirme dışı bırakılmıştır.
- Gelen yanıtlardan 4 tanesinde hatalı giriş yapıldığı için hiçbir servis bilgisine ulaşamamış, dolayısıyla değerlendirmeye dahil edilememiştir.
- Yanıt veren servislerin başarı performans ölçümlerinin ne kadar uzun süre ölçüldüğü kontrol edildiğinde 1 adet servisin yeni servis olduğu için sadece 1 ay başarı performans ölçümü yapıldığı tespit edilmiş ve bu servisten anket sonucu değerlendirme dışı bırakılmıştır.

Anket sonuçlarının uygunluk durumu özeti aşağıdaki gibidir:

Tablo 2.

Anket Yanıtları Uygunluk Durumu

Anket Yanıtları Uygunluk	
Açıklama	Adet
Geri Dönüş Alınamayan	34
Geri Dönüş Alınan	140
Uygunsuz Yanıt	106
Uygunsuz Yanıt	34
Birden fazla yanıt verilmiş	29
Hatalı yanıt verilmiş	4
Performans ölçümü yetersiz	1
Gönderilen Toplam Anket	174

Tablo 2 de de ifade edildiği gibi anket gönderilen 174 servisten 140 yanıt alınmış ve bunların 106'sı analize dahil edilebilmiştir. Analiz edilebilirlik oranı anket gönderilen tüm iletiler için %60,9 olup gelen yanıtlar içindeki analiz edilebilirlik oranı %75,7'dir.

4.2. Tanımlayıcı İstatistikler

Anketi uygun bir şekilde yanıtlayan katılımcıların %95,3'ü erkek (101 adet) ve %4,7'si kadındır (5 adet).

Tablo 3.

Anket Yanıtları Uygunluk Durumu

Cinsiyet				
	Frekans	Oran	Geçerli Oran	Kümülatif Oran
Kadın	5	4,7	4,7	4,7
Erkek	101	95,3	95,3	100,0
Toplam	106	100,0	100,0	

Tablo 3 incelendiğinde yetkili servis yöneticilerinin büyük bir kısmını erkeklerin oluşturduğu anlaşılmaktadır.

Katılımcıların yaş durumu analiz edildiğinde ise büyük çoğunluğunun 41-50 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Yaş dağılımı aşağıdaki tabloda özetlenmiştir:

Tablo 4.

Anket Yanıtları Uygunluk Durumu

Yaş Dağılımı				
	Frekans	Oran	Geçerli Oran	Kümülatif Oran
18-30 Yaş	6	5,7	5,7	5,7
31-40 Yaş	40	37,7	37,7	43,4
41-50 Yaş	47	44,3	44,3	87,7
51-60 Yaş	12	11,3	11,3	99,1
61 yaş ve üzeri	1	,9	,9	100,0
Toplam	106	100,0	100,0	

Yine Tablo 4'e göre ikinci en büyük yaş grubu oranı %37,7 ile 31-40 yaş aralığıdır.

Servis yöneticileri büyük oranda lise mezunudur. Daha sonra ise üniversite mezunları gelmektedir. Katılımcıların öğrenim durumlarını gösteren oranlar aşağıda Tablo 5’deki gibidir:

Tablo 5.

Öğrenim Durumu

Öğrenim Durumu				
	Frekans	Oran	Geçerli Oran	Kümülatif Oran
İlkokul Mezunu	5	4,7	4,7	4,7
Ortaokul Mezunu	10	9,4	9,4	14,2
Lise Mezunu	68	64,2	64,2	78,3
Üniversite Mezunu	23	21,7	21,7	100,0
Toplam	106	100,0	100,0	

Demografik özellikler ilk etapta anketteki kategori ile birebir aynı aralıklarda SPSS programına yüklenmiştir. Ancak programda yürütülen analizlerin sağlıklı olması için her bir kategoride alınan yanıtların en az 35 olması gerekmektedir. Bu nedenle tanımlanan kategorilerde elde edilen sonuçlar tekrar ele alınmış, 35’ten daha az sayıda işaretlenen kategoriler anlamlı bir şekilde kendi aralarında birleştirilerek daha doğru bir analiz elde edilmeye çalışılmıştır.

Tablo 6.

Yeni Yaş Kategorisi

Yeni Yaş		
Yaş Aralığı	Yaş Kategorisi	Yeni Yaş Kategorisi
18-30	1	2
31-40	2	
41-50	3	3
51-60	4	
>60	5	

Tablo 6 da belirtildiği şekilde yeniden oluşturulan yeni yaş kategorisine göre katılımcı yaş profili aşağıdaki gibi oluşmuştur:

Tablo 7.

Yeni Yaş Durumu Dağılımı

Yeni Yaş Dağılımı				
Yeni Yaş Kategorisi	Frekans	Oran	Geçerli Oran	Kümülatif Oran
2,00	46	43,4	43,4	43,4
3,00	60	56,6	56,6	100,0
Toplam	106	100,0	100,0	

Katılımcıların öğrenim durumu kategorileri de aşağıda Tablo 8’de yeniden sınıflandırılmıştır:

Tablo 8.

Yeni Öğrenim Durumu Kategorisi

Yeni Öğrenim Durumu		
Öğrenim Durumu	Yaş Kategorisi	Yeni Yaş Kategorisi
İlkokul	1	2
Ortaokul	2	
Lise	3	3
Üniversite	4	4

Yeni öğrenim durumu kategorisine göre elde edilen öğrenim durumu Tablo 9 da listelenmiştir:

Tablo 9.

Yeni Öğrenim Durumu Dağılımı

Yeni Öğrenim Durumu				
Yeni Yaş Kategorisi	Frekans	Oran	Geçerli Oran	Kümülatif Oran
2	15	14,2	14,2	14,2
3	68	64,2	64,2	78,3
4	23	21,7	21,7	100,0
Toplam	106	100,0	100,0	

Tablo 9 incelendiğinde yeni öğrenim durumu dağılımı tablosunda Lise öğrenim durumunun en yüksek oranda kaldığı görülmektedir.

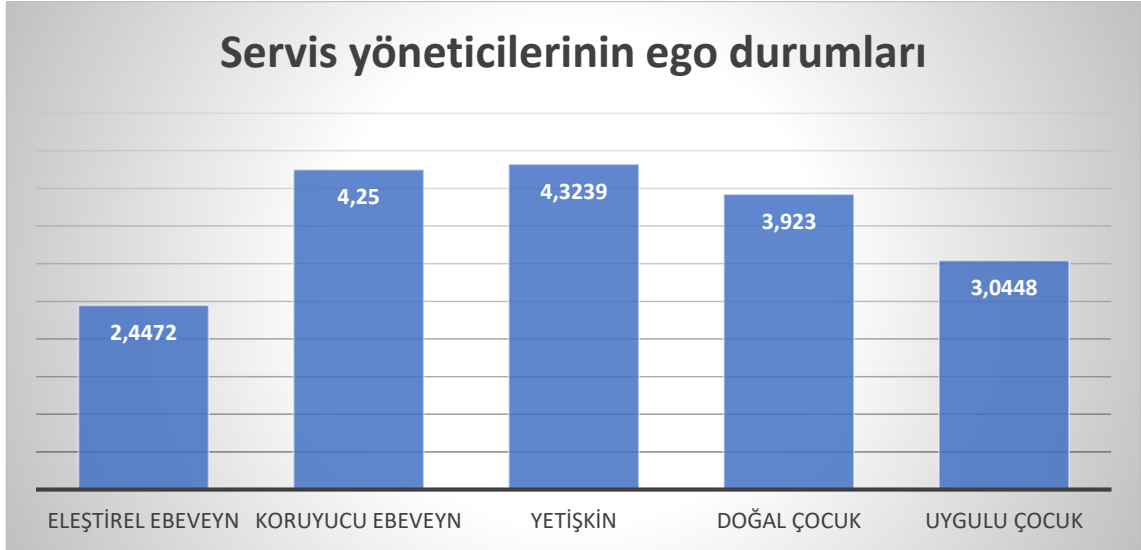
Tanımlayıcı istatistiklerin genel durumu ise aşağıdaki Tablo 10’da gösterilmiştir:

Tablo 10.

Tanımlayıcı İstatistikler

Yeni Öğrenim Durumu										
	N	Min.	Max.	Ort.	Std.Sa pma	Varyan t	Skewness		Kurtosis	
	İst.	İst.	İst.	İst.	İst.	İst.	İst.	Std. Hata	İst.	Std. Hata
Başarı Performansı	106	1,00	5,00	3,2642	1,29690	1,682	-,213	,235	-,105	,465
Eleştirel Ebeveyn	106	1,00	4,00	2,4472	,69092	,477	,137	,235	-,512	,465
Koruyucu Ebeveyn	106	2,17	5,00	4,2500	,59373	,353	-,910	,235	,991	,465
Yetişkin	106	1,00	5,00	4,3239	,59710	,357	-,801	,235	,784	,465
Doğal Çocuk	106	1,67	5,00	3,9230	,73181	,536	-,516	,235	,099	,465
Uygulu Çocuk	106	1,00	5,00	3,0448	,90882	,826	,168	,235	-,356	,465
Geçerli N (listwise)	106									

Tablo 10 incelendiğinde servis yöneticilerinin Ego Durumları genel olarak ele alındığında en belirgin ego durumu 4,3239 puan ile Yetişkin Ego durumu olduğu görülmektedir. Bu ego durumunu çok yakın bir puanla Koruyucu Ebeveyn ego durumu takip etmektedir.



Şekil 8. Servis Yöneticilerinin Genel Ego Durumları Egogramı

Önceki tabloda elde edilen veriler bir egograma uygulanarak Şekil 8 de aktarılan genel egogram durumu oluşturulmuştur. Şekil 8’deki bu egogram incelendiğinde yetişkin ve koruyucu ebeveyn ego durumunu 3,923 puanla doğal çocuk, 3,0448 puanla uygulu çocuk ve nihayetinde 2,4472 puanla eleştirel ebeveyn ego durumlarının takip ettiği anlaşılmaktadır.

4.3. Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

Bu kısımda her bir ego durumuna özel gerçekleştirilen faktör ve güvenilirlik hesapları aktarılacaktır. Yapılan analizlerde bazı ego durumlarına dair soruların güvenilirliği düşük çıkmış ve bu sorular çıkarılarak analizler tekrarlanmıştır. Bölümün devamında hangi soruların çıkarıldığı ve nihai güvenilirlik oranları her bir ego durumu başlığı altında detaylı olarak paylaşılacaktır.

Tablo 11.

Ego Durumları Güvenilirlik

Güvenilirlik	
Ego Durumu	Güvenilirlik
Eleştirel Ebeveyn	0,605
Koruyucu Ebeveyn	0,614
Yetişkin	0,758
Doğal Çocuk	0,718
Uygulu Çocuk	0,604

Tablo 9 incelendiğinde yeni öğrenim durumu dağılımı tablosunda Lise öğrenim durumunun en yüksek oranda kaldığı görülmektedir.

Ego gruplarını temsil eden soru gruplarına ait nihai güvenilirlik değerlerinde Tablo 11 de görüldüğü gibi elde edilen tüm değerler 0,60' tan büyüktür. Bu nedenle sonuçların geçerli olduğu ortaya konulmaktadır.

4.3.1. Eleştirel Ebeveyn Faktör

Eleştirel Ebeveyn faktör analizine göre elde edilen değerler aşağıdaki gibidir:

Tablo 12.

Chi-Kare KMO ve Barlett Testi- Eleştirel Ebeveyn

KMO ve Bartlett Testi	
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği Ölçütü	,690
Bartlett'in Küresellik Testi	
Yaklaşık Chi-Kare	55,018
Df	10
Sig.	,000

Tablo 12 incelendiğinde eleştirel Ebeveyn KMO ve Barlett testinde elde edilen ölçüt değerinin 0,690 olduğu görülmektedir. Bu ego durumunun varyant analizi ise Tablo 13'de listelenmiştir.

Tablo 13.

Toplam Varyant Testi- Eleştirel Ebeveyn

Toplam Varyant Açıklanan						
Bileşen	Toplam	İlk Özdeğer		Kare Yükler Toplam Değerler		
		% Varyant	Kümülatif %	Toplam	% Varyant	Kümülatif %
1	1,983	39,656	39,656	1,983	39,656	39,656
2	,958	19,151	58,807			
3	,832	16,643	75,450			
4	,695	13,905	89,356			
5	,532	10,644	100,000			

Ekstraksiyon Yöntemi: Temel Bileşen Analizi.

Eleştirel ebeveyn ile ilgili 11, 15, 20, 28 ve 32 nolu soruların bileşen analiz değerleri Tablo 14'deki gibidir:

Tablo 14.

Bileşen Matrix Testi- Eleştirel Ebeveyn

Bileşen Matrix^a	
	Bileşen 1
S11	,510
S15	,703
S20	,771
S28	,646
S32	,466

Ekstraksiyon Yöntemi: Temel Bileşen Analizi.

a. 1 Çıkarılan bileşen.

Tablo 14 incelendiğinde 0,771 ile en yüksek değer S20 nolu soruya, 0,510 ile en düşük değerin de S11 nolu soruya ait olduğu görülmektedir.

4.3.2. Eleştirel Ebeveyn Güvenilirlik

Eleştirel Ebeveyn ego durumu için anket sonuçları Güvenilirlik analizine tabi tutulmuş olup Cronbach Alfa değeri Tablo 15 de gösterildiği gibi 0,605 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 15.

Güvenilirlik İstatistikleri- Eleştirel Ebeveyn

Güvenilirlik İstatistik	
Cronbach's Alpha	N sayısı
0,605	5

Eleştirel ebeveyn ego durumunun toplam istatistik hesaplamaları Tablo 16'da gösterildiği gibidir.

Tablo 16.

Toplam İstatistikler- Eleştirel Ebeveyn

Item-Toplam İstatistik				
Bileşen	Ortalama madde çıkarıldığında	Varyant madde çıkarıldığında	Düzeltilmiş - Toplam Korelasyon	Cronbach's Alpha madde çıkarıldığında
S1	12,2358	11,934	,052	,605
S11	13,6321	11,187	,205	,512
S15	13,1509	9,939	,460	,384
S20	13,3113	9,531	,470	,370
S28	13,9528	11,131	,373	,439
S32	11,5943	11,996	,183	,517

Tablo 16 da yer alan toplam istatistik değerleri incelenmiş ve S1 nolu soru güvenilirliği düşürdüğü için değerlendirilmeden çıkarılmıştır.

4.3.3. Koruyucu Ebeveyn- Faktör

Koruyucu Ebeveyn KMO ve Barlett test sonuçları Tablo 17’deki gibidir.

Tablo 17.

Chi-Kare KMO ve Barlett Testi- Koruyucu Ebeveyn

KMO ve Bartlett Testi	
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği Ölçütü	,576
Bartlett’in Küresellik Testi	
Yaklaşık Chi-Kare	139,168
Df	15
Sig.	,000

Tablo 17 incelendiğinde koruyucu ebeveyn için yapılan analiz sonucunda ölçüt değerinin 0,576 olarak hesaplandığı görülmektedir. Bu ego durumunun varyant hesaplaması Tablo 18’de gösterilmiştir.

Tablo 18.

Toplam Varyant Testi- Koruyucu Ebeveyn

Toplam Varyant Açıklanan						
Bileşen	Toplam	İlk Özdeğer		Kare Yükler Toplam Değerler		
		% Varyant	Kümülatif %	Toplam	% Varyant	Kümülatif %
1	2,114	35,230	35,230	2,114	35,230	35,230
2	1,564	26,074	61,304			
3	,954	15,905	77,209			
4	,588	9,807	87,016			
5	,507	8,450	95,466			
6	,272	4,534	100,000			

Ekstraksiyon Yöntemi: Temel Bileşen Analizi.

Koruyucu Ebeveyn bileşen matrix hesabı S4, S5, S16, S25, S27 ve S30 nolu sorular için hesaplanmış olup elde edilen sonuçlar Tablo 19’da listelenmiştir.

Tablo 19.

Bileşen Matrix Testi- Koruyucu Ebeveyn

Bileşen Matrix ^a	
	Bileşen
	1
S4	,590
S5	,556
S16	,629
S25	,611
S27	,559
S30	,612

Ekstraksiyon Yöntemi: Temel Bileşen Analizi.

a. 1 Çıkarılan bileşen.

4.3.4. Koruyucu Ebeveyn-Güvenilirlik

Koruyucu Ebeveyn Cronbach's Alpha değeri Tablo 20'de belirtildiği gibi 0,614'tür.

Tablo 20.

Güvenilirlik İstatistikleri- Koruyucu Ebeveyn

Güvenilirlik İstatistik	
Cronbach's Alpha	N sayısı
0,614	6

Tablo 21.

Toplam İstatistikler- Koruyucu Ebeveyn

Item-Toplam İstatistik				
Bileşen	Ortalama madde çıkarıldığında	Varyant madde çıkarıldığında	Düzeltilmiş - Toplam Korelasyon	Cronbach's Alpha madde çıkarıldığında
S4	25,6698	13,823	,377	,330
S5	25,9623	14,437	,180	,391
S13	27,3868	13,344	,080	,460
S16	26,4245	12,494	,312	,323
S19	28,5094	16,271	-,127	,544
S25	26,8868	12,654	,266	,345
S27	26,2075	13,385	,332	,330
S30	25,7264	14,696	,346	,359

Tablo 21'deki değerler incelenerek güvenilirliği düşüren S13 ve S19 nolu sorular koruyucu ebeveyn analizinden çıkarılmıştır.

4.3.5. Yetişkin Ego Durumu- Faktör

Yetişkin ego durumu KMO ve Barlett testinde ölçüt değeri aşağıdaki tabloda gösterildiği gibi 0,686 olarak ölçülmüştür.

Tablo 22.

Chi-Kare KMO ve Barlett Testi-Yetişkin

KMO ve Bartlett Testi	
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği Ölçütü	,686
Bartlett'in Küresellik Testi	
Yaklaşık Chi-Kare	173,548
Df	15
Sig.	,000

Yetişkin ego durumu varyant hesaplaması Tablo 23'te özetlenmiştir.

Tablo 23.

Toplam Varyant Testi- Yetişkin

Toplam Varyant Açıklanan						
Bileşen	İlk Özdeğer			Kare Yükler Toplam Değerler		
	Toplam	% Varyant	Kümülatif %	Toplam	% Varyant	Kümülatif %
1	2,738	45,637	45,637	2,738	45,637	45,637
2	1,183	19,716	65,353			
3	,784	13,073	78,426			
4	,583	9,710	88,136			
5	,412	6,860	94,996			
6	,300	5,004	100,000			

Ekstraksiyon Yöntemi: Temel Bileşen Analizi.

Yetişkin ego durumu bileşen matrix hesaplamaları S6, S10, S21, S26, S29 ve S31 nolu sorular için çalışılmıştır. Sonuçlar aşağıdaki Tablo 24'de mevcuttur.

Tablo 24.

Bileşen Matrix Testi- Yetişkin

Bileşen Matrix ^a	
	Bileşen 1
S6	,671
S10	,680
S21	,777
S26	,631
S29	,712
S31	,564

Ekstraksiyon Yöntemi: Temel Bileşen Analizi.

*a. 1 Çıkarılan bileşen.***4.3.6. Yetişkin Ego Durumu- Güvenilirlik**

Yetişkin ego durumu güvenilirlik hesabında Cronbach Alpha değeri 0,758'dir.

Tablo 25.

Güvenilirlik İstatistikleri- Yetişkin

Güvenilirlik İstatistik	
Cronbach's Alpha	N sayısı
,758	6

Yetişkin ego durumu ile ilgili soruların toplam istatistik hesaplamalarına ise aşağıdaki Tablo 26'da yer verilmiştir.

Tablo 26.

Toplam İstatistikler- Yetişkin

Item-Toplam İstatistik				
Bileşen	Ortalama madde çıkarıldığında	Varyant madde çıkarıldığında	Düzeltilmiş - Toplam Korelasyon	Cronbach's Alpha madde çıkarıldığında
S2	28,1321	12,935	,066	,578
S6	26,9717	12,028	,390	,444
S10	26,7075	11,828	,500	,417
S21	27,2358	11,134	,584	,380
S24	29,1604	16,326	-,259	,704
S26	27,2453	12,339	,326	,465
S29	27,0849	11,526	,464	,417

Tablo 26’da üretilen data incelenerek yetişkin ego durumu analizinde güvenilirliği düşüren S2 ve S24 nolu sorular hesaplamalarından çıkarılmıştır.

4.3.7. Doğal Çocuk- Faktör

Doğal çocuk KMO ve Barlett testinde değer 0,750 olarak ölçülmüştür. Bu ego durumunun chi-kare ve diğer hesapları aşağıdaki Tablo 27’de gösterildiği gibidir:

Tablo 27.

Chi-Kare KMO ve Barlett Testi-Doğal Çocuk

KMO ve Bartlett Testi	
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği Ölçütü	,750
Bartlett’in Küresellik Testi	
Yaklaşık Chi-Kare	126,127
Df	15
Sig.	,000

Doğal Çocuk varyant hesaplamaları ile ilgili detaylar aşağıda Tablo 28’de görüntülendiği gibidir.

Tablo 28.

Toplam Varyant Testi- Doğal Çocuk

Toplam Varyant Açıklanan						
Bileşen	Toplam	İlk Özdeğer		Kare Yükler Toplam Değerler		
		% Varyant	Kümülatif %	Toplam	% Varyant	Kümülatif %
1	2,599	43,323	43,323	2,599	43,323	43,323
2	,963	16,045	59,368			
3	,898	14,962	74,330			
4	,612	10,205	84,535			
5	,525	8,748	93,283			
6	,403	6,717	100,000			

Ekstraksiyon Yöntemi: Temel Bileşen Analizi.

Doğal çocuk bileşen matrix hesaplamaları Tablo 29'da iletilmiştir.

Tablo 29.

Bileşen Matrix Testi- Doğal Çocuk

Bileşen Matrix ^a	
	Bileşen 1
S12	,592
S14	,526
S18	,799
S23R	,525
S33	,694
S9	,759

Ekstraksiyon Yöntemi: Temel Bileşen Analizi.

a. 1 Çıkarılan bileşen.

4.3.8. Doğal Çocuk- Güvenilirlik

Doğal çocuk ego durumu güvenilirlik hesabında Cronbach's Alpha değeri aşağıdaki Tablo30'da görüldüğü gibi 0,718'dir.

Tablo 30.

Güvenilirlik İstatistikleri- Doğal Çocuk

Güvenilirlik İstatistik	
Cronbach's Alpha	N sayısı
,718	6

Doğal çocuk toplam istatistik hesaplamalarına aşağıdaki Tablo 31'de yer verilmiştir.

Tablo 31.

Toplam İstatistikler- Doğal Çocuk

Item-Toplam İstatistik				
Bileşen	Ortalama madde çıkarıldığında	Varyant madde çıkarıldığında	Düzeltilmiş - Toplam Korelasyon	Cronbach's Alpha madde çıkarıldığında
S12	20,3491	13,410	,396	,704
S14	18,9623	16,227	,333	,711
S18	19,2642	13,930	,626	,636
S23R	19,7264	14,658	,336	,716
S33	19,6698	13,385	,522	,657
S9	19,7170	13,252	,560	,645

Tablo 31 incelendiğinde doğal çocuk ego durumu analizinde güvenilirliği düşüren herhangi bir soruya rastlanılmamıştır.

4.3.9. Uygulu Çocuk- Faktör

Uygulu çocuk faktör analiz sonucu ölçüt değeri Tablo 32’de hesaplandığı gibi 0,638’dir.

Tablo 32.

Chi-Kare KMO ve Bartlett Testi- Uygulu Çocuk

KMO ve Bartlett Testi	
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği Ölçütü	,638
Bartlett’in Küresellik Testi	
Yaklaşık Chi-Kare	45,273
Df	6
Sig.	,000

Uygulu çocuk varyant hesaplaması aşağıdaki gibidir. S3, S7, S17 ve S22 nolu sorularla ilgili matrix hesapları da devamında sunulmuştur.

Tablo 33.

Toplam Varyant Testi- Uygulu Çocuk

Toplam Varyant Açıklanan						
Bileşen	Toplam	İlk Özdeğer		Kare Yükler Toplam Değerler		
		% Varyant	Kümülatif %	Toplam	% Varyant	Kümülatif %
1	1,831	45,774	45,774	1,831	45,774	45,774
2	,943	23,567	69,342			
3	,667	16,684	86,026			
4	,559	13,974	100,000			

Ekstraksiyon Yöntemi: Temel Bileşen Analizi.

Tablo 34.

Bileşen Matrix Testi- Uygulu Çocuk

Bileşen Matrix ^a	
	Bileşen 1
S3	,720
S7	,709
S17	,658
S22	,613

Ekstraksiyon Yöntemi: Temel Bileşen Analizi.

*a. 1 Çıkarılan bileşen.***4.3.10. Uygulu Çocuk- Güvenilirlik**

4 soru üzerinden ölçülen uygulu çocuk ego durumu için güvenilirlik hesabında Cronbach's Alpha sayısı 0,604 olarak elde edilmiştir.

Tablo 35.

Güvenilirlik İstatistikleri- Uygulu Çocuk

Güvenilirlik İstatistik	
Cronbach's Alpha	N sayısı
,604	4

S3, S7, S17 ve S22 nolu sorularla ilgili olan uygulu çocuk toplam istatistik hesabı Tablo 36'da aktarılmıştır.

Tablo 36.

Toplam İstatistikler- Uygulu Çocuk

Item-Toplam İstatistik				
Bileşen	Ortalama madde çıkarıldığında	Varyant madde çıkarıldığında	Düzeltilmiş - Toplam Korelasyon	Cronbach's Alpha madde çıkarıldığında
S3	10,1132	7,816	,416	,508
S7	9,0566	8,511	,412	,513
S17	8,8962	8,322	,372	,542
S22	8,4717	9,013	,338	,566

Tablo 36 incelendiğinde uygulu çocuk ego durumu analizinde güvenilirliği düşüren herhangi bir soruya rastlanılmamıştır.

4.4. Değişkenler Arasındaki Korelasyon

Değişkenler arasındaki korelasyonlar bu bölümde incelenmiştir. Genel durum incelendiğinde eleştirel ebeveyn hariç diğer ego durumları arasında anlamlı ve pozitif bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir.

Ego durumları ve başarı performansı ile demografik faktörler arasındaki durum incelenmiş ve anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

Tüm ego durumlarının Pearson Korelasyon hesapları aşağıdaki Tablo 37’de detaylı olarak görülebilir:

Tablo 37.

Değişkenler Arasındaki Korelasyon

Pearson Korelasyonları						
	Başarı Performansı	Eleştirel Ebeveyn	Koruyucu Ebeveyn	Yetişkin	Doğal Çocuk	Uygulu Çocuk
Başarı Performansı						
Pearson Korelasyon	1	-,006	-,002	,116	-,039	-,022
Sig. (2-tailed)		,955	,983	,236	,695	,821
N	106	106	106	106	106	106
Eleştirel Ebeveyn						
Pearson Korelasyon	-,006	1	-,102	-,016	,086	,153
Sig. (2-tailed)	,955		,299	,872	,382	,118
N	106	106	106	106	106	106
Koruyucu Ebeveyn						
Pearson Korelasyon	-,002	-,102	1	,565**	,449**	,314**
Sig. (2-tailed)	,983	,299		,000	,000	,001
N	106	106	106	106	106	106
Yetişkin						
Pearson Korelasyon	,116	-,016	,565**	1	,482**	,111
Sig. (2-tailed)	,236	,872	,000		,000	,256
N	106	106	106	106	106	106
Doğal Çocuk						
Pearson Korelasyon	-,039	,086	,449**	,482**	1	,082
Sig. (2-tailed)	,695	,382	,000	,000		,402
N	106	106	106	106	106	106
Uygulu Çocuk						
Pearson Korelasyon	-,022	,153	,314**	,111	,082	1
Sig. (2-tailed)	,821	,118	,001	,256	,402	
N	106	106	106	106	106	106

(Tablo 37'nin devamı)						
Yeni Yaş						
Pearson Korelasyon	-,072	-,073	,183	-,009	-,141	,138
Sig. (2-tailed)	,466	,458	,061	,931	,151	,158
N	106	106	106	106	106	106
Öğrenim Yeni						
Pearson Korelasyon	-,072	-,073	,183	-,009	-,141	,138
Sig. (2-tailed)	,466	,458	,061	,931	,151	,158
N	106	106	106	106	106	106
Cinsiyet						
Pearson Korelasyon	-,058	-,127	-,044	,034	,007	-,001
Sig. (2-tailed)	,556	,194	,655	,730	,943	,990
N	106	106	106	106	106	106

****.** Korelasyon 0.01 seviyesinde etkili (2-tailed).

Pearson Korelasyonları (Tablo 37'nin devamı)			
	Başarı Performansı	Eleştirel Ebeveyn	Koruyucu Ebeveyn
Başarı Performansı			
Pearson Korelasyon	-,072	-,124	-,058
Sig. (2-tailed)	,466	,204	,556
N	106	106	106
Eleştirel Ebeveyn			
Pearson Korelasyon	-,073	,088	-,127
Sig. (2-tailed)	,458	,368	,194
N	106	106	106
Koruyucu Ebeveyn			
Pearson Korelasyon	,183	-,108	-,044
Sig. (2-tailed)	,061	,273	,655
N	106	106	106
Yetişkin			
Pearson Korelasyon	-,009	-,123	,034
Sig. (2-tailed)	,931	,210	,730
N	106	106	106
Doğal Çocuk			
Pearson Korelasyon	-,141	-,125	,007
Sig. (2-tailed)	,151	,203	,943
N	106	106	106
Uygulu Çocuk			
Pearson Korelasyon	,138	-,002	-,001
Sig. (2-tailed)	,158	,985	,990
N	106	106	106

Pearson Korelasyonları (Tablo 37'nin devamı)			
Yeni Yaş			
Pearson Korelasyon	1	-,145	-,015
Sig. (2-tailed)		,138	,877
N	106	106	106
Öğrenim Yeni			
Pearson Korelasyon	-,145	1	-,122
Sig. (2-tailed)	,138		,214
N	106	106	106
Cinsiyet			
Pearson Korelasyon	-,015	-,122	1
Sig. (2-tailed)	,877	,214	
N	106	106	106

4.5. Hipotez Testleri

Araştırmamızın hipotez testleri aşağıdaki gibidir.

4.5.1. Hipotez Testleri-Eleştirel Ebeveyn

H1: Servis yöneticilerinin Eleştirel Ebeveyn Ego Durumu düzeyi ile başarı performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Birinci hipotezimizin tanımlayıcıları Tablo 38'de sunulmuştur:

Tablo 38.

Hipotez Testleri- Eleştirel Ebeveyn

Tanımlayıcılar								
	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	Ort. için 95% güven aralığı		Min.	Max.
					Alt sınır	Üst Sınır		
Eleştirel Ebeveyn								
Çok Başarısız	11	2,3636	,70890	,21374	1,8874	2,8399	1,00	3,40
Başarısız	23	2,3913	,75674	,15779	2,0641	2,7185	1,00	4,00
Ortalama Seviyede Başarılı	21	2,5905	,72519	,15825	2,2604	2,9206	1,00	3,80
Başarılı	29	2,5172	,68351	,12693	2,2572	2,7772	1,20	3,60
Çok Başarılı	22	2,3182	,60995	,13004	2,0477	2,5886	1,40	3,60
Toplam	106	2,4472	,69092	,06711	2,3141	2,5802	1,00	4,00

Birinci hipotezimizin homojenlik testi aşağıdaki Tablo 39’da gösterildiği gibidir:

Tablo 39.

Varyant Homojenitesi-Eleştirel Ebeveyn

Değişkenlerin Homojenliği Testi			
Eleştirel Ebeveyn			
Levene İstatistik	df1	df2	Sig.
,120	4	101	,975

Tablo 40.

Anova Testi – Eleştirel Ebeveyn

ANOVA					
	Kareler toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Eleştirel Ebeveyn					
Gruplar Arası	1,088	4	,272	,560	,692
Grup İçi	49,036	101	,486		
Toplam	50,124	105			

Tablo 40 incelendiğinde Anova test sonucu 0,05’ten büyük olduğu görüldüğü için H1 hipotezi reddedilmiştir.

4.5.2. Hipotez Testleri-Koruyucu Ebeveyn

H2: Servis yöneticilerinin Koruyucu Ebeveyn Ego Durumu düzeyi ile başarı performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 41.

Hipotez Testleri- Koruyucu Ebeveyn

Tanımlayıcılar								
	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	Ort. için 95% güven		Min.	Max.
					aralığı			
					Alt sınır	Üst Sınır		
Koruyucu Ebeveyn								
Çok Başarısız	11	4,1970	,72579	,21883	3,7094	4,6846	3,17	5,00
Başarısız	23	4,3188	,48698	,10154	4,1083	4,5294	3,33	5,00
Ortalama Seviyede	21	4,1667	,70514	,15387	3,8457	4,4876	2,33	5,00
Başarılı								
Başarılı								
Çok Başarılı	22	4,2273	,54078	,11530	3,9875	4,4670	3,17	5,00
Toplam	106	4,2500	,59373	,05767	4,1357	4,3643	2,17	5,00

Tablo 42.

Varyant Homojenitesi- Koruyucu Ebeveyn

Değişkenlerin Homojenliği Testi			
Koruyucu Ebeveyn			
Levene İstatistik	df1	df2	Sig.
1,271	4	101	,286

Tablo 43.

Anova Testi – Koruyucu Ebeveyn

ANOVA					
	Kareler toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Koruyucu Ebeveyn					
Gruplar Arası	,351	4	,088	,242	,914
Grup İçi	36,663	101	,363		
Toplam	37,014	105			

Tablo 43 incelendiğinde Anova test sonucunun 0,05'ten büyük olduğu tespit edilmiş olup H2 hipotezi reddedilmiştir.

4.5.3. Hipotez Testleri-Yetişkin

H3: Servis yöneticilerinin Yetişkin Ego Durumu düzeyi ile başarı performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 44.

Hipotez Testleri- Yetişkin

Tanımlayıcılar								
	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	Ort. için 95% güven aralığı		Min.	Max.
					Alt sınır	Üst Sınır		
Yetişkin								
Çok Başarısız	11	4,1515	,52416	,15804	3,7994	4,5037	3,67	5,00
Başarısız	23	4,3696	,43216	,09011	4,1827	4,5564	3,50	5,00
Ortalama Seviyede	21	4,2540	,58123	,12684	3,9894	4,5185	2,83	5,00
Başarılı								
Başarılı	29	4,2529	,77998	,14484	3,9562	4,5496	1,00	5,00
Çok Başarılı	22	4,5227	,50210	,10705	4,3001	4,7453	3,67	5,00
Toplam	106	4,3239	,59710	,05800	4,2089	4,4389	1,00	5,00

Tablo 45.

Varyant Homojenitesi- Yetişkin

Değişkenlerin Homojenliği Testi			
Yetişkin			
Levene İstatistik	df1	df2	Sig.
,618	4	101	,651

Tablo 46.

Anova Testi – Yetişkin

ANOVA					
	Kareler toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Yetişkin					
Gruplar Arası	1,494	4	,373	1,049	,386
Grup İçi	35,941	101	,356		
Toplam	37,435	105			

Tablo 46 incelendiğinde Anova test sonucu 0,05'ten büyük olduğu görüldüğü için H3 hipotezi reddedilmiştir.

4.5.4. Hipotez Testleri-Doğal Çocuk

H4: Servis yöneticilerinin Doğal Çocuk Ego Durumu düzeyi ile başarı performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 47.

Hipotez Testleri- Doğal Çocuk

Tanımlayıcılar								
	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	Ort. için 95% güven aralığı		Min.	Max.
					Alt sınır	Üst Sınır		
Doğal Çocuk								
Çok Başarısız	11	3,8788	,82358	,24832	3,3255	4,4321	2,83	5,00
Başarısız	23	4,0797	,60900	,12699	3,8164	4,3431	2,67	5,00
Ortalama Seviyede								
Başarılı	21	3,7698	,72164	,15748	3,4414	4,0983	2,00	5,00
Başarılı	29	3,9713	,77032	,14304	3,6783	4,2643	1,67	5,00
Çok Başarılı	22	3,8636	,78786	,16797	3,5143	4,2130	2,00	5,00
Toplam	106	3,9230	,73181	,07108	3,7820	4,0639	1,67	5,00

Tablo 48.

Varyant Homojenitesi- Doğal Çocuk

Değişkenlerin Homojenliği Testi			
Doğal Çocuk			
Levene İstatistik	df1	df2	Sig.
,589	4	101	,672

Tablo 49.

Anova Testi – Doğal Çocuk

ANOVA					
	Kareler toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Doğal Çocuk					
Gruplar Arası	1,224	4	,306	,562	,691
Grup İçi	55,008	101	,545		
Toplam	56,232	105			

Tablo 49 incelendiğinde Anova test sonucunun 0,05'ten büyük olduğu görüldüğü için H4 hipotezi reddedilmiştir.

4.5.5. Hipotez Testleri-Uygulu Çocuk

H5: Servis yöneticilerinin Uygulu Çocuk Ego Durumu düzeyi ile başarı performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 50.

Hipotez Testleri- Uygulu Çocuk

Tanımlayıcılar								
	N	Ort.	Std. Sapma	Std. Hata	Ort. için 95% güven		Min.	Max.
					aralığı			
					Alt sınır	Üst Sınır		
Uygulu Çocuk								
Çok Başarısız	11	3,1591	,89633	,27025	2,5569	3,7613	2,00	5,00
Başarısız	23	2,8043	,81866	,17070	2,4503	3,1584	1,00	4,25
Ortalama Seviyede	21	3,3929	1,09707	,23940	2,8935	3,8922	1,25	5,00
Başarılı								
Başarılı								
Çok Başarılı	22	2,9205	,94613	,20172	2,5010	3,3399	1,25	5,00
Toplam	106	3,0448	,90882	,08827	2,8698	3,2198	1,00	5,00

Tablo 51.

Varyant Homojenitesi- Uygulu Çocuk

Değişkenlerin Homojenliği Testi			
Uygulu Çocuk			
Levene İstatistik	df1	df2	Sig.
1,670	4	101	,163

Tablo 52.

Anova Testi – Uygulu Çocuk

ANOVA					
	Kareler toplamı	df	Ortalama Kare	F	Sig.
Uygulu Çocuk					
Gruplar Arası	4,361	4	1,090	1,337	,261
Grup İçi	82,364	101	,815		
Toplam	86,725	105			

Tablo 52 incelendiğinde Anova test sonucu 0,05'ten büyük olduğu tespit edilmiş ve bu nedenle H5 hipotezi reddedilmiştir.

BÖLÜM V

SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1 Sonuç

Bu çalışmada katılımcılara sunulan anketin ilk kısmında katılımcıların demografik bilgileri talep edilmiştir. Anketin ilk 3 sorusu katılımcıların cinsiyet, yaş ve öğrenim durumunu öğrenmeye yöneliktir. Yapılan analizlerde katılımcıların demografik özellikleri ile ego durumu ve başarı performansları arasında herhangi bir anlamlı ilişki bulunamamıştır. Yani servis yöneticilerinin yaş, cinsiyet ve öğrenim durumlarına göre ego durumları ve başarı performansı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı söylenebilir.

Anketin kalan kısmındaki 33 soru katılımcıların ego durumlarını öğrenmeye yönelik sorulardır. Bu soruların 7'si Eleştirel Ebeveyn, 8'i Koruyucu Ebeveyn, 8'i Yetişkin, 6'sı Doğal Çocuk ve 4'ü Uygulu Çocuk ego durumlarını ölçmeye yarayan sorulardır.

Araştırmanın amacı yetkili servis yöneticilerinin ego durumları ile servislerin başarı performansları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını tespit etmektir. Yapılan anketler, toplanan başarı performans puanları ve yapılan analizler neticesinde yetkili servis yöneticilerinin ego durumları ile başarı puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

5.2 Değerlendirme

Servis yöneticilerinin ego durumlarına bakıldığında Türk kültüründe yüksek oranda görülen eleştirel ebeveyn ego durumunun servis sahiplerinde görülmediği anlaşılmaktadır. Bununla birlikte koruyucu ego durumunun kültürümüzde olduğu gibi bu araştırma sonuçlarında da yüksek olduğu söylenebilir. Yetişkin ve doğal çocuk ego durumlarının kültürümüzde gözlemlenenden daha yüksek olduğu, uygulu çocuk ego durumunun da daha düşük olduğu görülmektedir.

Literatürde daha önce yapılan benzer çalışmalarda Akın T. (2015) futbol oyuncularının oynadıkları pozisyonlarda olması beklenen ego durumu ile futbol oyuncuların ego durumu arasında anlamlı bir ilişki elde etmekle birlikte futbol oyuncularının demografik özellikler ve ego durumları ile performanslarını anlamlı düzeyde belirleyen değişken olmadığını ifade etmektedir.

Gürel, 2011 yılında yaptığı çalışmada uçuş okulundaki ego durumları ile başarı performanslarını incelemiş, uçuş öğrencilerinin ego durumları ile daha çok iletişimle ilgili

olan çeşitli başarı performans kriterleri arasında anlamlı ilişkiler bulmuştur. Aynı çalışmada ego durumları ile arasında anlamlı ilişkiler bulamadığı başarı performans kriterleri ise iletişim tekniklerinin etkin kullanımı, konuya odaklanma, eğitim materyallerinin etkin ve yerinde kullanımı, araştırma ve incelemeye yönelik motivasyon, derse hazırlıklı gelme, eğitim süreciyle ilgili bazı görev ve sorumluluklar alma, problem çözme ve alternatif yollar geliştirilmesi ile kural ve prosedürlere uyum başarı performans kriterleri şeklindedir.

Aydın (2015) bir grup satış temsilcisi üzerinde yaptığı araştırmada satış başarı performansını sosyal zekâ, öğrenme yönelimi, içsel motivasyon, çalışkanlık ve teknik uzmanlık kavramları ile kıyaslamış ve bütün değişkenlerin satış performansı ile anlamlı bir ilişkisi olduğunu tespit etmiştir. Göreceli olarak yoğun ilişki öğrenme yönelimi iken teknik uzmanlık faktörü daha zayıf bulunmuştur. Hatta regresyon modelleme sonrasında satış performansı ile teknik uzmanlık arasında anlamlı ilişki olmadığının tespit edildiği vurgulanmaktadır. Özetle satış alanında teknik uzmanlıktan ziyade sosyal ilişkilerin önemli olduğu yorumlanmıştır.

Buluş ve Atan (2016), düşük kişisel başarının en iyi yordayıcısının Yetişkin Ego Durumu olduğunu ifade etmektedir. Aynı çalışmaya göre eleştirel ebeveyn, yetişkin, altın ve asi çocuk da duygusal tükenmişliğin en iyi yordayıcısı iken eleştirel ebeveyn, yetişkin ve asi çocuk duyarsızlaşmanın en iyi yordayıcısıdır.

Özetle literatür çalışmaları genel olarak ele alındığında ego durumlarının daha çok sosyal ağırlıklı performans başarı kriterlerini olumlu yönde etkilediği ancak teknik anlamda başarı performans kriterlerini aynı oranda etkilemediği anlaşılmaktadır.

5.3. Tartışma ve Öneriler

Araştırmamızın sonunda elde ettiğimiz sonuçlar ve literatür taramasından elde ettiğimiz bilgiler ışığında yetkili servislerin her ne kadar müşterilerle yoğun sosyal ilişkiler kuran bir birim olarak görülse de teknik bir görevi olduğunun asla göz ardı edilmemesi gerektiği kanaati de ortaya çıkmaktadır. Servislerin başarı performansı bu çalışmada şikâyet oranları üzerinden, yani kendisine hizmet sunulan müşteri tarafından değerlendirildiği göz önünde bulundurulduğunda bu sonucun müşteri bakış açısı da içerdiği önemli bir detaydır.

Bu çalışma esnasında anketler sadece belirli bir markaya ait yetkili servislerde yapılmıştır. Elde edilen sonuçların tüm markaları ve hizmet sektörünü yansıtmayabilir.

Bu doğrultuda çalışmanın diğer markalar ve aynı minvalde hizmet sunan benzer sektörlerdeki teknik servis yöneticileri ile genişletilmesi ile daha anlamlı bilgi üretilebilir.

Bu çalışmadaki anketler servis yöneticilerinin ve aktif olarak serviste yöneticilik yapan servis sahipleri ile yapılmıştır. Daha sonra yapılacak araştırmalarda servis yöneticilerinin ego durumlarının yanı sıra servis personeli olarak müşterilerle telefonda konuşarak ve müşteri evini ziyaret ederek doğrudan müşteriyle temasta bulunan teknisyen ve müşteri temsilcilerinin de araştırmaya dahil edilmesi veya bu çalışanların bireysel performansları ile ego durumları arasındaki ilişkinin araştırılması tavsiye edilmektedir.



KAYNAKÇA

- Akar, A. (2016). Hemşirelerin özgecilik davranışlarının transaksyonel analiz ego durumları açısından incelenmesi (Master's thesis, Sağlık Bilimleri Enstitüsü).
- Akın, T. (2015). Futbol oyuncularının ego durumlarıyla takımlardaki pozisyonlarının uyuma bağdaşıklık düzeyinin saha içi performansları ile ilişkisi.
- Altun, ö. Ş., Özer, d., & Olçun, Z.(2017). Psikiyatri hemşireliğinde transaksyonel analiz ve farkındalık kavramları
- Akbağ, M. (2000). Stresle başa çıkma tarzlarının üniversite öğrencilerinde olumsuz otomatik düşünceler, transaksyonel analiz ego durumları ve bazı değişkenler açısından incelenmesi.
- Akkoyun, F. (1995). Transaksyonel analiz ve yetişkin olmak. *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences (JFES)*, 28(1), 1-11.
- Akyıldız, H., & Kayalar, M. (2003). İşletmelerin ruhsal tasarımında psikoteknik yöntemin transaksyonel analiz ile boyutlandırılması.
- Aşili, G. (2001). Üniversite öğrencilerinin cinsiyet rolleri ve ego (ben) durumları arasındaki ilişkisi.
- Aydın, S. (2015). Satışta kritik başarı faktörlerinin satış performansı üzerindeki etkilerinde otantik liderlik ve algılanan örgütsel desteğin rolünü belirlemeye yönelik bir uygulama. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Baloğlu, U. (2018). Masumiyet filminde çocuk, televizyon ve bağlanma ilişkisi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 22(1), 1-30.
- Bayam, İ. (2023). Transaksyonel Analiz. *Genç Uzmanlar*, 1-13
- Bayome, S.M.S. (2023). Transactional Analizi and its implication on leadership. *The Journal Of Modern Project Management*
- Buluş, M., & Atan, A. (2016). Öğretmen adaylarında ego durumlarının tükenmişliği yordama gücü. *Turkish Studies (Elektronik)*.
- Cihan, E. H. (2023). Lider-Üye Etkileşiminde Ego Durumları ve Yaşam Pozisyonlarının İletişim Kalite Düzeyine Etkisi: Özel Sektör Saha Çalışması.
- Çam, S. (1995). Öğretmen adaylarının ego durumları ile problem çözme becerisi algısı ilişkisinin incelenmesi. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 2(6), 37-42.
- Çam, S. (1997). İletişim becerileri eğitimi programının öğretmen adaylarının ego durumlarına ve problem çözme becerisi algılarına etkisi.

- Çatak, E. (2012). İlköğretim okulu öğretmenlerinin yöneticilerinde gözlemledikleri ego durumları ile örgütsel güven arasındaki ilişki.
- Çelik, M., & Pesen, A. (2022). An Experimental Study: Does the Transactional Analizi Theory-based Psycho-education Program Affect Students' Communication Skills?. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 12(65), 201-214.
- Çelikel, B. (2021). Transaksiyonel Analiz Yaklaşımı Bağlamında Bir Film Analizi: Ölü Ozanlar Derneği. *Sosyal sağlık dergisi*, 1(1), 21-44.
- Elaad, E. (1993). Detection of deception: A transactional Analizi perspective. *The Journal of psychology*, 127(1), 5-15.
- Fredrick A. Boholst (2002) A Life Position Oran, *Transactional Analizi Journal*, 32:1, 28-32,
- Gökçen, G. (2009). Alkol bağımlıları ve sosyal içicilerin ego-durumları, çocukluk kararları ve psikolojik uyum açısından incelenmesi.
- Gültekin, F., & Acar, N. V. (2004). Transaksiyonel analizin Türk kültürüne uygulanabilirliği: Kültür açısından eleştirel bakış. *Eğitim ve Bilim*, 29(133).
- Gürel, N. T. (2011). Uçuş eğitmenlerinin eğitim performanslarının Transaksiyonel analiz ego durumları açısından değerlendirilmesi.
- İzci, Ç. (2022). Duygusal zeka ile hizmet oryantasyonluluk arasındaki ilişkide transaksiyonel analiz ego durumlarının düzenleyici rolü.
- Jain D. (2010). Transactional Analizi Measuring 'Ego States' - A Tool for Employee's Behaviour Management
- Karababa, A. (2016). Ergenlerde transaksiyonel analiz ego durumları, yaşam pozisyonları ve insani değerler açısından yalnızlık.
- Laghi, F., Crea, G., & Filipponi, C. (2020). Evaluation and measurement of ego states: The Psychometric Properties of the Italian translation of the revised version of the Ego State Questionnaire (ESQ-R). *International Journal of Transactional Analizi Research & Practice*, 11(2), 14-24.
- Mengüşoğlu, T. (1945). Fenomenoloji felsefesi. *Felsefe Arşivi*, 1(1).
- Özer Ö. (2023). İş yaşamında sosyal zekâ becerileri ve transaksiyonel analiz ego durumları ilişkisinin incelenmesi Perakende sektörü yöneticileri ile bir araştırma.
- Rahiman, H. U., & Kodikal, R. (2023). *Beneath the Surface: Uncovering the relationship between ego states, organizational commitment, and productivity among Indian bankers*. Asia Pacific Management Review.

- Saruhan, V. (2019). Transactional Analizi theory and spirituality. *Spiritual Psychology and Counseling*, 4(3), 321-331.
- Söylemez, N. (2017). Beyaz yakalı çalışanların kendilerinde algıladıkları ego durumu ile yöneticilerinde algıladıkları ve bekledikleri ego durumları bağdaşımının (uyumunun) iş doyumları ile ilişkisi.
- Stewart, I., & Joines, V. (1987). *TA today: A new introduction to transactional Analizi*. Nottingham: Lifespace Pub.
- Şengül, C. M. (2020). Integrating The Transactional Analizi As An Assessment Technique To The Triangle Of Personality, Job Satisfaction And Organizational Commitment. *International Journal Of Social Sciences and Humanity Studies*, 7(2), 51-62.
- Şık, G. (2019). İşkolik çalışanlar ile işkolik olmayan çalışanların ego durumları ve çocukluk kararları açısından incelenmesi (Master's thesis, Sağlık Bilimleri Enstitüsü).
- Tekindal, M., & Şerife, U. Ğ. U. Z. (2020). Nitel araştırma yöntemi olarak fenomenolojik yaklaşımın kapsamı ve sürecine yönelik bir derleme. *Ufkun Ötesi Bilim Dergisi*, 20(1), 153-172.
- Turhal, E., Kalyoncu, N., & Keçeci, A. (2018). Çalgı Derslerindeki Öğretmen-Öğrenci İletişiminde “Transaksiyonel Analiz Ego Durumları”. *Sanat ve Tasarım Dergisi*, 8(2), 42-65.
- Tüfekçi, S. (2008). Romantik ilişkilerde genç yetişkinlerin aşka ilişkin tutumları ve kişilik özellikleri: Transaksiyonel analiz ego durumları açısından bir değerlendirme.
- Vos, J., & van Rijn, B. (2021). A systematic review of psychometric transactional Analizi instruments. *Transactional Analizi Journal*, 51(2), 127-159.
- Zengin, E. (2019). Transaksiyonel analiz ego durumlarının iletişime etkisi bağlamında “ters yüz” filminin analizi. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 30-51.

EKLER

EK 1: Ego Durumları Ölçeği

Ego Durumları Ölçeği						
#	Soru	Yanıtlar				
1	Başkalarını eleştiren biri değilim.	1	2	3	4	5
2	Nadiren kafam karışır.	1	2	3	4	5
3	Mutlu olmak için başkalarına uymak zorundasınız.	1	2	3	4	5
4	Başkalarına yardım etmeyi severim.	1	2	3	4	5
5	Çoğu zaman başkalarının acısını ve ıstırabını hafifletmeye çalışırım.	1	2	3	4	5
6	Net fikirleri olan biriyim.	1	2	3	4	5
7	Genelde başkalarının isteklerine uyum sağlarım.	1	2	3	4	5
8	Çoğu insan benim yaşam tarzıma uymuyor.	1	2	3	4	5
9	Eğlenmeyi çok çok severim.	1	2	3	4	5
10	Gerçekçi bir insanım.	1	2	3	4	5
11	Başkalarında hata bulma eğilimindeyim.	1	2	3	4	5
12	Sınır tanımayan bir insanım.	1	2	3	4	5
13	Başkalarına ne olduğuyla ilgilenmiyorum.	1	2	3	4	5
14	Zaman zaman eğlenmek gerekir.	1	2	3	4	5
15	Başkalarına karşı sertim.	1	2	3	4	5
16	Genellikle başkalarını teşvik ederim.	1	2	3	4	5
17	Başkalarının benden ne istediğini öğrenmek için çok zaman harcıyorum.	1	2	3	4	5
18	Enerjik bir insanım.	1	2	3	4	5
19	Fedakâr bir insan değilim.	1	2	3	4	5
20	Başkalarına karşı yargılarımda sertim.	1	2	3	4	5
21	Ben çok mantıklı bir insanım.	1	2	3	4	5
22	Başkalarını memnun etmek önemlidir.	1	2	3	4	5
23	Coşkulu bir insan değilim.	1	2	3	4	5
24	Organize bir tip değilim.	1	2	3	4	5
25	Başkalarıyla ilgilenmeyi seviyorum.	1	2	3	4	5
26	Çok yetenekli bir insanım.	1	2	3	4	5
27	Çok nazik bir insanım.	1	2	3	4	5
28	Başkalarını çok kızdırma eğilimindeyim.	1	2	3	4	5
29	Genellikle çok dikkatliyimdir.	1	2	3	4	5
30	Anlayışlı bir insanım.	1	2	3	4	5
31	Dengeli bir insanım.	1	2	3	4	5
32	Çoğu zaman çok otoriterim.	1	2	3	4	5
33	Maceracı bir insanım.	1	2	3	4	5

Kaynak: Fiorenzo L., vd., 2020, Evaluation and Measurement of Ego States: The Psychometric Properties of the Italian Translation of the Revised version of the Ego State Questionnaire (ESQ-R-I)

Ek 2: ESQ-R-I Skor Tablosu

Skor Tablosu						
	Anket Sorusu	Eleştirel Ebeveyn	Koruyucu Ebeveyn	Yetişkin	Doğal Çocuk	Uygulu Çocuk
S1	Başkalarını eleştiren biri değilim. (*)	*				
S8	Çoğu insan benim yaşam tarzıma uymuyor.	*				
S11	Başkalarında hata bulma eğilimindeyim.	*				
S15	Başkalarına karşı sertim.	*				
S20	Başkalarına karşı yargılarımda sertim.	*				
S28	Başkalarını çok kızdırma eğilimindeyim.	*				
S32	Çoğu zaman çok otoriterim.	*				
S4	Başkalarına yardım etmeyi severim.		*			
S5	Çoğu zaman başkalarının acısını ve ıstırabını hafifletmeye çalışırım.		*			
S13	Başkalarına ne olduğuyla ilgilenmiyorum. (*)		*			
S16	Genellikle başkalarını teşvik ederim.		*			
S19	Fedakar bir insan değilim. (*)		*			
S25	Başkalarıyla ilgilenmeyi seviyorum.		*			
S27	Çok nazik bir insanım.		*			
S30	Anlayışlı bir insanım.		*			
S2	Nadiren kafam karışır.			*		
S6	Net fikirleri olan biriyim.			*		
S10	Gerçekçi bir insanım.			*		
S21	Çok mantıklı bir insanım.			*		
S24	Organize bir tip değilim. (*)			*		
S26	Çok yetenekli bir insanım.			*		

S29	Genellikle çok dikkatliyimdir.	*	
S31	Dengeli bir insanım.	*	
S9	Eğlenceyi çok çok severim.		*
S12	Sınır tanımayan bir insanım.		*
S14	Zaman zaman eğlenmek gerekir.		*
S18	Enerjik bir insanım.		*
S23	Coşkulu bir insan değilim. (*)		*
S33	Maceracı bir insanım.		*
S3	Mutlu olmak için başkalarına uymak zorundasınız.		*
S7	Genelde başkalarının isteklerine uyum sağlarım.		*
S17	Başkalarının benden ne istediklerini öğrenmek için çok zaman harcıyorum.		*
S22	Başkalarını memnun etmek önemlidir.		*
<i>(*) S1, S13, S19, S23 ve S24 nolu sorular ters ölçeklidir.</i>			
Kaynak: Laghi, F., Crea, G., & Filipponi, C. (2020) S:24			

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Mehmet CÜNEYİTOĞLU
Doğum Yeri / Tarihi :
Cinsiyet :
Medeni Hali :
E-mail :

EĞİTİM BİLGİLERİ

Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Tezli Yüksek Lisans (2022-2025)
Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi, Makine Mühendisliği Bölümü, Lisans (1998-2003)

İŞ TECRÜBESİ

Vestel Ticaret A.Ş. – Servis Operasyon Uzmanı (2015-2023)
Temsal Global Otobüs A.Ş. – Garanti Uzmanı (2011-2013)
TOFAŞ Otomobil Fabrikası A.Ş. – Tasarım ve Ürün Geliştirme Uzmanı (2007-2011)