



**YÖNETİCİ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE
İLETİŞİM BECERİLERİNİN TURİST
REHBERLERİNİN İŞTEN AYRILMA
NİYETLERİNE ETKİSİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

Yiğit ASLAN

Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Doç. Dr. Hüseyin PAMUKÇU

Ekim, 2023

Afyonkarahisar

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

**YÖNETİCİ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE İLETİŞİM
BECERİLERİNİN TURİST REHBERLERİNİN İŞTEN
AYRILMA NİYETLERİNE ETKİSİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

Hazırlayan

Yiğit ASLAN

Danışman

Doç. Dr. Hüseyin PAMUKÇU

AFYONKARAHİSAR 2023

ETİK VE BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**Yönetici Kişilik Özellikleri ve İletişim Becerilerinin Turist Rehberlerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi Üzerine Bir Araştırma**” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

11/10/2023

İmza

Yiğit ASLAN

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ENSTİTÜ ONAYI

Öğrencinin	Adı- Soyadı	Yiğit ASLAN
	Numarası	210659107
	Anabilim Dalı	Turizm İşletmeciliği
	Programı	Turizm İşletmeciliği
	Program Düzeyi	☒ Yüksek Lisans ☐ Doktora ☐ Sanatta Yeterlik
Tezin Başlığı		Yönetici Kişilik Özellikleri ve İletişim Becerilerinin Turist Rehberlerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi Üzerine Bir Araştırma
Tez Savunma Sınav Tarihi		11/10/2023
Tez Savunma Sınav Saati		15:00

Yukarıda bilgileri verilen öğrenciye ait tez, Afyon Kocatepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek ☒oy birliği – ☐oy çokluğu ile kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Elbeyi PELİT
MÜDÜR

Bu tez, Enstitü Müdürlüğünce kontrol edilerek, elektronik imza kullanılarak onaylanmıştır.

ÖZET

YÖNETİCİ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE İLETİŞİM BECERİLERİNİN TURİST REHBERLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETLERİNE ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Yiğit ASLAN

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

Ekim, 2023

Danışman: Doç. Dr. Hüseyin Pamukçu

Turizm sektörünün önemli ölçüde insan gücüne dayalı ve emek yoğun bir sektör olması birçok sorunu da beraberinde getirmektedir. Turizm sektöründe faaliyet gösteren turist rehberleri ise, sektör emekçileri arasında önemli bir konuma sahip olup yaşanan birçok sorundan biri olan işten ayrılma davranışının görüldüğü meslekler arasındadır. İşten ayrılma niyetine sebebiyet veren sorunlar arasında yöneticilerin sahip olduğu kişilik özellikleri ve iletişim becerileri de yer almaktadır. Bu doğrultuda araştırmanın amacı, yönetici kişilik özellikleri ve iletişim becerilerinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. İhtiyaç duyulan veriler, Ankara Turist Rehberleri Odasına bağlı faaliyet gösteren turist rehberlerinden elde edilmiş olup 222 ankete ilişkin veriler üzerinde analizler gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizinde istatistiksel program kullanılmıştır. Araştırmada tanımlayıcı verilerin analizinde yüzde, frekans, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri, ilişki ölçüm testlerinde Korelasyon analizi ve hipotez testlerinde Regresyon analizleri kullanılmıştır. Analizler sonucunda temel olarak yöneticilerin olumlu kişilik özellikleri turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerini azaltırken, olumsuz kişilik özelliklerinin işten ayrılma niyeti üzerinde bir etkisinin olmadığı ve yöneticilerin iletişim becerileri arttıkça da turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerinin azaldığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kişilik, iletişim becerisi, turist rehberi, işten ayrılma niyeti

ABSTRACT

A RESEARCH ON THE EFFECT OF EXECUTIVE PERSONALITY AND COMMUNICATION SKILLS ON TOURIST GUIDES TURNOVER INTENTION

Yiğit ASLAN

**AFYON KOCATEPE UNIVERSITY
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF TOURISM MANAGEMENT**

October, 2023

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Hüseyin Pamukçu

Tourism sector is a labor-intensive and manpower-intensive sector and this brings with it many problems. Tourist guides operating in the tourism sector have an important position among the sector workers and the professions where the behaviour of turnover intention which is one of the many problems observed. Personal characteristics and communication skills of managers are among the problems that cause turnover intention. In this direction, the aim of the research is to reveal the effect of manager personality traits and communication skills on tourist guides intention to leave. The data needed were obtained from the tourist guides operating under the Ankara Chamber of Tourist Guides and analyzes were carried out on the data of 222 questionnaires. Statistical package programs used in the analysis of the data. In the research percentage, frequency, arithmetic mean and standard deviation values were used in the analysis of descriptive data, Correlation analyzes were used in the related measurement test and Regression analyzes were used in the hypothesis tests. As a result of the analyzes, it was determined that while managers positive personality traits have decreased of the tourist guides the intention to leave the job, managers negative personality traits did not have an effects on the intention to leave the job. Managers communication skills's increased while tourist guides have decreased intention to leave the job.

Keywords: Personality, communication skills, tourist guide, turnover intention

ÖN SÖZ

Öncelikle, tezimin hazırlanma sürecinde tecrübelerinden faydalandığım danışman hocam Doç. Dr. Sayın Hüseyin Pamukçu'ya teşekkür ederim. Lisans ve Yüksek Lisans eğitim hayatım boyunca beni yönlendiren, desteğini hiçbir zaman esirgemeyen ve her zaman yanımda olduğunu hissettiğim kıymetli hocam Prof. Dr. Sayın Özcan Zorlu'ya sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Lisans eğitimimden bugüne kadar bana yol gösteren ve tecrübeleriyle bana birçok şey katmış olan değerli hocam Prof. Dr. Sayın Elbeyi Pelit'e teşekkür ederim. Üzerimde emekleri olan saygıdeğer hocalarım Prof. Dr. Sayın Ahmet Baytok ve Doç. Dr. Sayın Ali Avan'a teşekkürlerimi sunarım. Hayatım boyunca maddi, manevi her zaman yanımda olan annem Mehtap Aslan, babam Musa Aslan, abim Mert Aslan ve eşi Seda Aslan'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Yiğit ASLAN
2023, Afyonkarahisar

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ETİK VE BİLİMSSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI	ii
ENSTİTÜ ONAYI.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
ÖN SÖZ	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLOLAR LİSTESİ.....	ix
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	x
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ.....	xi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ KAVRAMI VE GELİŞİMİ

1. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ	3
1.1. KİŞİLİK KAVRAMI VE ÖZELLİKLERİ.....	3
1.2. KİŞİLİĞİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER	3
1.2.1. Genetik Faktörler	4
1.2.2. Çevresel Faktörler	5
1.3. AYIRICI ÖZELLİK VE BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ KURAMI	6
1.3.1. Dışa Dönüklük	9
1.3.2. Uyumluluk	9
1.3.3. Sorumluluk	9
1.3.4. Gelişime Açıklık	9
1.3.5. Nevrotizm	10
1.4. KİŞİLİK KURAMLARI	10
1.4.1. Psikanalitik Yaklaşım Kuramları.....	10
1.4.2. İnsancıl Yaklaşım	13
1.4.3. Davranışsal ve Sosyal Öğrenme Kuramları	15
1.4.4. Biyolojik Yaklaşım Kuramları	17
1.5. KİŞİLİK TİPLERİ	17
1.5.1. Carl Gustav Jung'un Kişilik Tipolojisi	18
1.5.2. Kretschmer'in Kişilik Tipolojisi	19
1.5.3. William Sheldon'un Sınıflandırması	19
1.5.4. Spranger'in Sınıflandırması	20
1.5.5. R. B. Cattell'in 16 Kişilik Özelliği.....	21
1.5.6. Freidman ve Rosenman' in A ve B Tipi Kişilik Biçimleri.....	21

İKİNCİ BÖLÜM

İLETİŞİM, İLETİŞİM BECERİSİ, İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARI VE ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ

1. İLETİŞİM KAVRAMI	23
1.1. İLETİŞİMİN SÜRECİ VE ÖĞELERİ.....	24

1.1.1. Gönderici (Kaynak).....	24
1.1.2. Kod (Kodlama)	25
1.1.3. İleti	25
1.1.4. İletişim Kanalı	26
1.1.5. Alıcı (Hedef).....	26
1.1.6. Geribildirim (Feedback)	26
1.2. İLETİŞİM TÜRLERİ	27
1.2.1. Sözlü İletişim	27
1.2.2. Sözsüz İletişim	27
1.2.3. Yazılı İletişim.....	28
1.3. İLETİŞİM ENGELLERİ	28
1.3.1. Kişisel Engeller	28
1.3.2. Fiziksel Engeller	29
1.3.3. Anlamsal Engeller	29
1.3.4. Zaman Baskısı	29
1.4. İLETİŞİM BECERİLERİ KAVRAMI.....	30
1.4.1. Etkili (Etkin) Dinleme	30
1.4.1.1. Dinleme Türleri	30
1.4.2. Empati.....	31
1.4.3. Beden Dili	31
1.5. İŞTEN AYRILMA NİYETİ	32
1.5.1. İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Faktörler	33
1.5.1.1. Bireysel Faktörler.....	33
1.5.1.2. Örgütsel Faktörler.....	34
1.5.1.3. Çevresel Faktörler	35
1.5.2. İşten Ayrılma Niyetinin Önlenmesi	35
2. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ	36
2.1. KİŞİLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER	36
2.2. İLETİŞİM VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER	37

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNETİCİ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE İLETİŞİM BECERİLERİNİN TURİST REHBERLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	39
2. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	39
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	40
3.1. EVREN VE ÖRNEKLEM	40
3.2. VERİ TOPLAMA TEKNİĞİ.....	40
4. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ	41
5. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN TESTİ.....	47
6. ARAŞTIRMA BULGULARININ GENEL DEĞERLENDİRİLMESİ.....	52
TARTIŞMA VE SONUÇ	54
KAYNAKÇA.....	57
EKLER.....	62

TABLÖLAR LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1. Kendini Gerçekleştirmiş İnsanların Özellikleri	15
Tablo 2. R. B. Cattell'in Kişilik Tipi Boyutları	21
Tablo 3. Araştırma Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	41
Tablo 4. Kişilik Özellikleri Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	42
Tablo 5. İletişim Becerileri Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	43
Tablo 6. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları	44
Tablo 7. Katılımcılara Ait Demografik Veriler	45
Tablo 8. Kişilik Özelliklerine İlişkin Tanımlayıcı Analizler.....	45
Tablo 9. İletişim Becerilerine İlişkin Tanımlayıcı Analizler.....	46
Tablo 10. İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tanımlayıcı Analizler	47
Tablo 11. Değişkenler Arasındaki İlişkiler.....	47
Tablo 12. Kişilik Özelliklerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi.....	48
Tablo 13. Kişilik Özellikleri Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi	49
Tablo 14. İletişim Becerisinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi	50
Tablo 15. İletişim Becerisi Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi	51
Tablo 16. Araştırma Hipotezlerinin Genel Değerlendirmesi.....	53

ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 1. Özellikler Yaklaşımının Tarihsel Gelişimi.....	7
Şekil 2. Maslow İhtiyaçlar Piramidi	14
Şekil 3. Temel İletişim Süreci	24
Şekil 4. İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Faktörler.....	33
Şekil 5. Araştırma Modeli.....	38



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

%	: Yüzde işareti
F	: İki değişken arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirten kat sayı
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin kat sayısı
n	: Sıklık
p	: İstatistiksel güven aralığında anlamlılık değeri
r	: Spearman Korelasyon kat sayısı
R²	: Bağımsız değişkenin, bağımlı değişkeni açıklama oranı
Sig	: Significance
t	: p değeri ile birlikte kat sayılarının anlamlılığını belirten değer
TDK	: Türk Dil Kurumu
$\bar{x}$	: Aritmetik ortalama
B	: Regresyon modelinde beta kat sayısı



GİRİŞ

Kişilik, birçok araştırmada bireyin kendisine özgü olan ve diğer insanlardan ayrışmasını sağlayan davranışların tümü olarak açıklanmıştır (Şimşek vd., 2014: 75). Her insanın düşünme şekli ve olayları algılama biçimi aynı olmamakla beraber her insan kendisine has özellikler ve davranışlar taşımaktadır. Bireylerin sahip olduğu bu özellikler, dünyaya geldiği andan itibaren aile ve yetiştiği çevre faktörü de dâhil olmak üzere, zamanla bir karakter oluşturmaktadır. Bir bireyin kişiliği hakkında bilgi sahibi olabilmek için öncelikle yetiştiği aile ve büyüdüğü çevreyi incelemek gerekmektedir. Karmaşık bir varlık olan insan; içinde bulunduğu duruma göre, sahip olduğu karakteri dışarı yansıtmaktadır. İnsanı karmaşık yapan en önemli nokta ise kişinin iç dünyasıdır. Bireyin iç dünyası, davranışlarını dışarı vururken sağlıklı bir tutum sergileyip sergilemeyeceği noktasında önemlidir. Bu davranışlar başarının önemli olduğu sosyal çevre ve iş hayatı üzerinde de etkili olmaktadır.

Bireyin kişiliğinde kendisine özgü olan özellikler, iş hayatındaki yerini de etkilemektedir. Kişinin sorumluluk sahibi, dışa dönük ve sürekli kendini geliştiren biri olması iş hayatındaki başarısının önünü açmaktadır. Diğer yandan bireyin içe dönük bir kişilik yapısı ile sorumluluktan kaçması nevrotik tutum ve davranışlar sergilemesi hem iş yaşamı hem de örgüte uyu bağlamında çok sayıda soruna neden olmaktadır. Bireyin arzu edilen kişilik özelliklerine sahip olması, iş hayatında onu iyi bir lider ve yönetici konumuna getirebilmektedir. Yönetici konumuna gelen bireylerin çalışanlarına nasıl davranacağı ise, kişilik özellikleriyle ilişkilidir.

İnsanların sosyal bir varlık olması, iletişim ve etkileşimi doğal bir zorunluluk haline getirmektedir. İletişim, sadece konuşma ile sınırlı olmayıp; jest, mimik, beden dili ve ses tonu gibi sözsüz iletişim unsurlarını da kapsamaktadır. İletişim sürecinde sergilenecek tutum, var olan iletişimin gidişatını belirleyebilmektedir. Karşıdaki kişiyi dinlerken, kişinin kendisini onun yerine koyması ve onun duygu ve düşüncelerini anlamak için çaba göstermesi, iletişimi çok daha sağlıklı bir hale getirmektedir. Bununla beraber, kişinin sahip olduğu iletişim becerisi hem sosyal yaşantısında hem de iş hayatı içerisinde önemli bir rol oynamaktadır.

Bireyin sahip olduğu iletişim becerisi dünyaya geldiği andan itibaren yetiştiği aile ve büyüdüğü çevre ile bağlantılı olarak gelişmektedir. Bireyin iletişim becerisinin iyi olması, hayatın hemen hemen her alanında bireyi öne taşımaktadır. Birey, karşıdaki

kişiyi etkili bir şekilde dinleyebilmeli, beden dilini etkili bir şekilde kullanabilmeli ve geri dönüşlerde bulunabilmelidir. Bu durum, bireyin sadece sosyal hayatında değil, iş hayatında da etkili bir rol oynamaktadır. Özellikle iş hayatında yönetici konumunda olan kişiler için, doğru iletişim kurma becerisi gerekli görülmektedir.

Yöneticilerin, işgörenlerine karşı tutum ve iletişimlerinde gerekli özveriye göstermesi gerekmektedir. İletişimin doğru kurulması, sektör fark etmeksizin işgörenlerin işe bağlılığını artırabilmektedir. Günümüzde hemen hemen her sektörde birçok nedenden dolayı işten ayrılmalar yaşanmaktadır. İşgörenin işe uygun yeterliliklerinin bulunmaması, özel yaşamda sorunlar, örgüt içerisinde yaşanan sorunlar ve yöneticiden kaynaklı sorunlar bu nedenlere örnek gösterilebilmektedir. Sık karşılaşılan işten ayrılma davranışı, yöneticiler tarafından üzerinde durulması gereken bir konudur. Yöneticiler, işgörenlerin işten ayrılmasının önüne geçebilmek için durumu iyi analiz etmeli ve konuyla ilgili önlemler almalıdır. İnsanın ön planda olduğu sektörlerden birisi olan turizm sektöründe de, işten ayrılma davranışı sıklıkla görülmekte olup, dikkat edilmesi gereken konular arasında yer almaktadır. Turizm sektörünün önemli bir paydaşı olan turist rehberlerinin işten ayrılma niyetinin önüne geçilebilmesi için, yöneticilerin kişilik özelliklerinin ve iletişim becerilerinin, işten ayrılma davranışında nasıl bir etkisi olduğunun ortaya konması gerektiği düşünülmektedir. Bu bağlamda işten ayrılma davranışının çözümlenmesi için çalışmaların yapılması ve ortaya çıkan sonuçlara göre belli başlı strateji ve yöntemlerin belirlenmesi önemli görülmektedir.

Yöneticilerin kişilik özellikleri ve iletişim becerilerinin, turist rehberlerinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisinin belirlenmesi amacını taşıyan bu araştırma, üç bölümden oluşmaktadır. Araştırmanın birinci bölümünde kişilik özellikleri kavramı ve gelişimi üzerine, ikinci bölümünde ise iletişim, iletişim becerisi ve işten ayrılma kavramları üzerine yerli ve yabancı literatürden faydalanarak kavramsal açıklamalarda bulunulmuştur. Araştırmanın üçüncü ve son bölümünde ise, Ankara Turist Rehberleri Odasına bağlı olarak faaliyet gösteren turist rehberlerine yapılan, yöneticilerin kişilik özellikleri ve iletişim becerilerinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkilerine yönelik olan araştırma sonuçlarına yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ KAVRAMI VE GELİŞİMİ

1. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

Araştırmanın bu bölümünde literatürde yer alan bilgiler ışığında kişilik kavramı ve özellikleri, kişiliği belirleyen faktörler, ayırıcı özellik ve beş faktör kişilik özellikleri kuramı, kişilik kuramları ve kişilik tipleri konuları ele alınmıştır.

1.1. KİŞİLİK KAVRAMI VE ÖZELLİKLERİ

Kişilik, bireyin dünyaya geldiği andan itibaren sosyal yaşamda var olup farklı kültürler hakkında bilgi sahibi oldukça gelişmeye devam eden bir desen olarak tanımlanmaktadır (McAdams ve Pals, 2006: 214). İnsanlar, birtakım belirlenmiş özellikler ile doğmaktadırlar ve karakterlerini geliştirme aşamasına geldiklerinde yaşadıkları çevre koşullarından etkilenecek bazı kişilik özellikleri edinmektedirler (Tekin ve Çicek, 2005: 64). Buradan yola çıkarak yaşamın içindeki davranış, tutum ve eylemin sonucu olarak nitelendirilebilecek kişilik kavramı, bireyin bir bütün olarak duygusal, fiziksel ve zihinsel özelliklerinin dışa yansımaları olarak tanımlanmaktadır (Çicek ve Aslan, 2020: 136). Yapılan kişilik tanımlarında en çok görülen özellik, kişilik olgusunun bireylerin kendisine has olan ve ayırt edici bir özellik olduğudur. Kişilik, gelişim aşamasında birçok faktörün etkisi altında kalmakta ve bu aşamada belirleyici olan en temel faktörlerden birisi de bireyin iç dünyası ve yaşam sürdüğü dünya ile kurduğu dengeli, yapılaşmış olan ilişkilerdir (Vatandaş, 2020: 209).

İnsanlar dış görünüşlerinde olduğu kadar hareketleri, karar vermeleri, algılamaları, istekleri, yaşam tarzları ve düşünceleri gibi özellikleriyle de birbirlerinden ayrılmaktadırlar. İnsanlar arasındaki bu farklılıklar bir bütün olarak kişilik konusu içinde incelenmektedir (Günel, 2010: 44). Kişilik doğuştan gelen, bugün ve yarının insana kattıklarıyla oluşan bir bütün olduğundan, insanın sahip olduğu kişiliği anlayabilmek için bunu belirleyen genetik (kalıtsal) faktörler ve çevresel faktörler gibi kişiliği belirleyen temel unsurların incelenmesi gerekmektedir (Çetin ve Beceren, 2007: 113).

1.2. KİŞİLİĞİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER

Hem çevresel faktörler hem de bireyden kaynaklı faktörler ile şekillenen kişilik, çok sayıda etkileyeni olan karmaşık bir yapıdır. Bu yapı içerisinde ilk aşamada ön plana çıkan genetik özellikler bireyin sosyal statüsünü, grup içerisindeki rolünü ve büyüyeceği

çevreyi belirleyici kılmaktadır. Kişilik özelliklerinin şekillenmesinde biyo-fizyolojik yapı bu yapının dış görünüşü, cinsiyeti ve kalıtsal özellikleri hakkında etkili bir rol oynamaktadır (Sarıtış, 1997: 11). Kişiliğin gelişiminde genetik ve çevresel faktörlerin önemi oldukça fazladır. Diğer yandan psikologlara göre insan, doğası gereği esnektir ve kişiliği bulunduğu çevreye göre şekil almaktadır (Kuzgun, 2012: 567). Bu bağlamda kişiliğin gelişiminde çevresel ve genetik faktörler bir bütün halinde etkili bir rol oynamaktadır. Dolayısıyla bir insanın kişilik yapısı, genetik etkenler ve çevresel değişkenler ile doğru orantılı olarak gelişim göstermektedir (Özsağlam, 2019: 7). Nitekim kişilik ile ilgili gerçekleştirilen araştırmalar, tarih boyunca ya genetik ya da çevresel faktörlere yoğunlaşmıştır. Bununla birlikte, 20.yy'ın ortalarına yaklaşırken araştırmacılar genetik faktörler yerine daha çok davranışın çevresel nedenleri üzerinde durmuşlardır (Loehlin ve Nichols, 1976: 52).

Genetik ve çevresel faktörlerin bileşiminden meydana gelen kişilik özelliklerinin yapısı, farklı kültürlerdeki birbirinden değişik insan grupları arasında tutarlılık göstermektedir. Ayrıca, özellikler zaman içinde sabittir ve bazılarının izlenebilir bir biyolojik temele sahip olabileceğini gösteren kanıtlar vardır. Bu nedenle kişilik özelliklerindeki bireysel farklılıkların ne ölçüde genetik ve çevresel faktörlerden kaynaklandığını araştırmak mantıklı görünmektedir (Matthews, vd., 2009: 153).

1.2.1. Genetik Faktörler

Kişiliğin oluşum aşamasındaki en önemli nokta, bireyin doğduğu zaman atalarından miras aldığı genetik özelliklerdir. Bireyler yaşadıkları süre içerisinde devamlı olarak kişilik özelliklerini geliştirmektedirler. En başta gelen biyolojik özellikler, diğer bireyler ile iletişime geçme sıklığına göre kalıcı olacak değişimler yaratabilir. Kişi bazı tepkileri uzun süreler boyunca tekrar ederse, kendi kökeninde bu olmasa bile kişilik özelliklerine başka bir özellik daha eklemiş olacaktır (Sarıtış, 1997: 18).

Evrin psikologları, insanların psikolojik yönelimlerinin evrimsel geçmişimize dayandığını ileri sürmektedirler. Evrin sürecinde insanlar hayatta kalmak ve çoğalmak için bazı belirli davranışları sergilemeye yatkın olmuşlardır. Evrin psikologları günümüzde bile çevreye verdiğimiz tepkilerin evrimsel süreçte kazandığımız davranışlardan geldiğini iddia etmektedir. Bu tarz tepkiler çocukları yetiştirirken, sosyal grup içerisinde olan davranışlarımız ya da olaylara ve objelere karşı duygusal reaksiyon gösterirken devreye girmektedir (Cavalli-Sforza, vd., 1995: 62).

1.2.2. Çevresel Faktörler

Bireyin taşıdığı kişilik özelliklerine bakıldığında bu özelliklerin bir kısmını bir anda değil dünyaya geldikten sonra takip eden yıllar içerisinde kazandığı görülmektedir. Birey, yıllar içerisinde çevresel faktörlerden etkilenecek birtakım tutum ve davranış kazanımları sonucunda kişilik özelliklerinin son şeklini oluşturmaktadır (Kuzgun, 2012: 567). Bununla birlikte kişilik gelişiminin önemli ölçüde çocukluk yıllarında sağlandığı ve özellikle anne ve babaların çocuklarına karşı sergiledikleri davranış ve tutumların önemli olduğu vurgulanmaktadır. Bireyin büyümeye ve olgunlaşmaya başlamasıyla çevresel faktörler değişikliğe ve gelişmeye uğramakta, ailenin çocuk üzerindeki etkisi azalırken arkadaş çevresi, okul, öğretmen ve içinde bulunduğu sosyal yapıya ait diğer psiko-sosyal değişkenlerin etkisi artma eğiliminde olmaktadır (Türker, 2012: 27).

Kültürün kişilik üzerinde kurduğu etki hassas ama bir o kadar da yaygındır. Yaşadığımız ve büyüdüğümüz çevre içerisinde ister istemez etkilendiğimiz kültür, bireyin kendi kişilik özelliklerini aldığı büyük bir havuzdur. Kültür, bireyin kendi ihtiyaçlarını, duygusal tecrübelerini ve hislerini nasıl ifade ettiğini, diğer insanlar ile olan bağlarını, kendisine hangi konu veya durumların eğlenceli ya da üzücü geldiğini açıklamada önemli bir rol oynamaktadır (Marcus ve Kitayama, 2011: 425). İnsanlar kültürel değerleri sorgulamadan olduğu gibi kabul etmeleri durumunda birbirleri arasındaki ilişkilerde paylaştıkları kültürel değerlerin tam olarak farkında olamayabilirler. Bu ise kültürün, birey üzerindeki anlaşılması zor olan bir özelliği olarak karşımıza çıkmaktadır. Birbirlerinden farklı insanların karşılıklı olarak gerçekleştirdikleri kültürel etkileşim sonucunda istemsiz olarak kazanılan bazı davranışlar vardır ve insanlar dünyaya geldiklerinde kendi kişilik özelliklerinin farkında olmadıkları için bu kültürel etkileşim sonucunda kazandıkları davranış ve tutumları gayet sıradan ve normal karşılamaktadırlar. Diğer yandan dünyanın farklı bölgelerinde yaşayan insanların birbirlerinden çok farklı kültürlerle yetiştiği ve bu kültürlere ait özelliklere sahip oldukları da bir gerçektir (Nispett ve Norenzayan, 2001: 298).

Kişiliği etkileyen çevresel faktörlerden bir diğeri ise sosyal ortam ve sosyal gruplardır. Bireylerin sergilediği bazı davranış kalıpları için sosyal sınıf belirleyici bir rol oynamaktadır. Bireyin kişiliğinin sahip olduğu yönlerden birkaçı anlaşılacak isteniyorsa bu sadece o kişinin ait olduğu grup referans alınarak anlaşılabilir. Bireyin statüsünü ortaya koyan rolleri ve sahip olduğu ayrıcalıkları, sosyal sınıf faktörleri belirler. Bireyin toplum içerisinde kendisini nasıl görmekte olduğunu ve diğer sosyal sınıflardan

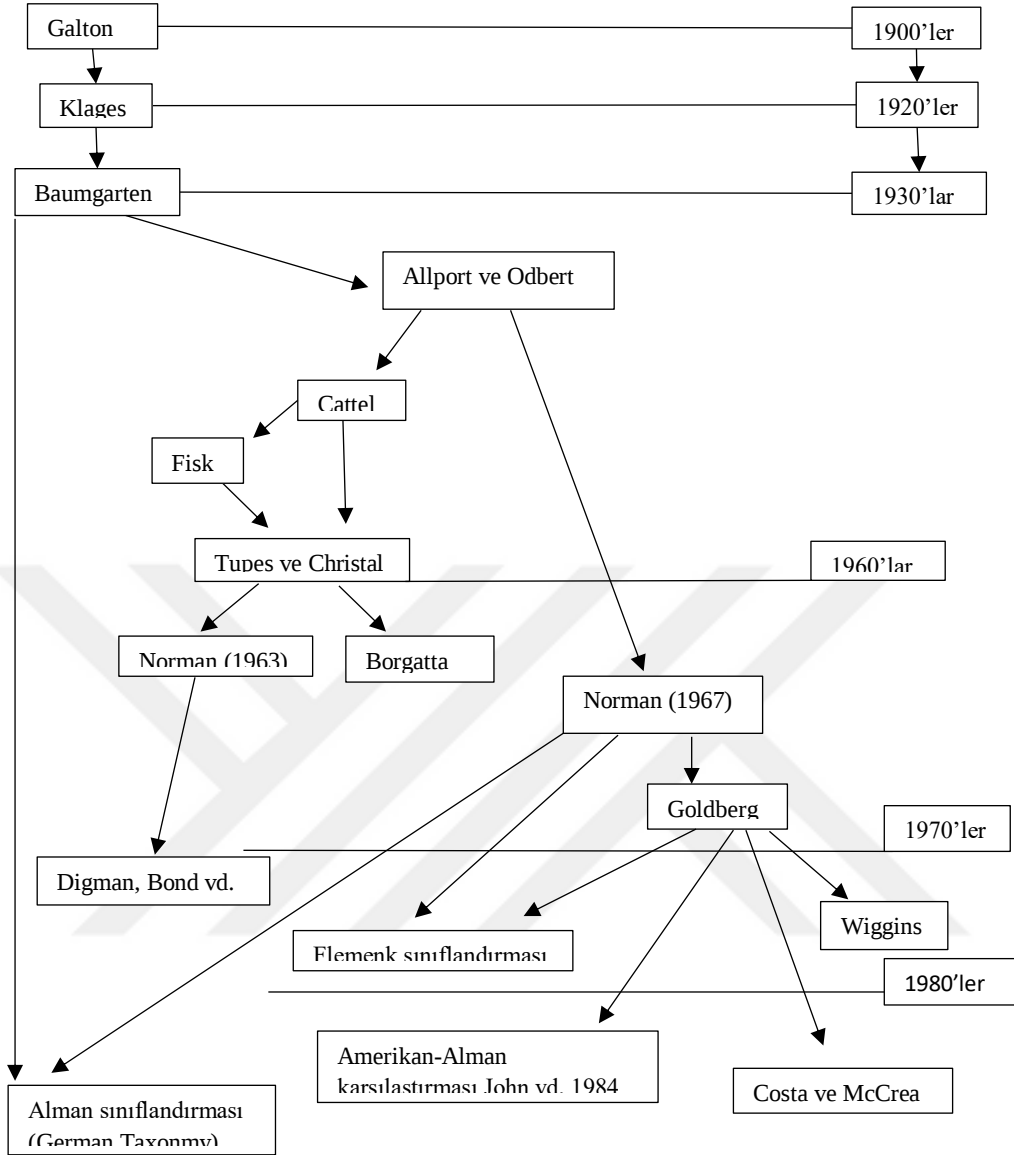
insanları nasıl algıladıklarını bu faktörler belirlemektedir (Bradley ve Corwyn, 2002: 380).

1.3. AYIRICI ÖZELLİK VE BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ KURAMI

Kişilik yapısı üzerine araştırmalar, 1970'lerde ve 1980'lerin başındaki bir duraksama döneminden sonra genel olarak 1980'lerin ortalarından itibaren dikkat çekici bir şekilde artış göstermiştir (John ve Srivastava, 1999: 7). Bu yılların öncesinde ve takip eden süreç içinde ortaya konulmuş olan çalışmaların başında Francis Galton (1884), Klages (1926), Baumgarten (1933), Allport ve Odbert (1936), Cattell (1943), Norman (1967) ve daha sonra ise Goldberg (1980)'in tarafından ortaya konulmuş olan çalışmalar gelmektedir (John, vd., 1988: 176- 193). Bu süreçte, birden fazla psikolog ve araştırmacı, kişiliğin boyutlarını ifade ederken ayırıcı özellik yaklaşımını referans alarak iki temel teoride anlaşma sağlamışlardır. Bu iki temel teori; Goldberg (1981)'in Büyük Beşli kuramı ile Costa ve McCrea (1992)'nin Beş Faktör Modeli kuramıdır (Krajenka, 2017: 5).

Günümüzde kültür farklılıkları olsa da bütün insanlarda ortak olarak bulunan kişilik özelliklerini ortaya çıkarabilmek için beş faktör kişilik modeli yoğun olarak kullanılmaktadır. Kişilik özelliklerinin daha iyi bir şekilde anlaşılabilmesi için oluşturulmuş olan beş faktör modeli ile kişilik özelliklerinin, sadece etkilenilen kültürle şekil alarak değil aynı zamanda bireyin biyolojik kökeninden gelen özelliklerin de kişilik üzerinde birçok farklılık meydana getirdiği sonucuna varılmıştır. Bu alanda yapılmış olan ilk çalışmalar Norman tarafından ortaya koyulmuş ve ilerleyen zamanlarda Goldberg, McCrea ve Costa tarafından model geliştirilmiştir (Şahin, 2017: 504). Birden fazla yapılmış olan çalışmalar tarafından da geçerlilik ve güvenilirliği desteklenmiş olan beş faktör kişilik testi isminden de anlaşılacağı üzere beş faktörlüdür (Tutar, 2016: 62).

Şekil 1. Özellikler Yaklaşımının Tarihsel Gelişimi



Kaynak: John, vd., 1988: 177.

Şekilden de anlaşılacağı üzere beş faktör kişilik kuramına ait bilgiler 1960'lara kadar dayanmaktadır. Bu bağlamda, beş faktör kişilik kuramının detaylı olarak incelenebilmesi için, yapılmış olan şu çalışmaları incelemek gerekmekte olup çalışmalar kronolojik olarak verilmiştir; Galton (1900), Klages (1920), Baumgarten (1930), Allport ve Odbert, Cattell (1960), Norman (1967), Goldberg (1970), Digman (1980), John (1984), Costa ve McCrae 1990'lar.

Beş faktör kişilik özellikleri kuramının incelemiş olduğu ilk çalışmayı Allport ve Odbert 1936 yılında gerçekleştirmiştir. Araştırmacılar İngilizce sözlük üzerinde yapmış oldukları çalışma sonucunda kişileri tanımlayan ve onları birbirlerinden ayıran özelliklerin yer aldığı 1800 kelime belirlemişlerdir (Shaye, 2009: 15). Allport ve Odbert'

in çalışmasının ardından beş faktör kişilik özellikleri kuramının temelini oluşturmuş olan çalışmayı Cattell 1943 yılında yapmıştır. Bu alışmada Cattell, Allport ve Odbert' in çalışmasından elde edilen 4500 sözcük üzerinde durulmuştur. Cattell, çalışmalarında faktör analizini kullanarak 180, 42 ve 16 faktör üzerinde detaylı çalışmalar yaparak beş faktör kişilik özellikleri modelinin temellerini oluşturmuştur (John, vd., 1988: 180-183). Bu çalışmaların sonrasında 1963 yılında Norman'ın yapmış olduğu araştırma sonucunda bireylerin kişilik özelliklerinin beş boyut altında toplanmış olduğu açıklanmıştır. Norman bu boyutları; *dışa dönüklük, kültür, uyumluluk, duygusal denge ve sorumluluk* olarak ifade etmektedir. Norman ortaya çıkardığı bu sınıflamayı “*Kişilik Özelliklerinin Yeterli Sınıflandırması*” adıyla ortaya koymuştur (Yoon, 1997: 26). Allport ve Odbert ile Cattell'in yaptıkları çalışmaların sonucunda ortaya çıkması olan boyutlar listesi üzerine Norman, 1963 yılında 75 şema ve 40 sınıflandırma yapmıştır.

Goldberg 1990 yılında bu listeyi kullanarak 1710 sıfattan oluşan beş faktörlü kişilik ölçeğini hazırlamıştır. 1990 yılında gerçekleştirdiği ilk çalışmasında 75 kümede bulunan 1431 sıfat kullanırken, ikinci çalışmasında 133 kümede 479 sıfat, üçüncü çalışmasında da 339 özellik terimden ortaya çıkması olan ve 100 kümeden oluşan bir set meydana getirmiştir (Goldberg, 1990: 41, Golberg, 1992: 27). Goldberg yaptığı bu çalışmaların sonucunda, beş faktör kişilik özelliklerini daha detaylı inceleyerek biri 50 diğeri de 100 maddeden oluşan iki ölçek oluşturmuştur. Bunun sonucunda Goldberg kendisinin tanımlamış olduğu beş faktörü ortaya çıkarmıştır. Bu faktörleri; *ie ve dışa dönüklük, entelektüel hayal gücü, uyumluluk, duygusal denge ve sorumluluk* ifadeleri olarak belirlemiştir. Diğeri yandan Goldberg, beş faktör kişilik özellikleri konusunda çalışmalar yaparken beş faktör kişilik özelliklerinin de tanımlanması gerektiğini vurgulamış ve bu konuda çalışmalar ortaya koymuştur. Bundan dolayı, “*beş faktör*” adını kullanmış olan ilk araştırmacı olarak geçmektedir (Apple, 2011: 13).

Costa ve McCrae, 1985 yılında özellikler yaklaşımını geliştirmek için faktör olarak nitelendirdikleri değişkenleri insanlar üzerinde uygulamışlar ve kişiliğin beş faktörden meydana geldiğini belirtmişlerdir. Birkaç alışma neticesinde, *NEO-PI* olarak isimlendirdikleri kişiliğin üç boyutunu *deneyime açıklık, nevrotizm ve dışa dönüklük* olduğunu belirtmişlerdir (Apple, 2011: 14). Yaptığı oldukları çalışmaların ilerleyen aşamalarında da, kişiliğin beş ana boyutunu ortaya çıkarmışlar ve bunları; *dışa dönüklük, sorumluluk, nevrotizm, gelişime açıklık, uyumluluk* olarak açıklamışlardır (Somer ve Goldberg, 1999: 440). Günümüzde gerçekleştirilen bilimsel çalışmalarda en fazla

kullanılan kişilik özellikleri ölçeğinin içeriğini oluşturan bu boyutlar devam eden kısımda başlıklar altında incelenmiştir.

1.3.1. Dışa Dönüklük

Dışa dönük olarak nitelenen kişiler, diğer insanlar ile olan ilişkilerinde cana yakın olarak değerlendirilmektedirler. Genel olarak büyük kalabalıklardan ve gürültülü partilerden hoşlanırlar. Güçlü ve baskın biri olarak görülmekte olup takipçi olmaktansa lider olmayı tercih etmektedirler. Bu bireyler, yüksek derecede enerji sahibi olup, yaşamında aktif ve meşgul olmayı severler (Costa ve McCrae, 1992: 244).

1.3.2. Uyumluluk

Uyumlu olarak nitelendirilen kişiler alaycı ve şüpheli olma eğiliminde olup, insanlara kendi istediklerini yaptırmak için onlarla iyi geçinme çabası içindelerdir. Kendi ihtiyaçlarını ve çıkarlarını her zaman başkalarından önde tutmaktadırlar. Bu bireyler, aşırı rekabetçi ve idealleri için savaşılmaya hazırlardır. Başarıları için diğer insanlar tarafından övgü almaktan mutluluk duymaktadırlar (Costa ve McCrae, 1992: 245).

1.3.3. Sorumluluk

Sorumluluk sahibi bireyler genel olarak mantık çerçevesinde kararlar almaktadır. Düzenli, dakik ve iyi organize olan biri olarak tanımlanmaktadırlar, fakat bazı zamanlar kurallarını gereken düzeyden daha fazla esnetmektedirler. Yaptıkları hemen hemen her işte mükemmeli aramaktadırlar. Bunun yanında işler zorlaştığında bırakma eğilimine girerler, aceleciler ve bazen düşünmeden hareket etmektedirler (Costa ve McCrae, 1992: 245).

1.3.4. Gelişime Açıklık

Deneyimsel tarzda olan bu birey genellikle gelişime açık olarak tanımlanır. Canlı bir hayal gücü ve aktif bir fantezi hayatı vardır. Müzikte, sanatta, şiirde veya doğada bulunan güzelliğe özellikle duyarlıdır. Duyguları ve duygusal tepkileri onun için çeşitlidir ve önemlidir. Yeni ve farklı etkinliklerden hoşlanır, yaşamında çeşitliliğe çok ihtiyaç duyar. Orta düzeyde entelektüel merakı vardır ve Amerikan Yerlilerinin haklarını savunmasında gösterildiği gibi sosyal, politik ve ahlaki inançlarında genel olarak liberaldir (Costa ve McCrae, 1992: 245).

1.3.5. Nevrotizm

Bu kişiler, endişeli ve bir olay karşısında endişelenmeye meyilli olarak algılanmaktadır. Ara sıra mutsuzluk dönemi yaşayarak hayal kırıklığı ve başkalarına kızgın hissetmektedirler. İnsanlarla, özellikle yabancılar ile konuşurken utangaç bir tavır sergilemeleri bu kişiler için bir sorun olmaktadır ve stresle kolayca başa çıkamazlar (Costa ve McCrea, 1992: 244). Buraya kadar yapılan açıklamalara ek olarak Turner, (2003: 16) bu boyutları aşağıdaki şekilde tanımlamaktadır.

- Dışa Dönüklük: Bu kişilerin konuşmayı seven bir yapıları olup kalabalık gruplar ile zaman geçirmekten keyif almaktadırlar. İddialı, heyecana ve fiziksel hareketliliğe yatkınlıkları olan bu kişiler, yönetici ve liderlik gibi özellikleri de taşımaktadırlar.

- Duygusal Dengesizlik: Kişinin sıkça suçluluk, korku, sıkıntı ve öfke gibi duyguları yaşaması ve bu durumun kişinin karakterinde yer etmesi durumunu ifade etmektedir.

- Uyumluluk: Kişinin yeri geldiğinde fedakar olabilmesi, iş birliği yapabilmesi ve güvenilir olması gibi özellikleri ifade etmektedir.

- Sorumluluk: Bireyin kişilik özelliklerinde hırslı, amaçları doğrultusunda hareket eden, kolay harekete geçebilen ve güvenilir gibi özelliklerin var olmasıdır.

- Gelişime Açıklık: Duygusal tecrübelerden çekinmeyen, estetik algısı olan ve entelektüel merak duygusu olan bireylerin kişilik özelliklerini ifade etmektedir.

1.4. KİŞİLİK KURAMLARI

Bu bölümde kişiliğin gelişimi ile ilgili olarak çeşitli araştırmacılar tarafından gerçekleştirilen araştırmalar ışığında alan yazında genel kabul gören belirli kişilik kuramları, ilgili kuramı ortaya koyan ve önemli katkılar sağlayan bilim insanları bağlamında incelenmiştir.

1.4.1. Psikanalitik Yaklaşım Kuramları

İnsanlık tarihi boyunca kişiliğin doğasıyla ilgili birçok düşünce oluşsa da, Freud'un çalışması kişilik teorilerine yönelik temel bilgi olarak kabul edilmektedir. Freud bilinçdışından ilk bahseden kişi olmasa da daha önce veya daha sonra hiç kimse davranışı açıklamada bilinçdışı süreçlere bu kadar önem vermemiştir. Freud, histerik (duygusal) hastalarını tedavi etmek için hipnozu kullanmaya devam etmiştir. Ancak süre sınırlamalarından dolayı hayal kırıklığına uğramıştır ve alternatif yöntemler aramaya

başlamıştır. Hastaların akıllarına gelen her şeyi söylemelerine izin vermenin önemini yavaş yavaş anlamıştır. Bu noktada Freud, nörolojik incelemelerden psikolojik değerlendirmelere geçiş yoluna girmiştir. Araştırmacı, histerik hastalarla çalışmaya devam etmiş, gözlemleri ve teorilerinin gelişimi hakkında yazılar yazmıştır. Bu noktadan sonra önemli psikolojik keşiflerin eşliğinde olduğuna ikna olmuştur (Burger, 2010: 40-41).

Freud, yaklaşımını anlamak amacıyla bir topografik model ortaya çıkarmış ve bu modelde insan kişiliğini bilinç, bilinç öncesi ve bilinçdışı olmak üzere üç kısma ayırmıştır. Bilinç, şu anda farkında olunan düşünceleri içermektedir ve zihinde depolanan tüm bilgilerin yalnızca küçük bir yüzdesiyle ilgilidir. Düşüncelerin büyük çoğunluğu ve psikanalitik açıdan en önemli olan kısım ise bilinçdışında bulunmaktadır. Bilinçdışı, erişimimizin olmadığı alandır ve Freud'a göre düşünceleri bu alandan alıp bilince getirmek oldukça zordur. Bu bilinçsiz durum günlük davranışlarımızın çoğundan sorumlu olmaktadır. Ardından Freud kişiliği *alt-benlik (id)*, *benlik (ego)* ve *üst benlik (süper ego)* şeklinde üçe bölerek yapısal modeli geliştirmiştir (Burger, 2010: 44).

Freud, insan davranışının güçlü içsel dürtüler tarafından motive edildiğini ileri sürmüştür. Freud iki ana içgüdü kategorisi tanımlamıştır; ilki genellikle *libido* olarak adlandırılan cinsel içgüdü ve ikincisi ise *thanatos* olarak bilinen saldırgan içgüdüdür. Freud'a göre ego, istenmeyen düşünce ve arzularla başa çıkmak için birçok tekniğe sahip olan savunma mekanizmalarını ifade etmektedir. Savunma mekanizmalarından en önemlisi ise “*bastırma*” olarak görülmektedir. Bastırma, egonun tehdit ettiği durumu bilinçdışına iterek bilince ulaşmasını engellemeye çalışmaktadır. Freud'a göre, her birimiz bastırmayı kullanırız, çünkü hepimizin bilinçaltında kabul etmemeyi tercih ettiğimiz materyaller vardır (Burger, 2010: 47).

Psikanalitik yaklaşımın bir diğer önemli temsilcisi Alfred Adler, Freud'dan farklı olarak sosyal alana daha fazla yönelmiştir. Adler'e göre telafi edici çabalar güç arzusunu, yani bireylerin aşağılık duygusu ve çaresizlik duygusuyla baş ederek güçlü ve etkili bir sosyal varlık olma çabalarını yansıtmaktadır. Aşağılık duygusunu telafi etmeye çalışma ilkesi, yalnızca fiziksel bir sınırlamadan muzdarip bireyler için geçerli değil, her bir birey için geçerlidir. Bunun nedeni herkesin çocuklukta aşağılık duygusunu deneyimlemiş olmasıdır. Adler bunu “*Her çocuğun hayatta bir kez de olsa daha aşağı bir konumda olduğunu unutmamak gerekir*” sözü ile açık bir şekilde belirtmektedir. Nevrotik formda, üstünlük çabaları başkaları üzerinde güç ve kontrol uygulama çabalarıyla ifade

edilebilmektedir. Daha sağlıklı bir formda olan kişi, birlik ve mükemmelliğe doğru, bir diğer ifade ile “*yukarı doğru bir sürüş*” yaşar. Sağlıklı insanda üstünlük çabası, atılganlık ve rekabetin yanı sıra sosyal duygu ve iş birliği ile ifade edilmektedir (Cervone ve Pervin, 2013: 137).

Psikanalitik yaklaşımın temsilcilerinden Jung, Freud’dan etkilenmiştir ve cinsellikle ilgili olan konuları bütünüyle kabul etmemekle birlikte libidoyu Freud’dan daha farklı ele alarak aslında cinsel bir güdü olarak değil bir yaşam enerjisi olarak tanımlamıştır. Freud’un kişisel bilinçdışı kavramının üzerine ekleme yaparak, insanların geçmişte yaşayan atalarından aktararak gelen tecrübeleri taşıdıkları bir bilinçaltının var olduğunu ve bunun da evrensel olduğunu iddia etmiştir (Cervone ve Pervin, 2013: 140). Jung’a göre milletler için, ortak mitlerin varlığının kişisel tecrübeye dayanmayan ortak bilinçdışı bir kavramı getirmekte ve buna “*Kolektif Psikoloji*” denilmektedir. Jung, insanın hayatta olduğu süre boyunca tek amacının kendini gerçekleştirmek olduğunu savunmaktadır ve insanın sadece bu durumda aydınlanmış bir varlık olabileceğini düşünmektedir. Bundan dolayı da gerçek benliğin önemine değinmektedir (Collin, vd., 2012: 207).

Psikanalitik yaklaşımın öncüsü Freud, egoyu id, dürtüler ve süper ego talepleri arasında aracı olarak görürken, Erikson egonun birçok yapıcı işlevi yerine getirdiğine inanmaktadır. Erikson’a göre ego, kişinin kimliğini oluşturma ve çevre üzerindeki hâkimiyet ihtiyacını karşılama gibi hedeflere doğru çalışan nispeten güçlü, bağımsız bir kişilik parçasıdır. Erikson’un kişiliğe yaklaşımı, ego psikolojisi olarak adlandırılmıştır. Erikson’a göre, egonun temel amacı birey üzerinde bir kimlik duygusu oluşturmak ve bu duyguyu sürdürmektir. Bu kimlik duygusu, benzersizliğimizin farkındalığının yanı sıra geçmişimizle ve hayali geleceğimizle süreklilik duygularını içermektedir. Sıklıkla aşırı ve yanlış kullanılan terim olan “*kimlik krizi*” Erikson’un çalışmasından gelmektedir. Araştırmacı bu ifadeyi, kim olduğumuza dair güçlü bir duygumuzdan yoksun olduğumuzda hissettiğimiz kafa karışıklığı ve umutsuzluğu ifade etmek için kullanmıştır (Burger, 2010: 106).

Psikanalitik yaklaşımın temsilcilerinden Horney, kadın bir psikanalist olarak Freud’un kişilik kuramında yer alan kadınlar ile ilgili düşüncelerini kabul etmemekte ve kadınların farklı kişiliklerle doğduklarını savunmaktadır. Horney, cinsiyetler arasındaki bazı belirgin farklılıklardan dolayı kültürel ve sosyal güçlerin biyolojiden çok daha fazla sorumlu olduğunu belirtmiştir. Bunun üzerine New York Psikanaliz Enstitüsü üyeleri,

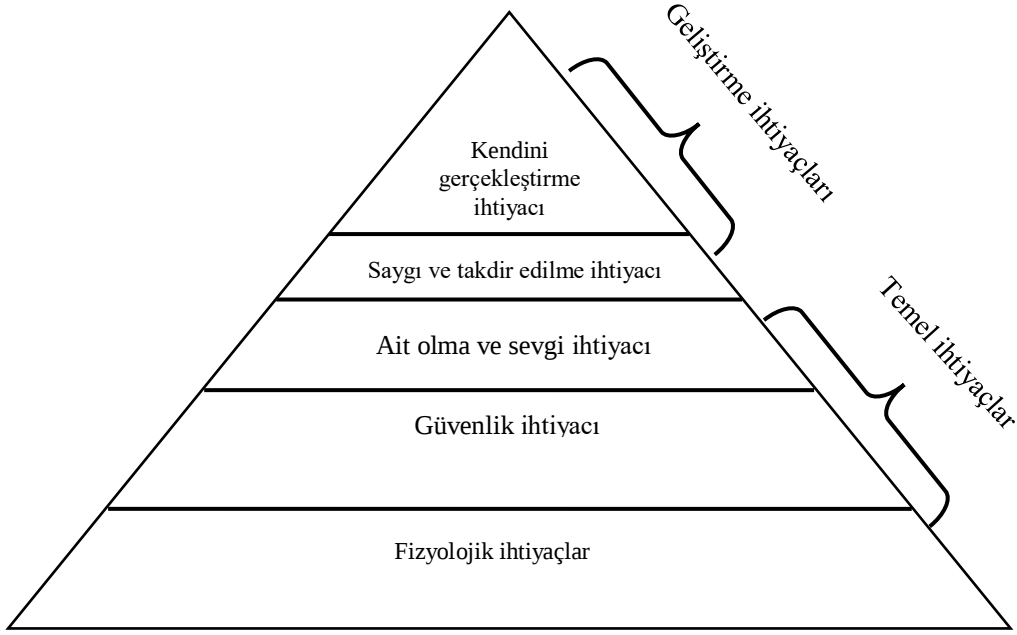
Horney'nin enstitüden ayrılması gerektiğine karar vermişlerdir. Horney ise 1941'de istifa ederek Amerikan Psikanaliz Enstitüsü'nü kurmuştur. Horney, kariyeri boyunca kişilik gelişimi üzerindeki kültürel ve sosyal etkileri araştırmıştır. Yaptığı araştırmalara bakıldığında; psikanalitik yaklaşıma yaptığı katkılar, nevroz hakkındaki görüşleri ve kadın psikolojisi olmak üzere iki konu olarak görülmektedir (Burger, 2010: 111).

Psikanalitik yaklaşımın temsilcilerinden Fromm, psikanaliz ve toplumsal sorunlarla ilgilenmiş ve bu ilgisi, 1941'de basılan kitabı *Özgürlük'ten Kaçış'ta* yer bulmaktadır. Nazi hareketinin 'sosyo-psikanalitik' boyutu üzerine yazmış olduğu kitabında yaşadığı dönemde gerçekleşen siyasi olaylardan bahsetmektedir. Kuramında sosyalizm ve psikanaliz birleşimini ele almaktadır. Fromm, mutluluğun anahtarını elinde tutan insanların, kendisini bilen ve kendisi gibi davranabilen insanlardan oluştuğunu ve insanların farkında olmadan özgürlükten kaçtığını savunmuştur. Erich Fromm'un kuramı ikinci dünya savaşı yıllarında şekillenmiş olduğu için özgürlükle ilgili konular üzerindeki hassasiyeti fark edilmektedir (Burger, 2006: 182-185).

1.4.2. İnsancıl Yaklaşım

İnsancıl kuramın öncülerinden olan Carl Rogers, yaşamda varılacak noktanın değil, varılacak yere kadar geçen sürecin önemini vurgulamaktadır. Carl Rogers'a göre potansiyelini tam olarak kullanan ve hedefine ulaşan insanlar, çabalarını yaşamsal doyuma ulaşmak için göstermektedir (Burger, 2010: 422-427). Roger'in yanı sıra Maslow, insanın ancak hayatını idame ettirebilmek için gereken temel ihtiyaçlarını karşılayabildikten sonra yaşayacağı süre içerisinde neyi veya neleri başarmak isteyeceğine odaklanabileceğini savunmaktadır. Bu sorunun kişiden kişiye daha farklı şekillerde cevaplanabileceğini ve bununla birlikte kendini gerçekleştirme evresine gelebilen insan sayısının da azınlıkta olduğu ifade etmiştir. İhtiyaçlar hiyerarşisini ortaya çıkaran Maslow bu çalışmasının evrensel bir nitelik taşıdığını belirtmektedir (Cervone ve Pervin, 2013: 142).

Şekil 2. Maslow İhtiyaçlar Piramidi



Kaynak: Şolt, 2018: 218.

Hiyerarşinin en alt basamağında bulunan fizyolojik ihtiyaçlar, genel olarak öğrenilmeyen ve içgüdülerden kaynaklanan ihtiyaçlardır. Bunlara açlık, susuzluk, uyku ve cinsellik örnek verilebilmektedir. Bunların yanı sıra, çalışanların hayatlarını idame ettirebilmeleri için karşılığında aldıkları ücret en öncelikli temel güdüleyicilerden biridir. İkinci basamak olan güvenlik ihtiyacıyla ilgili olarak Maslow, fiziksel güvenlik ile birlikte duygusal güvenliğin de önemli olduğunu vurgulamıştır. Fizyolojik ihtiyaçlarda olduğu gibi güvenlik ihtiyaçları da önemli olup bu ihtiyaçlar karşılanmadığında güdüleyici olma özelliğini kaybetmektedir. İş güvencesi, sigorta hizmetleri, işçi sağlığı ve güvenliğine ilişkin uygulamalar da güvenlik ihtiyaçlarının karşılanmasında önemli bir rol oynamaktadır (Bolat, vd., 2009: 219). Üçüncü basamakta ise sevgi ihtiyacı yer almakta olup bu düzeydeki ihtiyaçları tanımlamada “ait olma” ya da “sosyal” kelimelerini kullanmak daha uygun olabilmektedir. Bu düzey ihtiyaçlar, sevgi veya bir grupta yakın ilişki kurma ihtiyaçlarını kapsamaktadır. Spor faaliyetleri, piknikler, akşam yemekleri, sinema ve tiyatro faaliyetleri düzenlemek, geliştirmek ya da bazen bunlara yönetim olarak bizzat katılmak çalışanlarda bir iş birliği ve beraberlik havası yaratarak onların sevgi ihtiyaçları karşılanabilmektedir (Eren, 2001: 92). Dördüncü basamakta ise saygı/takdir edilme ihtiyacı bulunmakta ve kendini gösterme/saygınlık, insanların daha yüksek ihtiyaçlarını ifade etmektedir. Güç, başarı ve statü gibi ihtiyaçlar bu seviyedeki ihtiyaçların bir parçası olarak ele alınabilir. Maslow’un bu ihtiyaçlarla ilgili olarak dikkati

çektığı nokta şudur; Kişiler hem kendilerine hem de başkalarına kendilerini göstermek istemektedirler. Ayrıca Kişiler, gerek grup içinden gerekse grup dışından kendilerine sürekli ve sağlam bir değer ve saygı verilmesini istemektedirler. Takdir edilme, yükselme, başarıyı ödüllendirme gibi eylemler bu ihtiyacın karşılanmasında önemli ölçüde etkili olmaktadır (Bolat, vd., 2009: 220). Beşinci basamakta ise kendini gerçekleştirme yer almakta ve bu düzey düşük, orta ve yüksek olan tüm ihtiyaçların ulaştığı en son noktayı ifade etmektedir. İhtiyaçlar hiyerarşisinin bu basamağında insanlar kendi potansiyellerinin farkına varacaklar ve bunu kullanma ihtiyacı hissedeceklerdir. Maslow'a göre bu son basamağa kadar gelen birey, yaratma ve başarıma gücünü ortaya koymakta ve bunun sonucunda bireyin gerçek kişiliğinin, yaratıcı ve yapıcı gücü ortaya çıkmaktadır. (Sabuncuoğlu, 2001: 85).

Tablo 1. Kendini Gerçekleştirmiş İnsanların Özellikleri

İnsancıl yaklaşım Bağlamında Kendini Gerçekleştirmiş İnsanların Özellikleri	
Carl Rogers	Abraham Maslow
Yeni deneyimlerden keyif alırlar.	Kendilerini benimserler.
Yaşamın akışında sürüklenmesine izin verir.	Eksik yanlarının farkına varır ve geliştirmeye çalışır.
Hiçbir anın boş geçmesine izin vermezler.	Hatalarından dolayı suçlu hissederek zaman kaybetmezler.
Kendi hislerine güvenirlir.	Kendilerini oldukları gibi kabul ederler.
Çevresindeki insanlarla empati kurarlar.	Çevrelerindeki insanlara nazaran toplum baskısından daha az etkilenirler.
Mahalle baskısına boyun eğmezler.	İstekleri toplumun beklentisiyle örtüşmediği zamanlarda kendilerini şartlanmış hissetmezler.
Hayatlarıyla ilgili kararlar verirken çevreden gelen tepkilere değil kendi isteklerine odaklanırlar.	Algıları güçlüdür.
Diğer insanlara nazaran duygu dalgalanmalarını yüksek yaşarlar.	Toplum baskılarına karşı koymaktan çekinmezler.

Kaynak: Burger, 2010: 434.

1.4.3. Davranışsal ve Sosyal Öğrenme Kuramları

Skinner, davranışçı psikologlar arasından en yaygın olarak bilinen psikologdur. Bununla birlikte Skinner, bu alanda öncü değildir fakat Ivan Pavlov ve John B. Watson gibi kişilerin fikirlerini davranışçılık teorilerinin radikal tutumuna ulaşabilmek için deneysel incelemeye tabi tutarak geliştirmiştir. Skinner, davranışçılığın ideal bir savunucusu olduğunu yaptığı deneysel incelemeleri sayesinde kanıtlamıştır. Benimsediği

psikoloji dalı için “*radikal davranışçılık*” terimini kullanarak davranışçı yaklaşıma sadık kalmıştır. Düşünce süreçlerinin ve zihinsel durumların varlığını inkâr etmese de psikolojide sadece hakimiyet oluşturulan koşullara veya durumlara verilen fiziksel tepkilerin incelenmesi gerektiğine inanmıştır (Collin, vd., 2012: 85).

Kişilikle ilgili olarak, geleneksel davranışsal görüşlerden bilişsel yaklaşımlara doğru geçiş yapılabilmesi için Albert Bandura’nın çalışmaları örnek gösterilmektedir. Bandura, her türlü uyarıcının pasif alıcıları olarak insanların tasvir edilmesini reddetmektedir. Bireyler mutlaka çevresel olaylara tepki verirler ve karakteristik davranışları, ödül ve cezaların sonucu olarak öğrenirler. Bandura, davranışın iç güçler tarafından mı yoksa dış güçler tarafından mı belirlendiği sorusuna yeni bir bakış açısı getirerek davranışın hem iç hem de dış belirleyicileri olduğunu ve yalnızca basit bir kombinasyon ile belirlenmediğini savunmaktadır. Bandura, bunun yerine, karşılıklı determinizm kavramını öne sürmektedir. Determinizm kavramı basit bir ifade ile sistemin her parçasıdır. Yani davranışlar, dış etkenler ve iç etkenler diğer bölümlerin her birini etkilemektedir. Bandura beklentilerimiz gibi içsel faktörlerin davranışlarımızı etkilediğini ileri sürmektedir. Eğer sevmediğiniz birisi sizden birlikte basketbol oynamanızı isterse, o sırada siz aklınızdan bu kişiyle ne kadar sıkıcı bir zaman geçirebileceğinizi düşünebilirsiniz. Dolayısıyla içsel beklentileriniz muhtemelen size gelen bu teklifi reddetmenize sebep olacaktır. Kişiliği anlamak için dikkate alınması gereken, insana özgü birkaç özellik vardır. Hayvanlardan farklı olarak, insanlar gelecekteki hareketlerine kılavuz olması için öngörülerini kullanmaktadırlar. İnsanlar karşılaştıkları durumlarda veya öncesinde olası sonuçları hayal eder, olasılıkları hesaplar ve stratejiler geliştirirler (Burger, 2010: 353-355).

Davranışsal ve sosyal öğrenme kuramının bir diğer temsilcisi Kelly, kelimeler ile ifade edilen yapıları “sözel” yapılar olarak açıklamaktadır. Tüm yapıların aynı benzerliği göstermemesinden dolayı da Kelly, bu yapıları sözlü ve söz öncesi olarak ikiye ayırmıştır. Sözel bir yapı kelimeler ile ifade edilebilirken söz öncesi yapı, kişinin durumu ifade edebilecek herhangi bir söz bulunmamasına rağmen kullanılan yapıdır. Kişi dil üzerinde hâkimiyet sağlamadan önce söz öncesi olarak tanımlanan bir yapı öğrenmektedir. Bu durumla ilgili olarak Kelly, sözlü ve söz öncesi yapılarının Freud taraftarlarının bilinçli ve bilinçsiz olarak isimlendirdiği bazı olaylar ile benzerlik gösterdiğini öne sürmüştür. Kelly’nin düşüncesine göre kişilik bilimi, gerçeğin ortaya çıkmasıyla veya Freud’un öne sürdüğü gibi zihinde gizlenmiş olan şeylerin ortaya konulmasıyla ilgili değil, olayları

tahmin edebilme konusunda bilimsel sistemleri geliştirme çabasıdır. Birbirinden farklı kişilik teorileri, kişiler hakkında daha önce duyulmamış ve geçerliliği olan tahminlerde bulunabilmektedir (Cervone ve Pervin, 2013: 396).

1.4.4. Biyolojik Yaklaşım Kuramları

Hans J. Eysenck, öncelikle bir araştırma psikoloğu olarak tanınmaktadır ve yıllar süren çalışmaları sonucunda ortaya koymuş olduğu teorisi temel olarak, fizyoloji ve genetiğe dayanmaktadır. Eysenck, öğrenilmiş alışkanlıkların kişilik üzerinde büyük önem taşıdığını belirtse de bunun sebebini, genetik mirasın bir sonucu olarak görmüştür. Bu nedenle kişiliği mizaç yönünden incelemiştir. Eysenck, çalışmalarının ilk zamanlarında içe dönüklük dışa dönüklük ve nevrotiklik olarak iki faktör ortaya koysa da ilerleyen yıllardaki çalışmalarında psikotiklik faktörünü de dâhil ederek kişilikle ilgili 3 ana faktör belirlemiştir (Boere, 2006).

Dışa dönükler, sosyal olma ve dürtüsellik ile bütünleştirilmekte olup aynı zamanda şakacılık, pratik zekâ, iyimserlik ve başka insanlar ile olumlu ilişkiler kurabilme özellikleriyle de karakterize edilmektedirler. Diğer taraftan içe dönüklere bakıldığında dışa dönüklerin sahip olduğu özelliklerin tersine sessiz, pasif, sosyal olmayan, çekingen ve düşünceli olarak tanımlanabilirler. Eysenck'e göre dışa dönükler ve içe dönükler arasındaki bu temel farklılıklar davranışsal değil, genetik özelliklerden kaynaklanmaktadır (Feist ve Feist, 2008: 411-412).

Eysenck' göre nevrotik bireyler, duygusal anlamda dengesizlerdir. Nevrotik bireylerden bazıları belirli nesneler, kişiler, hayvanlar veya yüksek yerlerden korkmaktadır. Bazıları ise obsesif veya dürtüsel semptomlar sergileyebilmektedir. Söz konusu olan korku durumuyla gerçek olan durum arasında orantısız bir kaygı düzeyi mevcuttur (Ryckman, 2007: 396-397). Bunun yanında nevrotiklik düzeyleri düşük olan bireyler daha sakin ve dengeli bir tutum sergilemektedirler. Bu bireylerin duygusal anlamda dalgalanmalar yaşama veya karşılaşılan bir duruma karşı aşırı tepki gösterme olasılıkları diğer nevrotik bireylere göre daha düşüktür (Ewen, 2007: 300). Bu tarzda davranışlar gösteren bireylerin nevrotik özellikleri ile duygusal istikrar özellikleri arasında oldukça güçlü bir kalıtsal bağ vardır.

1.5. KİŞİLİK TİPLERİ

Bu bölümde literatürde yer alan kişilik tipolojilerinden Carl Gustav Jung'un kişilik tipolojisi, Kretshmer'in kişilik tipolojisi, William Sheldon'un sınıflandırması,

Spranger'ın sınıflandırması, R. B. Cattell'in 16 kişilik özelliği ve son olarak Freidman ve Rosenman'ın A ve B tipi kişilik biçimlerine yer verilmiştir.

1.5.1. Carl Gustav Jung'un Kişilik Tipolojisi

Jung'a göre, kişilerin sahip olduğu deneyimler ve gelecekte beklenenler, davranışın temellerini oluşturmaktadır. Bireyde "içedönük ve dışadönük" olarak iki ana unsur ortaya koyan Jung, bunun yanında algılama ve yargılama olarak iki temel unsura belirlemiştir. Kişiler algılamayı, duyu organlarıyla veya sezgileriyle yapabilmekte iken yargılamayı da mantık veya hisleriyle yapabilmektedir. Buradan yola çıkmış olan Jung, sekiz ana kişilik tipi ortaya koymuştur (Zel, 2001: 39).

Sekiz karakter tipi belirleyen Jung, bunları psikolojik karakter tipleri olarak tanımlamış ve bu sekiz karakter tipini ise; dışa dönük düşünen tip, içe dönük düşünen tip, dışa dönük duygusal tip, içe dönük duygusal tip, dışa dönük duyusal tip, içe dönük duyusal tip, dışa dönük sezgili tip ve içe dönük sezgili tip olarak tanımlamıştır. Bu sekiz karakter tipini Yılmaz, (2018: 101) aşağıdaki şekilde açıklamaktadır:

- Dışa Dönük Düşünen Tip: Bu tip insanların idealleri olduğundan dolayı, enerjilerini öğrenmeye ve dünya için bilgi toplamaya harcarlar. Duygusal taraflarını ön planda tutmadıkları için dışarıdan soğuk ve benmerkezci bir profil çizebilmektedirler.

- İçe Dönük Düşünen Tip: İnatçı ve yaklaşılması kolay olmayan insanlardır. Duygularıyla baş başa kalmaktan keyif alırlar, bundan dolayı kendi düşüncelerinin diğer insanlar için kabul edilebilir olması ya da olmaması bu kişiler için önemli bir unsur değildir.

- Dışa Dönük Duygusal Tip: Hayatlarının içine aldıkları kişilerle uyumlu olup, bu kişiler tarafından kolay anlaşılabilir ve kibar biri olarak bilinirler. Bunun yanında kendi hissettikleri duygular bir anda tam tersi bir yöne seyredebilmektedir.

- İçe Dönük Duygusal Tip: İçsel duygu durumlarını başkalarına anlatmayı sevmeyenler ve dışarıdan gizemli bir görünüm çizerler. İnsanlar arasında kabul görmüş düşünceleri benimsemeyerek, bu düşüncelerin tam tersini savunmaktadırlar.

- Dışa Dönük Duyusal Tip: Bu tip insanlar realist bir yapıya sahip olup; hayatlarına hayal kurarak devam edemezler ve her zaman mevcut duruma odaklanırlar. Bir konuyu duydukları bilgiler ile değil, kendi tecrübeleri yoluyla anlamak isterler.

- İçe Dönük Duyusal Tip: Sakin olarak bilinen, iç dünyalarında mutlu olan ve dış dünyayı riskli bulan insanlardır. Diğer insanlar tarafından ilgi çekici bir insan olarak görülmezler.

- Dışa Dönük Sezgili Tip: Bu tip insanlar, gündelik durumlardan dışarı çıkarak yeniliğı aramaktadır. Karşılaştıkları olaylarda, sezgisel bir yol ile başa çıkabilme ve olasılıkları tahmin edebilme özellikleri vardır.

- İçe Dönük Sezgili Tip: Bu tip insanlar, dıştan algılanan bir nesnenin bilince yansıyan görüntüsüne ve bunun getirdiğı derin düşüncelere odaklanırlar. Diğer insanlar için alışılmışın dışında olan insanlardır.

1.5.2. Kretschmer’ın Kişilik Tipolojisi

Kretschmer, insanın kişilik özellikleri ile fiziksel özellikleri arasındaki ilişkiyi inceleyerek dört farklı kişilik tipi ortaya koymuş ve bu kişilik tiplerini (Şimşek, vd., 2014: 81; Eroğlu, 2017: 261-262) aşağıdaki şekilde toplamıştır:

- Piknik tipi: Genel olarak kısa boylu, şişman ve yemek yemeyi seven insanlardır. Bu tip kişiler depresif davranmaya eğilimli olduğundan dolayı kırılgan yapıya sahip olabilmektedirler.

- Astenik tip: Bu tip kişiler fiziksel olarak, uzun boylu ve zayıf bireylerdir. Ne kadar yemek yerlerse yesinler kilo almazlar. Kol ve bacakları ince, elleri kemikli ve yüzü üçgen yapıda olan kişilerdir. Bunun yanında yalnız kalmayı seven ve duygusal anlamda içine kapalı olan insanlardır.

- Atletik tip: Uzun boylu, kaslı vücutlu ve ince bele sahip olan kişilerdir. Karakter olarak soğukkanlı bireyler olup liderlik özellikleri gelişmiş yapıdadır.

- Displastik tip: Bu kişiler diğer üç tipe sahip olan kişilerle, fiziksel ve kişilik özelliğı bakımından benzerlik göstermemektedir.

1.5.3. William Sheldon’un Sınıflandırması

Sheldon, insanları fiziksel özelliklerine sınıflandırarak üç temel tip ortaya koymuş ve bu tipleri; Endomorflar, Mezomorflar ve Ektomorf olarak belirlemiştir (Baymur, 2017: 277). Bu üç temel tipi de Şimşek, vd., (2014: 81) aşağıdaki şekilde açıklamaktadır:

- Endomorflar: Bu kişiler fiziksel olarak kilolu bir yapıya sahiplerdir. Hayatlarında eğlenceli aktiviteler yapmaktan keyif alırlar ve duygularını dışarıya yansıtmaktan çekinmeyen insanlardır.

- Mezomorflar: Bu kişiler fiziksel olarak atletik ve kaslı bir yapıya sahiplerdir. Bu tip kişiler spor yapmaktan keyif alan, enerjik ve bedenen dayanıklıdırlar.

- Ektomorflar: Bu tip kişiler ince vücutlu, uzun boylu yapıya sahip bireylerdir. Bunun yanında içsel olarak sıkıntılı, asosyal, duygularını ifade etmekten kaçan kişilerdir.

1.5.4. Spranger'ın Sınıflandırması

Spranger kişilik tiplerini, insanın sahip olduğu fiziksel özelliklere göre değerlendirmek yerine ruhsal ve toplumsal açıdan inceleyerek teorik tip, estetik tip, ekonomik tip, sosyal tip, politik tip ve dindar tip olarak altı tipe kategorize etmiştir. Söz konusu olan bu altı tipi aşağıdaki şekilde ifade etmek mümkündür (Spranger, 1928: 174; Kaplan, 2008: 27).

- Teorik Tip: Bu kişiler hayatlarında başarılı olmak isterler. Araştırmaya, yeni bilgiler öğrenmek gibi amaçları olduğundan şüphecilik, bu kişilerin en belirgin özellikleri arasında yer almaktadır.

- Estetik Tip: Genellikle küçük şeylerden mutlu olmayan insanlardır. Belirli bir rutine bağlı olan hayat tarzından uzak yaşamak isterler. Hayatlarında değişiklik ve yenilikler isterler.

- Ekonomik Tip: Genel olarak tutumlu kişilerdir. Her türlü kötü ihtimali düşünme eğilimde olduklarından dolayı ekonomik gelirin devamlılığının sağlamasını diğer insanlara göre daha fazla önemserler. Bu düşünce yapısıyla da kendilerini güvende hissetmektedirler.

- Sosyal Tip: Bu kişiler, kendi yaşadıkları problemleri anlatmaktan ve gündeme getirmekten hoşlanmazlar. Bunun yerine başkalarının mutluluklarına ve hüznlerine ortak olmayı seçerler.

- Politik Tip: Bu kişiler, genellikle hırslı insanlardır. Kendilerini çevrelerinde bulunan insanlardan üstün bir pozisyonda görmek istedikleri için sürekli daha iyi bir konuma gelme çabası içerisindeyler.

- Dindar Tip: Sürekli olarak iki dünya arasında derin düşünceler içerisinde olan insanlardır. Bu dünyanın geçici olduğunu önemli olanın öbür dünya için çalışmak olduğunu düşünen bireylerdir.

1.5.5. R. B. Cattell'in 16 Kişilik Özelliği

Cattell, kişilik ile ilgili gerçekleştirdiği çalışmalarının sonucunda toplam 4500 terim elde etmiştir. Bu terimler arasından bilinmeyen kelimeleri ve eş anlamlı kelimeleri belirledikten sonra faktör analizi kullanarak 160 terime indirgemıştır. Bu faktör analizi sonucunda 35 yüzeysel, 16 tane de kaynak kişilik özelliği ortaya çıkarmıştır ve kişilik konusunun tamamının bu özelliklerden oluştuğunu ileri sürmüştür. Cattell, kişiliği sınıflandırmak için 16 kişilik faktörünü geliştirmiştir. Bu faktörler hem bağımsız hem de bağımlı kişilik özelliklerini kapsamaktadır (Eysenck, 2017: 283).

Tablo 2. R. B. Cattell'in Kişilik Tipi Boyutları

Çekingen	Katılımcı, Sıcak
Düşük zihinsel kapasite	Yüksek zihinsel kapasite
Duygusal düşünen	Mantıksal düşünen
İşbirlikçi, Alçakgönüllü	İddialı, baskın
Ağırbaşlı	Coşkulu
Çıkarıcı	Dürüst, Hakçı
Utangaç	Girişken
Objektif, Sert	Hassas, Duyarlı
Şüphelenmeyen	Tetikte olan
Pratik, Gerçekçi	Hayal gücü yüksek
Samimi	Kurnaz
Sakin/uysal	Evhamlı
Geleneksel	Deneyimlere açık
Gruba bağımlı	Bireysel
Esnek	Disiplinli
Rahat	Gergin

Kaynak: Eysenck, W. M. 2017: 283.

1.5.6. Freidman ve Rosenman' in A ve B Tipi Kişilik Biçimleri

Freidman ve Rosenman kişilik ile ilgili yapmış oldukları araştırmalar sonucunda A ve B olarak isimlendirdikleri iki farklı tip belirlemişlerdir. A tipi kişiliğini, daha fazlasını başarmak için devamlı olarak mücadeleyi sürdürme eğiliminde olan herhangi

bir bireyde gözlenebilen bir eylem olarak tanımlamışlardır. A tipine sahip kişiler çevrelerinde bulunan diğer insanlar üzerinde kontrol sahibi olma ihtiyacı hissetmektedirler. Bunun aksine B tipine sahip olan kişiler, diğer insanların üzerinde kontrol sahibi olma gibi bir ihtiyaç hissetmezler ve bunun için çok fazla zaman harcamazlar (Parhizgar, 2002: 191).

A tipine sahip olan insanlar, oldukça işkolik, rekabetçi, sabırsız ve kendini işine adayan bireylerden oluşmaktadır. Yaptıkları işte başarılı olmak için yüksek bir motivasyona sahip olup zaman yönetimini iyi yapabilmektedirler. Bunun aksine B tipine sahip olan insanlar hayata karşı daha rahat olan, gereksiz rekabete girmeyen ve kendine daha fazla güvenen bireylerdir (Griffin ve Moorhead, 2014: 183).



İKİNCİ BÖLÜM

İLETİŞİM, İLETİŞİM BECERİSİ, İŞTEN AYRILMA NİYETİ KAVRAMLARI VE ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ

Literatürde yer alan bilgiler doğrultusunda araştırmanın bu bölümünde iletişim kavramı, iletişimin süreci ve öğeleri, iletişim türleri, iletişim engelleri, iletişim becerileri kavramı, işten ayrılma niyeti konuları ele alınmış akabinde de araştırma hipotezlerinin geliştirilmesi bölümü ile devam edilmiştir.

1. İLETİŞİM KAVRAMI

Türk Dil Kurumu iletişimi, kişilerin duygularını, düşüncelerini veya bir bilginin akla gelebilecek çeşitli yollar aracılığıyla karşı tarafa aktarılması olarak tanımlamıştır (TDK, 2022). İletişim kısaca, var olan bilgiyi aktarma ve bu bilgiyi anlama süreci olarak tanımlanmaktadır (Dökmen, 2001: 37). Bunun yanında iletişim, kişilerarası bilgi, düşünce ve duygu paylaşımı şeklinde de tanımlanabilmektedir (Şimşek, 2008: 203). Daha geniş bir ifade ile iletişim, bir sonuca ulaşmak veya insanların düşünceleri ve davranışları üzerinde etkili olabilmek amacıyla duygu, düşünce ve davranışlarını sözlü, yazılı ya da sözsüz olarak karşı tarafa iletmeleri sürecidir (Demirtaş, 2010: 413).

İletişim kelimesi köken olarak Latince “communis” kelimesinden türeyerek dilimizde yer edinmiştir. “Ortak” anlamına gelen communis kelimesi, bir konunun iki farklı birey arasında bilgi alışverişi yaratması anlamına gelmektedir. Daha açık bir ifade ile iletişim, gönderici ve alıcının bulunduğu, göndericinin alıcıya bilgi paylaşımı yaptığı süreç olarak tanımlanmaktadır (Telman ve Ünsal, 2005: 19). İletişim, duygu ve düşüncelerin birbirinden farklı birçok şekilde karşı tarafa aktarılması olarak tanımlanmaktadır. Bunun yanında iletişim, televizyon, radyo ve telefon gibi cihazlardan yararlanılarak sürdürülen bilgi alışverişi olarak da ifade edilmektedir. Bu bağlamda canlılar arasında iletişim kurabilme yeteneğine sahip olan tür sadece insan olmadığından, insana özgü iletişim kavramı, “duygu, düşünce ve bilgilerin, biriktirilip anlamlarında uzlaşmış simgeler vasıtasıyla aktarılmasının ve alışverişinin, farklı mekân ve zaman boyutlarında gerçekleştirilmesi” olarak tanımlanmaktadır (Zıllıoğlu, 2003: 6-7).

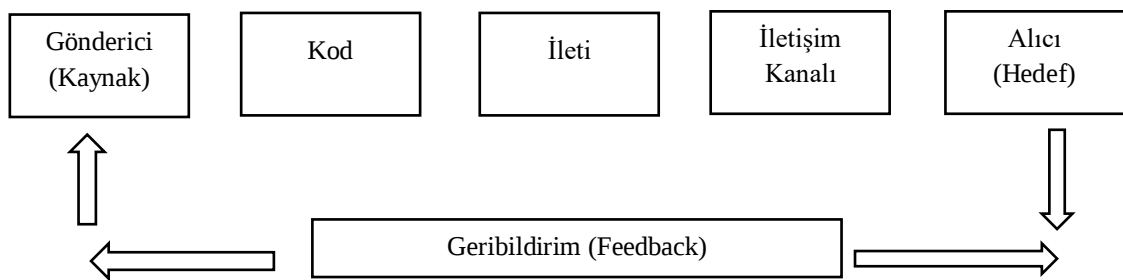
İletişim, insanların yaşam faaliyetlerini sürdürmek için ihtiyaç duyduğu beslenme, barınma vb. gibi temel unsurlardan birisi olup, insanın kendisini ifade edebildiği ve başka insanlarla etkileşim içerisinde olabildiği bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Örücü ve Kıvrak, 2013: 15). İnsanlar, ilk zamanlardan itibaren birbirleriyle iletişim halinde olmuş

ve iletişim süreci, insanların bir arada yaşamalarının sonucu olarak yaşamın temel ihtiyaçlarından biri haline gelmiştir. Bununla birlikte insanlar, birbirleri ile etkileşime geçtikleri her süreçte karşılıklı konuşma dışında, etraflarında bulunan nesneleri ve duvar yazılarını da kullanarak sahip oldukları kültürün getirmiş olduğu farklıları birbirlerine aktararak aslında başka kültürleri de tanımış ve geliştirmişlerdir (Önsal, 2012: 36). Günümüzde ise teknolojinin süratle gelişmesiyle beraber insanların birbirleriyle iletişim kurması çok daha rahat bir hale gelmiştir. Eski zamanlarda insanların bulundukları yerden daha uzak bir yere gitmeleri günler belki de aylar sürse de günümüz koşullarında artık uzun mesafe diye bir şey kalmamıştır. İki insanın birbirlerine ulaşabilme süreleri saniyelere inmiştir. Bu gelişmeler ile birlikte günümüz koşullarında iletişim çok daha kaliteli ve hızlı bir konuma gelmiştir (Örücü ve Kıvrak, 2013: 16).

1.1. İLETİŞİMİN SÜRECİ VE ÖĞELERİ

İletişim sürecini ve işleyiş biçimini anlayabilmek için en başta iletişimin bir süreç olduğunun farkına varmak gerekmektedir. Şekil 3'te gösterildiği üzere iletişim süreci gönderici olan kişinin düşüncelerini ve duygularını kodlaması ve hedefe göndermesi ile başlamaktadır. İletişim süreci gönderici (kaynak), kod, ileti, iletişim kanalı, alıcı (hedef) ve geri bildirimden oluşmaktadır. Etkin bir iletişim için bu iletişim unsurlarından herhangi birisi eksik olmamalıdır. Gönderici iletiyi gönderdiği takdirde alıcı bunu duymaz veya anlayamaz ise iletişim sağlanmamış olacaktır (Tutar ve Yılmaz, 2008: 7). İletişim sürecinin daha iyi anlaşılabilmesi açısından Şekil 3'te yer alan iletişim unsurların sırasıyla açıklanması faydalı olacaktır.

Şekil 3. Temel İletişim Süreci



Kaynak: Şimşek, vd., 2014: 104.

1.1.1. Gönderici (Kaynak)

İletişim sürecinin başlaması için ilk olarak bir göndericiye (Kaynak) ihtiyaç vardır. Gönderici, mesajı ileten insan ya da insanlardan oluşmaktadır ve iletişim sürecinin temel unsurudur. Bu bağlamda iletişim, göndericinin karşı tarafa bir mesaj ilemesiyle

başlamaktadır. Diğer bir ifade ile iletişim süreci, duygu, düşünce ve bilgilerin kişi ya da kişilere aktarılmasını sağlayacak olan göndericinin varlığını zorunlu hale getirmektedir. Aynı zamanda gönderici, gönderilen mesajın kodlayıcısı konumundadır. Duygu, düşünce ve ihtiyaçlar gibi birtakım duygu ve olaylar, göndericinin aklında birçok işlemten geçtikten sonra kelimeler, rakamlar, şekiller ve hareketler gibi birçok halde karşı tarafa ifade edilmektedir (Güney, 2016: 270).

1.1.2. Kod (Kodlama)

Kodlama; duygu, düşünce ve tutumların var olan iletişim kanallarına uygun olacak biçimde görsel veya işitsel semboller ile sinyalleştirilmesidir (Geçikli, 2010: 63-64). Göndericinin, düşüncelerini alıcıya aktarması kodlama ile gerçekleşmekte olup kodlama; mesajın en uygun biçimde sembolleştirilerek taşınabilecek duruma çevrilmesi olarak tanımlanmaktadır. Kodlama, sadece el ve yüz hareketinden yola çıkarak çok daha büyük bir alanı kapsamaktadır. Kodlama çok sayıdaki görsel ve işitsel sinyalin birtakım kurallara göre düzenlenmesidir (Mutlu, 1995: 219). Kodlama evresinde kaynak, alıcılara aktarmak için düşüncelerini birtakım simgeler ile düzenlemektedir. Bu evrede akılcı yol izlemeye önem gösteren kaynak aynı zamanda uygun bir iletişim yöntemi de belirlemektedir. Diğer bir ifade ile kodlama her ne kadar büyük ölçüde alıcılara bağlı gibi gözükse de bir o kadar da iletişim yöntemlerine bağlı bir süreçtir (Güney, 2016: 270).

1.1.3. İleti

İleti, göndericiden alıcıya aktarılan ve bir anlamı olan söz ya da sembol olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir ifade ile ileti, kaynak ile alıcı arasındaki ilişkiyi sağlayan en önemli unsurlardan birisidir. Bu bağlamda aktarılmak istenen mesaj, iletişim sürecinin merkez noktası olarak görülmektedir (Gökçe, 2006: 27). İleti, kaynaktan alıcıya aktarılırken kullanılan dil sade, net ve açık olmalıdır. Çünkü aktarılan bilginin ya da düşüncenin anlaşılmasında güçlük çıkması iletişimi zorlaştıracaktır. Bundan dolayı, kaynak olan kişi, alıcının özelliklerini iyi bir şekilde bilmelidir. İletişim sürecinde kültürün, geleneklerin ve yaşanılan çevrenin bilinmesi de önemlidir. Nitekim aktarılacak olan mesajın etkili olabilmesi bu unsurlara bağlıdır. Bu bağlamda, mesajın başarıyla aktarılması açısından bu unsurlar oldukça önem taşımaktadır ve mesajın aktarılmasında bu unsurlara dikkat edildiği sürece mesaj başarılı bir şekilde yerine ulaşacaktır (Özgen, 2003: 101).

1.1.4. İletişim Kanalı

İletişim kanalı, mesajın kaynak tarafından alıcıya aktarıldığı yolu ifade etmektedir. Bunun yanında iletişim kanalları ve iletişim araçları birçok kez aynı anlama gelecek şekilde kullanılmaktadır, fakat aralarında fark vardır (Şimşek, vd., 2014: 104). Örnek vermek gerekirse; sözlü ve yüz yüze yapılan görüşmelerde mesaj, hava içerisinde alıcıya ulaşmaktadır (Koçel, 2010: 528). Bu bağlamda, iletişimin verimli olabilmesi için uygun iletişim araçları kullanılmalı ve kanal aktarılan mesaja uyum sağlamalıdır. İletişimin doğru bir şekilde gerçekleşmesi birçok kanal bulunmaktadır. Bu kanallar; radyo, televizyon, gazete, e-mail, internet, telefon ve şikâyet kutuları gibi birçok örnekten oluşmaktadır (Özgen, 2003: 101).

1.1.5. Alıcı (Hedef)

Alıcı, iletişim sürecinin önemli unsurlarından birisidir. Alıcının mesajı aktaran sembollerini duyu organları kanalı ile anlamasıyla ve geribildirim sağlamasıyla birlikte iletişim süreci sona ermektedir. İletişim sürecinde aktarılan mesaj, alıcıyı harekete geçirmeye yönelik olabilir ve bu doğrultuda alıcı, mesajın ifade ettiği bilgiyi öğrenmiş olacaktır (Koçel, 2010: 529). Bununla birlikte, iletişim sürecinde kaynak tarafından aktarılan mesajın ulaşması amaçlanan kişi, grup ya da kitle alıcı olarak tanımlanmaktadır. Alıcı, almış olduğu mesaja göre tepki vermektedir. İletişim süreci içerisinde gönderici ile alıcının rolleri değişim göstermekte ve geri bildirim esnasında hem gönderici hem de alıcı aktif rol üstlenmektedirler (Usluata, 1994: 19).

1.1.6. Geribildirim (Feedback)

Geribildirim, alıcının kaynak tarafından gönderilen mesaja, çeşitli yollar ile tepki ve cevap verme tarzı olarak tanımlanmaktadır (Yüksel, 2007: 19). En basit ifadeyle geribildirim, alıcının kaynağa verdiği reaksiyonların tümünü kapsamaktadır. Kaynak, göndermiş olduğu mesajın alıcı tarafından doğru algılanıp algılanmadığını ve ne kadar doğru anlaşıldığını, aldığı geribildirimler sayesinde görebilmektedir. Geribildirimi içeren birçok yöntem bulunmaktadır. Bunlardan birkaçı; sözlü konuşmalar, beden dili, bakış tarzı ve sessiz durma gibi örnekler ile ifade edilebilmektedir (Telman ve Ünsal, 2005: 34). Geribildirim üzerinde oldukça öneme sahip olan beden dili, jest ve mimikleri de kapsayarak iletişim üzerinde etkin bir rol sahibi olmaktadır.

1.2. İLETİŞİM TÜRLERİ

Tek bir yolu bulunmayan ve farklı şekillerde gerçekleşen iletişim her zaman arzu edilen şekilde sonuçlanmamakta, zaman zaman kişiler arasında sorunlara veya istenmeyen değerlendirmelere yol açabilmektedir. İletişim problemleri olarak nitelenen bu durum ve olguların çözüme kavuşması ve daha iyi bir iletişim kurulabilmesi noktasında iletişim türleri önem kazanmaktadır. Bu doğrultuda, bu bölümde sözlü, sözsüz, yazılı ve teknik iletişim konuları incelenecektir.

1.2.1. Sözlü İletişim

Sözlü iletişim, insanların hislerini, düşüncelerini ve komutlarını kelimelere dökerek konuşma yoluyla aktarılmasıdır. İnsanlar iletişim kapsamında birbirleri ile konuşarak hislerini ve fikirlerini paylaşmakta ve ortak bir dil kullanmaktadırlar. Kullanılan dil ise iletişim sürecinde yer alan simgelerin temellerini oluşturmaktadır. Sözlü iletişim sürecinde, insanın kendi duygu ve düşüncelerini aktarmasına ve diğer canlılardan ayrılması “konuşma dili” ile mümkün olmaktadır (Aktaş ve Kılıç, 2013: 132). Bir dönem içerisinde toplumda görülen kültürel değerler ve yaşam biçimleri, dil yoluyla gelecek kuşaklara aktarılmaktadır. Bu bağlamda, iletişim sürecinde görülen konuşma bireysel olup, dil ise toplumsaldır (Zillioğlu, 2003: 70).

1.2.2. Sözsüz İletişim

İnsanların, vücut hareketleri ile gerekli mesajları birbirlerine aktarmaları sözsüz iletişim olarak tanımlanmaktadır. Sözsüz iletişimde, kişinin diğer insanlar ile ilk tanışmaların da ortaya çıkan yüz ifadeleri gerçekleşecek olan iletişimde belirleyici olmaktadır. İnsanların bu tür karşılaşma ya da tanışma durumlarında ortaya çıkan yüz ifadeleri, kişinin karşı tarafla ilgili olan hislerini ve düşüncelerini yansıtmaktadır. Yüzün çeşitli şekillerde kasılması, mimikleri oluşturmaktadır ve ortaya çıkan yüz ifadeleri bu durumu görülebilir kılmaktadır. Sözsüz iletişimde mimiklerin yanında jestlerde bir o kadar kullanılmaktadır. Jestler, vücudun el, kol ve bacak gibi uzuvların hareketlerini kapsamakta ve çoğunlukla insanlar, konuşma anındaki vurgularını attırmak için jestleri kullanmaktadırlar (Aktaş ve Kılıç, 2013: 137-138). Bu bağlamda, insanların birbirleri ile gerçekleştirdikleri iletişim sürecinde konuşma dili kadar, kullanılan jest ve mimiklerin etkisi de bir o kadar önemli olmaktadır. Bunun yanında kullanılan jest ve mimikler, alınan mesajın nasıl anlaşıldığı konusunda da etkili olmaktadır (Yalçınkaya, M. 2007: 17).

1.2.3. Yazılı İletişim

Yazının bulunmasıyla birlikte insanoğlunun gelişimi hız kazanmıştır. Bunun yanında yazılı iletişim, sözlü iletişime göre insan ilişkileri üzerinde daha güvenilir ve daha bağlayıcı bir özelliğe sahiptir. Bunun sebebi ise zaman ve ortamın sözlü iletişime getirmiş olduğu sınırlılıkların yazılı iletişimde olmaması olarak açıklanabilmektedir (Yalçınkaya, M. 2007: 19). Yazılı iletişim mektup, kitap, gazete, dilekçe, broşür ve resmi yazılar gibi iletişim araçları üzerinden gerçekleşen bir iletişim türü olarak tanımlanmakta olup bununla birlikte bu iletişim araçları, görsel olarak bakıldığında birbirlerinden ayrılmasına rağmen benzer amaçlar için kullanılmaktadırlar (Çağlar ve Kılıç, 2006: 22).

1.3. İLETİŞİM ENGELLERİ

İletişim içerisinde olan bireylerin birbirlerini doğru bir şekilde anlamama ihtimali, anlama ihtimalinden daha fazladır. Örnek verecek olursak; söylenmek istenen şeyin doğru ifade edilememe sebebinden dolayı alıcının durumu farklı anlaması ya da doğru ifade edilse de alıcının ön yargıyla birlikte kendisinin duymak istediklerini duyması gibi farklılıklar meydana gelebilmektedir (Çıkmaz, 2013: 26). İletişimde yaşanan sorunların kaynağı bireylerin iletişime duydukları gereksinimin bilincinde olmamaları ve bunun önemini tam olarak algılayamamalarıdır. Bununla birlikte iletişimde yaşanan sorunların kaynakları olarak cinsiyet, statü, kültürel, dil farklılıkları ve dinleme eksiklikleri de eklenebilmektedir (Tutar vd., 2005: 49).

1.3.1. Kişisel Engeller

İletişim sürecinde iki temel unsur olarak rol alan gönderici ve alıcı, aynı zamanda etkin iletişimi engelleyici bir şekilde de rol alabilmektedir. Duygular, kişisel amaçlar ve değer yargıları mesajın içeriğini anlama aşamasında bazı kişilerin mesajlara karşı olumsuz bir tavır takınmasına sebep olabilmektedir. Alıcının göndericiye olan güveni ve inancı, karşı taraftan gelecek olan mesajları farklı şekillerde algılamasına sebebiyet verebilmektedir (Koçel, 2010: 533). Başka bir ifadeyle, kişilerin kendilerine özgü kişilik özellikleri, kültürleri ve yetiştikleri çevrenin farklı olması gibi durumlar iletişim üzerinde belirleyici olmaktadır. Dolayısıyla, kişilerarası farklılıklardan kaynaklanan bu tarz durumlar da iletişim önünde bir engel teşkil edebilmektedir (Davis, 1984'den akt. Ceylan, 2015: 35).

1.3.2. Fiziksel Engeller

İletişim, çeşitli kanallar ve araçlar ile sağlanmaktadır ve yüz yüze gerçekleşen iletişim durumunda kanal aradaki uzaklık olarak tanımlanırken telefon görüşmelerinde ise kanal telefon hattı olarak tanımlanmaktadır. İlk durumda iletişimin önündeki olası engel ortamdaki gürültüdür ve bu gürültü, diğer insanlardan kaynaklı veya alıcının zihninin konu dışında başka şeylerle dolu olmasından kaynaklı olabilmektedir. İkinci durumda, yani bir iletişim aracından yardım alınan durumlarda ise, iletişim kanallarındaki veya iletişim araçlarındaki bir sorun ileti alışverişinin tam olarak yapılamamasına neden olmaktadır. Bununla birlikte, teknolojiye uygun olmayan yazılımlar, teknolojik yetersizlikler, ortamda yer alan dikkat dağıtıcı unsurlar gibi gürültü faktörleri iletişimi etkileyen fiziksel engeller olarak değerlendirilmektedir (Şimşek, vd., 2014: 106).

1.3.3. Anlamsal Engeller

İletişimdeki anlamsal faktörler, mesajın oluşum aşamasında kullanılan sembolleri formüle etmektedir. Mesajın içerisinde yer alan semboller pek çok anlama gelebileceği gibi kişiler içinde farklı anlamlara gelebilmektedir. Bundan dolayı sembole yüklenen anlam ile mesajı alan kişinin yüklediği anlam ile aynı olmayabilir. Bu durum ise, iletişimde engelleyici bir durum meydana getirmektedir (Güney, 2016: 283). Bu tarz semantik faktörler, iletişim önünde bir engel teşkil etmektedir. İletişim önündeki bu engelleri önleyebilmek için de bazı kavramları ya da kelimeleri genel olarak herkes tarafından bilinen kelimelerle değiştirerek kullanma yoluna gidilmesi iletişimde yaşanan engeli ortadan kaldırmaya yardımcı olabilmektedir (Erol, 2010: 364-365).

1.3.4. Zaman Baskısı

İletişim süresinin uzun ya da kısa olması da iletişimin önünde bir engel olarak açıklanabilmektedir. Örneğin gönderici taraf mesajı iletirken, karşı alıcıya ulaşma konusunda yaşadığı güçlük sebebiyle mesajı ikinci veya üçüncü kişiler üzerinden iletme yoluna gidebilir. Fakat bu yol ise iletişim sürecinde birtakım karışıklıklara sebebiyet verebilmektedir. Bu durum aynı zamanda iş hayatında da bazı sorunlar yaratabilmektedir. Örneğin; çalışanlar, üstlerine mesaj iletme istediklerinde üstlerinin zamanlarının dar olmasından dolayı iletme istedikleri mesajı sadece özet olarak iletme yoluna gidebilir (Koçel, 2010: 534). Bu şekilde gelişen iletişimin sonucu olarak, iş akışı üzerinde eksik haberleşmeler doğabileceğinden dolayı hem iş üzerinde hem de çalışan ve işveren arasında sorunlar çıkabilmektedir.

1.4. İLETİŞİM BECERİLERİ KAVRAMI

İnsan, iletişim ile yaşayan bir varlık olup doğuştan gelen bir yatkınlığı vardır, fakat iletişim becerileri kendiliğinden gelişmemektedir. Birey, yaşamını sürdürdüğü çevre ile iletişim halinde olarak belli başlı beceriler kazanmaktadır. Bununla birlikte, bireyin iletişim becerilerine yönelik kazanımları, yaşamını sürdürdüğü ortamın sağlıklı olup olamamasıyla da doğrudan etkili olabilmektedir. Birey, doğru bir ortamda nasıl sağlıklı bir iletişim becerisi kazanabilecek ise doğru olmayan bir ortamda da bir o kadar sağlıklı iletişim becerisine yönelik kazanımlar sağlayabilmektedir (Deniz, 2003: 33). Doğru yönde kazanım sağlandığında karşılaşılan durumlara farklı noktalardan bakabilme gibi becerilere sahip olunabilmektedir. Sadece tek bir noktaya bağlı kalındığında ise bunun tam tersine sahip olunabilmektedir. İletişim becerisi, bireyin olaylara karşı olan tutumunu, bakış açısını, araştırmasını ve bunlara bir bütün olarak bakabilmeyi sağlamaktadır. Bununla birlikte böyle bir iletişim becerisine sahip olan birey, karşılaştığı durumlarda kendisine yapılan bir eleştiri ya da şikâyet karşısında konuyu birçok nokta ile düşünerek hareket edebilmektedir (Özer, 2015: 56).

1.4.1. Etkili (Etkin) Dinleme

İletişim içerisinde olduğumuz insanı ya da insanları yaşı, eğitimi, cinsiyeti ve mesleği fark etmeksizin göz teması kurarak, odaklanarak ve doğru anlamaya çalışmak etkili bir dinlemenin ayrılmaz parçalarıdır. Bu yol ile karşımızdaki insana, değerli olduğu ve saygı duyulduğu ifade edilmektedir. Bununla birlikte, iletişim esnasında karşımızdaki kişinin ses tonuna, yüz ifadelerine ve beden diline dikkat edildiğinde empati kurma becerimizde artmakta ve bu da iletişimi daha etkili bir hale getirmektedir (Telman ve Ünsal, 2005: 93). Etkin dinleme, iletişim kurduğumuz insana karşı bir saygı göstergesi olup başka insanların neler hissettiğini anlamamıza da yardımcı olabilmektedir. Bununla birlikte karşıdaki kişiye “Senin hayatın ve yaşantıların önemli” mesajı verilebilmektedir (Mckay, 2006: 15). İletişim içerisinde dinleme, açıklandığı üzere büyük bir önem arz etmektedir ve bunun yanında görünüşte dinleme, gerçek dinleme, savunucu dinleme, tuzak kurucu dinleme ve yüzeysel dinleme gibi dinleme türleri de mevcuttur.

1.4.1.1. Dinleme Türleri

Literatürde yer alan araştırmalarda dinleme türleri görünüşte dinleme, savunucu dinleme, tuzak kurucu dinleme ve yüzeysel dinleme şeklinde sınıflandırılmıştır. Cüceloğlu, (2002: 136-138) ise dinleme türlerini aşağıdaki şekilde açıklamıştır:

- Görünüşte Dinleme: İletişim kurduğumuz kişi, her ne kadar dinleme eylemi içerisinde gibi dursa da aslında kendi iç dünyasına karışmış durumdadır.
- Savunucu Dinleme: Bazı insanlar karşı tarafın söylediği şey her ne olursa olsun kendisine yapılmış bir eleştiri olarak anlama eğilimi içerisinde oldukları ve hemen savunmaya yapmaya hazırlanmaktadırlar.
- Tuzak Kurucu Dinleme: Bu tarz kişiler, karşı taraf konuşmaya başladığı andan itibaren sessizce dinlemektedirler, fakat bir eksik buldukları zaman anında eleştirmeye başlamaktadırlar.
- Yüzeysel Dinleme: Bu kişiler, kendisini vererek ya da önemsemeden dinlediği için konuşulan şeyin altında yatan esas anlama gidemezler ve hiçbir şekilde geri bildirim de olmayacaktır.

1.4.2. Empati

Dökmen (2008) empatiyi “ bir insanın, kendisini karşıdaki insanın yerine koyarak onun duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlamasıdır” şeklinde tanımlamaktadır. Empati yapılırken karşıdaki kişiyi özveriyle dinlemeli, düşüncelerini ve duygularını anlamaya çalışılmalıdır. Etkili dinleme yapabilmek, karşımızdaki kişi ile empati kurma noktasında oldukça fayda sağlamaktadır. Fakat sadece empati kurmak yeterli olmayacaktır. Empati kurabilmek için karşıdaki kişinin duygularının doğru anlaşılmasına özen gösterilmelidir. Bu şekilde kişinin bakış açısını, tutumunu ve duygularını anlama şansı çok daha yüksek olabilmektedir (Navaro, 2016: 54). Bununla birlikte birey, kendisini karşıdaki kişinin yerine koymalı ve kişinin duygu durumuna girmelidir. Fakat bu durum kısa bir süre için olmalıdır aksi halde empatiden de uzaklaşmış olacaktır. Bu kısa sürenin sonunda ise empati kuran kişinin kendi duygu durumuna dönüş yapması gerekmektedir (Dökmen, 2008: 158).

1.4.3. Beden Dili

İnsanlar, konuşarak anlaşma yolunda mesafe kat etmeden önce beden dili yardımıyla anlaşmaya çalışırlardı. Bundan dolayı beden dili, insanların kullandığı ilk iletişim aracı olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanlar, beden dili yolu ile isteklerini, düşüncelerini ve duygularını diğer insanlar ile paylaşabilmekte ve birbirleri ile kurdukları iletişim üzerinde etkili olabilmektedirler (Baltaş ve Baltaş, 1992: 11). Bununla beraber beden dili, insanların iletişim içerisinde karşılıklı bir şekilde bilinçli ya da bilinçsiz olarak duygu ve düşüncelerini dışa vurması olarak da açıklanabilmektedir (Mengi, 2013: 50-52).

İletişim de söz, ses ve beden dili olmak üzere üç temel öge bulunmaktadır. Beden dili, görsel mesajları içermekte olup sözlü ve sesli mesajlara göre daha etkili olmaktadır. İnsanlar iletişim kurarken jestleri, mimikleri ve bunun yanında da göz, yüz, el, kol hareketlerini de aktif olarak kullanmaktadırlar. Bu vücut hareketleri kültürden kültüre farklı anlamlara gelse de iletişim içerisinde oldukça etkili olmaktadır. İletişim içerisinde olunan kişinin duygularını ve düşüncelerini anlamak beden dili ile mümkün olmaktadır (Erol ve Erol, 2015: 90-93).

İletişim içerisinde istemli ya da istemsiz olarak duygularımız ve düşüncelerimiz ses tonu, yüz mimikleri ve diğer vücut hareketleri ile belli edilebilmektedir. Levent, (2011: 90) bazı durumların beden diline yansımaları aşağıdaki şekilde örneklendirmiştir:

- İletişim de şaşırma eylemi vücudumuza gözlerin büyümesi olarak yansımaktadır.
- İletişim içerisinde sinirlenme duygusu geldiğinde dişler gözükmektedir.
- Bir korku duygusu varsa vücut gerilmeye başlamaktadır.
- Üzüntü yaşandığı zaman kişinin dudakları aşağı yöne doğru sarkmaktadır.

1.5. İŞTEN AYRILMA NİYETİ

İşten ayrılma niyeti, işgörenlerin örgüt ile iş ilişkisini artık devam ettirmeyeceğine yönelik net ve kesin bir düşünce olarak değil, işten ayrılma durumunu gözden geçirdiği eksileri ve artıları karşılaştırarak işe devam etme veya işten ayrılma kararı aldığı bir süreçtir (Araslar, 2021: 9).

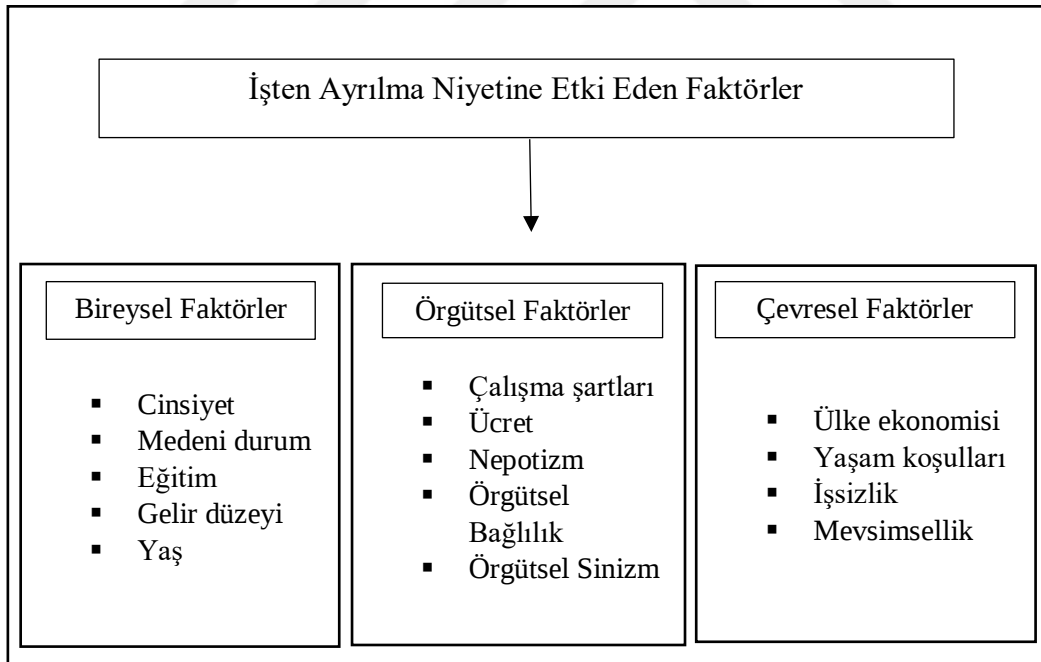
Bireyler, eğitim aldıkları ya da eğitim almadıkları bir iş kolunda hedeflerini gerçekleştirmek için iş hayatına girmektedirler. Bireylerin iş hayatına girme istekleri doğal bir karar olup aynı şekilde çalıştıkları işten ayrılmak istemeleri de bir o kadar doğal bir karar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireyin istekleri, hedefleri ve hayattan bekledikleri zaman içerisinde değişebilmekte ya da dönüşme durumunda kalabilmektedir. Bu noktada da birey, zamanın gerektirdiği şartlara veya bireysel arzularına yönelik bir karar alabilmektedir. Bununla birlikte, bir çalışanın işten ayrılması daha yüksek maliyet demek olduğu için bu durum işletmeler açısından hem maddi hem de manevi olarak bir problem olabilmektedir. Bununla birlikte, işten ayrılan kişi başarılı bir çalışan ise ve gönülsüz ayrıldıysa işletmenin imajı açısından da soru işaretleri yaratabilmektedir (Arslan,2020: 67-69).

Kişilerin, işten ayrılma kararı vermesi hem kendileri hem de işveren için zor bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. İşveren için zor olmasının temel sebebi, hangi sektör olursa olsun kalifiye eleman bulmanın zor olmasından kaynaklanmaktadır. Bununla birlikte, bireyler için de işten ayrılmak zor bir karar olarak karşımıza çıkmaktadır, fakat bu karar sadece iş yönünden değil aynı zamanda iş harici birçok sebepten kaynaklanmaktadır. Çalışma yaşamında yönetici ile çalışan arasında sorunlar olabilmektedir. Yöneticinin çalışan bireylere yönelik bir motivasyon vermemesi, gereken yerde takdir etmemesi ve konuşma esnasında saygı duymaması gibi sorunlar olabilmektedir. Bunun yanında, çalışan kişinin sahip olduğu yeteneğin işin gerekliliğini karşılamaması ve sahip olduğu psikolojik sorunlar kişiyi işten ayrılma noktasına getirebilmektedir (Güney, 2016: 332-335).

1.5.1. İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Faktörler

Şekilde de belirtildiği üzere işten ayrılma niyetini etkileyen bireysel, örgütsel ve çevresel faktörler bu bölümde açıklanmaktadır.

Şekil 4. İşten Ayrılma Niyetine Etki Eden Faktörler



Kaynak: Yazar tarafından hazırlanmıştır.

1.5.1.1. Bireysel Faktörler

Bireyin yaşı, cinsiyeti, medeni durumu ve gelir durumu faktörler işten ayrılma niyeti noktasında oldukça önem arz etmektedir. Bireyin yaşı aldığı kararlar üzerinde önemli olmaktadır. Bunun sebebi ise, daha genç yaşta alınan kararlar ile daha ileri bir

yaşıta alınan kararlar arasında olgunluk farkının bulunmasıdır. Bununla beraber aile yapısı ve medeni durum gibi faktörlerde işten ayrılma üzerine alınan kararda etkili olabilmektedir (Tütüncü ve Demir, 2003: 150-152). Bu doğrultuda ise cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve aile yapısı gibi farklılıklar bireyi işten ayrılma üzerine bir karar alma noktasına götürebilmektedir (Şimşek, vd., 2005: 322).

Bireyler, kendilerine ait kültür ve kişilik özellikleri ile birlikte örgüt kültürüne göre de davranmaktadırlar. Bu unsurlar, belli başlı kurallar doğurmaktadır ve bu da duruma uygun insan davranışlarını oluşturmaktadır. Duruma yönelik olan bu davranışlar, kişilerin kendilerine ait özelliklerine ve içinde yetişmiş oldukları kültürle doğrudan bağlantılıdır. Bununla beraber de insanların çalışma şekilleri ve işe olan yaklaşımları da sahip oldukları kişilik özellikleri ile beraber farklılık göstermektedir (Sığırı, vd., 2010: 102).

1.5.1.2. Örgütsel Faktörler

İşten ayrılma kararı sürecinde işverenin çalışanına karşı sergilediği davranış ve takındığı tutum bu karar üzerinde etkili bir rol oynamaktadır. Birey bu kararı alırken eksileri ve artıları düşünmek zorundadır. Bu doğrultuda birey, işvereni tarafından ne kadar değer gördüğünü ve saygı duyulduğunu hissederse işten ayrılma kararına daha uzak durabilmektedir (Guchait ve Cho, 2010: 1230-1231).

İşgörenlerin işten ayrılma kararı almasında örgütsel faktörler etkili bir rol oynamaktadır. Örgütsel faktörler; örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık, örgütsel yabancılaşma, örgütsel sinizm, nepotizm, işe bağlılık ve örgütsel iletişim şeklinde açıklanmaktadır. Kişiler, bu örgütsel faktörlerle doğru orantılı olarak işten ayrılma niyetlerini oluşturmaktadır. Örgütler, işgörenleri işten ayrılma niyetine sürükleyebileceği gibi aynı zamanda da işten ayrılma niyetinden uzaklaştırabilmektedirler (Şimşek, vd., 2005: 398-400). Bununla beraber, işverenler çalışanlarına karşı saygılı, kıymet bilen ve ayrımcı olmayan bir tutum ortaya koymalıdır. İşverenler, çalışanlarına karşı bunların tam aksi bir tutum takındığı durumda ise, çalışanlar işlerine karşı soğuma duygusu geliştirebilir ve bu duygu onları işten ayrılma niyetine, strese ve aynı zamanda tükenmişlik hissine sürükleyebilmektedir. Bunun sonucunda ise, örgütün kalitesinde değişimler yaşanabilmekte ve memnuniyetsizlik artabilmektedir (Ashford, 1989: 805-806).

1.5.1.3. Çevresel Faktörler

İşten ayrılma niyetinin nedenleri sadece bireysel ve örgütsel nedenlerden oluşmamaktadır. Aynı zamanda çevresel faktörlerde işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olmaktadır. Çevresel faktörleri (Şimşek, vd., 2008: 400 ; Ökten, 2008: 38) aşağıdaki şekilde açıklamak mümkündür:

- Ülke ekonomisinin durumu
- Kişi başına düşen milli gelirin durumu
- Teknolojik gelişmeler
- Diğer sektörlerin daha güçlü alternatifler sunması
- Mevsimsel dalgalanmalar
- Ülke politikaları
- Doğal kaynakların kullanımı

1.5.2. İşten Ayrılma Niyetinin Önlenmesi

Sektör fark etmeksizin bir işletmede çalışan kişinin işletme tarafından değer görmediğini hissetmesi, iş ortamında huzursuzluklar olması ya da işten tatmin olamama gibi durumlar oluşması işe bağlılığı azalabilmekte ve işten ayrılma niyeti ortaya çıkabilmektedir (Eren, 2010: 405). İşgörenlerin işten ayrılma niyeti içerisine girmesi işletmeleri de bir o kadar etkilemektedir. Bu bağlamda işletmelerin, işgörenlerin işe bağlılığını ve işletmenin verimliliğini artırmaya yönelik çalışmalarda bulunması gerekmektedir.

Nitelikli işgücünün bulunmasının zor olması, işletmeleri işgörenlerine yatırım yapmaya itmektedir. Bununla beraber, işe uygun olarak eğitilmiş işgörenlerin işe bağlılığını artırmak ve işten ayrılmayı önleyici politikalar izlemek de tıpkı işgörenlerine yatırım yapmak kadar önemli bir konudur. İşe uygun olarak eğitilen ve işinde oldukça başarılı olan bir işgörenin işten ayrılma niyeti içerisinde olması, işletmeler tarafından en son istenecek durumlar arasındadır (Arı vd., 2010: 144). Nitekim, yatırım yapılmış ve nitelikli işgören haline dönüştürülmüş bir çalışanın işten ayrılması demek, işletme için zaman ve maddi kayıp anlamına gelmektedir. Bundan dolayı işgörenlerin işe bağlılıklarını artırmaya yönelik çalışmalar yürütmek ve bu sayede işten ayrılma niyetini önlemeye çalışmak, işletmenin verimliliği üzerinde de oldukça önemli olacaktır (Khatri vd., 1999: 22).

İşgörenlerin işten ayrılma niyeti içerisinde olması, işletmeler üzerinde önemli sonuçlar doğurmaktadır. İşletmeler, işten ayrılma gerçekleştiğinde yeni çalışan bulma, çalışanı eğiterek işe uygun hale getirme gibi durumlarla karşı karşıya kalmaktadır. Bununla birlikte, işgörenler için de, gelirden azalma ve düzensizlik, ailevi problemler, yeni işe uyum sağlama gibi sonuçları bulunmaktadır. İşletmeler bu sorunlara çözüm üretme noktasında işten ayrılma davranışının gelişimini, bu davranışa nelerin sebebiyet verdiğini inceleyerek işten ayrılma eğilimini önlemeye yönelik tutumlar ve çalışmalar ortaya koymalıdır. (Avcı ve Küçükusta, 2009: 37). Bu bağlamda işletmeler, bu tutum ve çalışmalar neticesinde, işgörenlerin işe olan bağlılığı artırabilecek ve işten ayrılma eğilimini büyük ölçüde önleyebilecek donanıma sahip olabileceklerdir. İşletmeler, işten ayrılma davranışını önleme noktasında şartları iyileştirme ve çözüm odaklı bir politika uyguladıkları takdirde işgörenlerin işten ayrılma niyetinin oluşmasını büyük ölçüde önleyebilmiş olacaklardır (Sanderson, 2003: 92).

İşletmelerin, çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde daha bilinçli olması ve işten ayrılmalarını önlemek amacıyla uygulaması gerekenleri Sanderson, (2003: 92) aşağıdaki şekilde açıklamıştır:

- İşe alım süreci, yetenek ve davranış odaklı olmalıdır
- Çalışanların birbirine güvendiği bir ortam yaratılmalıdır
- Çalışanlar için yükselme ve gelişme fırsatları sağlanmalıdır
- Ücret haricinde de çalışanları motive etmenin yolları bulunmalıdır
- Örgütü ilgilendiren bir sorun karşısında çözüm için her çalışan davet edilmelidir
- Çalışanlara verilen sözlerin tutulması gerekmektedir

2. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN GELİŞTİRİLMESİ

2.1. KİŞİLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER

Kişilerin, kendilerine özgü olan kişilik özellikleri bulunmaktadır ve bunun sonucu olarak da olaylara karşı verdikleri tepkiler ve sergiledikleri davranışlar birbirlerinden ayrılmaktadır. Bunun sebebi ise kişilerin aldıkları eğitim, meslekler, yetiştikleri aile, sosyal ve duygusal hayat gibi birçok farklı faktörün olmasıdır. Bireylerin kişilik özellikleri, bu faktörler ile birlikte gelişmekte ve kişilerarası farklılıklar da bu şekilde oluşmaktadır. Kişilerarası farklılıklar hayatın hemen hemen her noktasında kendini göstermektedir. Sadece sosyal yaşam içerisinde değil aynı zamanda iş yaşamında da görülen kişisel farklılıklar, işletmeler açısından da önem taşımaktadır. Bu kişisel

farklılıklar, işletmelerde hem işgörenler arasında hem de işgören ve yönetici ilişkisinde bazı sorunlara yol açabilmektedir. İşgörenler arasında çıkan kişisel farklılıklar, işe yansıdığı anda iş ortamında huzursuzluk olabileceği gibi, işgören ile yönetici arasında olan kişilik farklılıkları da işgörenleri bir çıkmaza itebilmektedir. Yöneticilerin çalışanlara karşı olan tutumu, çıkan sorunlar üzerinde çalışanlar ile konuşurken sergilediği davranışlar, işgörenlerin işe bağlılığı üzerinde önem taşımaktadır (Özdevecioğlu, 2002: 115-116).

İşletmelerde iş akışının düzgün ilerlemesi ve verimliliğin devamı açısından yöneticilerin, işgörenlerinden birtakım beklentileri olmaktadır. Fakat yöneticilerin işgörenlerinden beklentileri olduğu gibi işgörenlerin de yöneticilerinden birçok beklentileri bulunmaktadır. Bu beklentilerin gerçekleşmediği durumlarda ise işgörenler, işten ayrılma niyetine doğru gidebilmektedirler. Çalışanların işten ayrılma niyetine girmesine genel olarak sebep olan etkenler; örgütsel bağlılık, ücret, çalışma koşulları, iş ortamındaki huzur ve güvende yaşanan olumsuzluklar olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunlara ek olarak yöneticilerin sahip olduğu kişilik özellikleri de bu sebepler arasında yer almaktadır. Buradan yola çıkarak, yöneticilerin kişilik özelliklerinin ve işgörenlerine davranış şekillerinin de çalışanların işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu söylenebilmektedir (Ünsar, 2011: 256). Buradan hareketle turizm sektörü içerisinde yer alan turist rehberlerinin seyahat acentaları ile olan ilişkilerinde yönetici kişilik özellikleri işten ayrılma için bir öncül olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda araştırmanın ilk hipotezi aşağıdaki şekilde oluşturulmuştur.

H₁: Yöneticilerin sahip olduğu kişilik özellikleri turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

2.2. İLETİŞİM VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLER

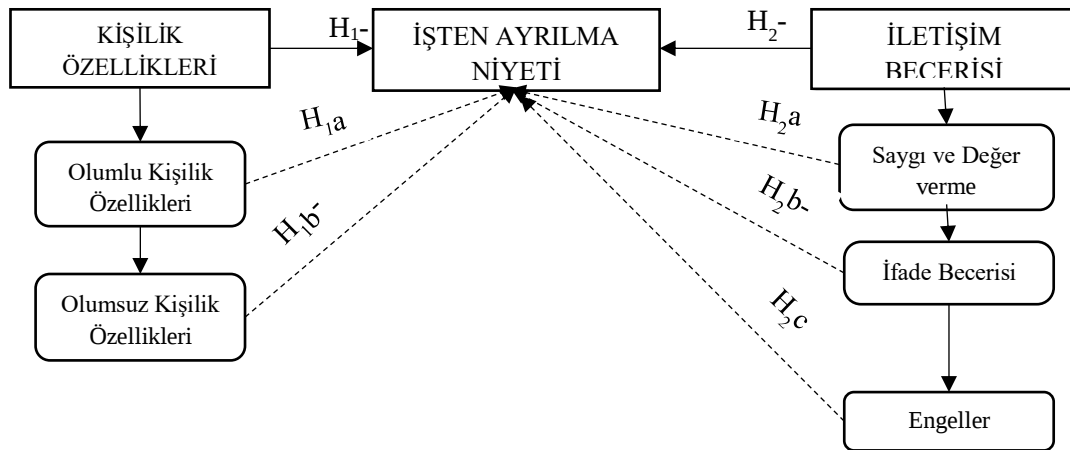
Sektör fark etmeksizin, işletmeler birbirleri ile rekabet içinde bulunmaktadırlar. İşletmeler, bu rekabet ortamında güçlü kalabilmek için verimliliklerini sürekli artırmak ve işgörenlerini de işte tutabilmek zorundadırlar. Bunu sağlama noktasında da işletmenin yöneticisi ve bu yöneticinin sahip olduğu iletişim becerileri büyük rol oynamaktadır. Çünkü bir yönetici, iyi bir iletişim becerisine sahip olursa ve çalışanlarla ilişkilerini doğru kurabilirse, hem işgörenlerin işe bağlılığını hem de işletmenin verimliliğini artıracaktır (Baltacı vd., 2014: 353-354). Bir yöneticinin iletişim becerisinin yüksek olması ve çalışanlar ile doğru iletişim içerisinde olması yöneticinin sahip olması gereken

en önemli özelliklerden birisidir. Yöneticinin çalışanlarını doğru analiz etmesi ve saygıyı elden bırakmaması çalışanlar ile yönetici arasındaki ilişkiyi güçlendirecektir. Bir yöneticinin sahip olması gereken iletişim becerileri arasında; empati kurma, etkin dinleme, iletişim ortamını hazırlama ve geribildirimde bulunma gibi beceriler bulunmaktadır (Yalçınkaya, 2007: 38). Fakat bir yöneticinin sahip olduğu iletişim becerisinin iyi olmaması ve çalışanlar ile iletişim kuramaması durumunda çalışanların işe bağlılığında düşüşler görülebilmektedir. Çalışanlara olan yaklaşımda empati kurmamak, dinlememek, eleştirmek ve suçlamak gibi birçok sebep, çalışanları işten ayrılma niyetine sürüklenme noktasında etkili olabilmektedir (Uysal, 2003: 141-142).

Yöneticilerin sahip olduğu iletişim becerileri, yukarıda açıklandığı üzere çalışanların işe olan bağlılığı üzerinde etkili bir rol oynamakta olup çalışanları işten ayrılma noktasında etkileyebilmektedirler. Yöneticilerin sahip olması gereken iletişim becerilerini daha detaylı olarak şu şekilde açıklayabiliriz; bir yönetici çalışanlar ile kurduğu iletişimde geribildirimlere dikkat etmelidir ve karşı tarafa saygı duyduğunu hissettirmelidir. Eleştiri yapacağı zaman bunu karşı tarafı kırmadan yapmaya çalışmalı ve karşı tarafa değer verdiğini hissettirmelidir. İletişimin önünde potansiyel engel olabilecek etkenleri ortadan kaldırarak çalışanların rahat edeceği bir iletişim ortamı hazırlamalıdır. Buradan yola çıkarak, çalışanlarda görülen işten ayrılma niyetinin yöneticilerinin sahip olduğu iletişim becerileriyle ilişkili olduğu görülmektedir. Bu bağlamda araştırmanın ikinci hipotezi aşağıdaki oluşturulmuştur.

H₂: Yöneticilerin iletişim becerileri turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Şekil 5. Araştırma Modeli



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNETİCİ KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE İLETİŞİM BECERİLERİNİN TURİST REHBERLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu tezin temel amacı yönetici kişilik özellikleri ve iletişim becerilerinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisini incelemektir. Bu kapsamda Ankara Turist Rehberleri Odasına bağlı olarak faaliyet gösteren 222 eylemli turist rehberi üzerinde anket uygulaması gerçekleştirilerek, yöneticilerin kişilik özellikleri ve iletişim becerilerinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyetini ne düzeyde etkilediği saptanmak istenmiştir. Turizm sektöründe yaşanan zor çalışma şartları, sektör çalışanlarını etkilemektedir ve buna bağlı olarak turist rehberlerinin büyük bir kesimi gelecek kaygısı içerisinde hayatlarını sürdürmektedir. Bu durumun sonucu olarak da işten ayrılmalar yaşanabilmektedir. Literatüre bakıldığında bu çalışmanın var olan diğer çalışmalardan farkı, turist rehberlerinin kendi yöneticilerini değerlendirecek olmasıdır. Bununla beraber, araştırma sonuçlarının hem yapılacak olan çalışmalara hem de sektör yöneticilerine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti, turizmin seyri ve gelişimi açısından da önem arz etmektedir. Yöneticilerin sahip olduğu kişilik özellikleri ve iletişim becerileri, turizm sektöründe faaliyet gösteren ve bu sektörün ayrılmaz parçalarından biri olan turist rehberleri üzerinde önemli bir unsur olarak görülmektedir. Bu bağlamda işten ayrılma niyeti hassasiyetle üzerinde durulması gereken ve bilimsel araştırmalar ile daha anlaşılır kılınması gereken bir süreçtir. Yöneticilerin sahip olduğu kişilik özellikleri ve iletişim becerilerinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerini nasıl etkilediği de bu kapsamda detaylı bir şekilde araştırılması gereken bir husustur. Bununla birlikte, ilgili literatür de bu yöndeki araştırma sayısının çok sınırlı olması, bu araştırmayı sonuçları bağlamında önemli kılmaktadır.

2. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Türkiye’de birçok şehirde turist rehberleri, turizm sektöründe faaliyet göstermektedir ve evrenin bu denli büyük olmasından dolayı sadece Ankara Turist Rehberleri Odasına bağlı olarak faaliyet gösteren 222 eylemli turist rehberi, kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak ele alınmıştır. Araştırma kapsamında kullanılan ölçekler,

kişilere yöneltilen değerlendirme sorularından oluşmaktadır. Bundan dolayı, araştırma kapsamında ele alınan kişilik özellikleri, iletişim becerileri ve işten ayrılma niyeti değişkenlerine ilişkin verilen yanıtlar, zaman içerisinde değişiklik gösterebileceğinden araştırma bulguları, araştırmanın yapıldığı zaman dilimi ile sınırlıdır. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırma evreninde yer alan turist rehberi sayısının sınırlı olması sebebiyle araştırma sonuçları, araştırmada belirtilen kitle ile sınırlı olup genelleme yapılması mümkün değildir. Araştırmada veri toplama aracı olarak nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Bununla beraber, araştırmada nitel ve nicel yöntemlerin bir arada kullanılmaması konunun derinlemesine incelenmesi noktasında bir sınırlılık teşkil etmektedir.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. EVREN VE ÖRNEKLEM

Bu araştırmanın evreni, Ankara Turist Rehberleri Odasına bağlı olarak faaliyet gösteren eylemli turist rehberlerinden oluşmaktadır. Bu kapsamda, Ankara Turist Rehberleri Odasına bağlı olarak faaliyet gösteren 222 eylemli turist rehberi bu araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004: 50) örneklem hesaplamalarında 500 kişilik evrenin 217 örneklem sayısını ve 750 kişilik evrenin 254 örneklem sayısını karşıladığını belirtmiştir. Bu bağlamda, araştırmanın evren büyüklüğü 606 kişi olduğundan dolayı 222 kişilik örneklem sayısını karşıladığı öngörülmüştür. Ankara Turist Rehberleri Odasının seçilme nedeni ise, araştırmacının veri toplamak için Ankara iline daha kolay ulaşım sağlayabilecek kaynaklara sahip olmasıdır.

3.2. VERİ TOPLAMA TEKNİĞİ

Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket kullanılmış olup kişilik özellikleri, iletişim becerileri ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi içeren literatürün incelenmesi neticesinde hazırlanan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, demografik özellikler yer alırken, ikinci bölümde kişilik özelliklerini değerlendirmeye yönelik, üçüncü bölümde iletişim becerileri, dördüncü bölümde ise işten ayrılma niyetine yönelik ifadeler yer verilmiştir.

Anket formunda yer alan sorular 5'li likert derecelenmesi kullanılarak hazırlanmıştır. Likert derecelenmesinde düzeyler, 1- kesinlikle katılmıyorum, 2- katılmıyorum, 3- orta derecede katılıyorum, 4- katılıyorum, 5- kesinlikle katılıyorum şeklinde oluşturulmuştur. Birinci bölüm, demografik sorulardan (cinsiyet, medeni durum,

yaş, eğitim düzeyi, mesleki deneyim, gelir düzeyi ve turizm rehberliği mesleğini tavsiye eder misiniz?) oluşmaktadır. İkinci bölümde, kişilik özelliklerine yönelik sorular, üçüncü bölümde iletişim becerileri ve dördüncü bölümde ise işten ayrılma niyetine yönelik sorular bulunmaktadır. İkinci bölümde Gosling (2003)'ün geliştirdiği kişilik ölçeği kullanılmıştır. Üçüncü bölümde Karagöz ve Kösterelioğlu (2008)'in geliştirdiği iletişim becerileri değerlendirme ölçeği kullanılmıştır. Son olarak dördüncü bölümde ise, Wayne vd., (1997)'nin işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır.

4. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin analizleri Ocak 2022 ile Haziran 2022 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Katılımcılardan elde edilen veriler, ilk olarak veri analiz programına aktararak geçerlilik (Faktör analizi) ve güvenilirlik (Cronbach Alpha) analizleri ile gerçekleştirilmiştir. Sonrasında verilerin normal dağılımının test edilmiş olup test sonucunda basıklık ve çarpıklık katsayılarının +2 ile -2 arasında olduğu gözlemlenmiştir. Bu bağlamda araştırma verilerinin normal dağılım gösterdiği sonucuna ulaşılmış ve ilerleyen süreçte buna uygun testler kullanılmıştır. Katılımcılara ait demografik bilgiler analiz edilmesi, katılımcıların ölçeklerde yer alan ifadelerle katılım düzeyleri aritmetik ortalama ve standart sapma teknikleri ile belirlenmiştir. Araştırma bulgularının değerlendirilmesi sürecinde ise ilk olarak değişkenler arası ilişkiler korelasyon analizi ile test edilmiş, devamında da regresyon analizleri ile etki düzeyi belirlenmiştir. Son olarak analizler sonucunda elde edilen bulgular, mevcut alanyazın ile karşılaştırılarak araştırmanın tartışma ve sonuç bölümü oluşturulmuştur.

Tablo 3. Araştırma Ölçeği Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek türü	Katılımcı sayısı (n)	İfade sayısı	Güvenilirlik kat sayısı
Araştırma ölçekleri bütünü	222	33	0,918
• Kişilik özellikleri ölçeği	222	10	0,765
• İletişim becerisi ölçeği	222	20	0,961
• İşten ayrılma niyeti ölçeği	222	3	0,936
Kişilik özellikleri ölçeğinde 2,3,4,6,8 ve 10 numaralı ifadeler ile iletişim becerisi ölçeğinde 15,16 ve 17 numaralı ifadeler olumsuz anlam içerdiği için ters kodlanmıştır.			

Araştırma verilerinin analizi aşamasında anket tekniği ile elde edilen veriler, ilk olarak istatistiksel program kullanılarak veri analizleri yapılmış ve sonrasında da güvenilirlik analizi yapılarak, verilerin istatistiksel analiz için uygun olup olmadığı belirlenmiştir. Verilerin güvenilir olması için, Alpha kat sayısı 0 ile 1 arasında değer alabilmekte ve Cronbach Alpha katsayısının istatistiksel analizde en az 0,70 olması

gerekmektedir (Balcı, 2011: 113). Bu bağlamda, araştırma ölçeklerine yönelik yapılmış olan ve Tablo 3’de sonuçları verilen güvenilirlik analizlerinde, kişilik özellikleri ölçeği güvenilirliğini ifade eden Cronbach Alpha katsayısının 10 ifade için 0,765, iletişim becerisi ölçeği 20 ifade için 0,961 ve işten ayrılma niyeti ölçeği 3 ifade için 0,936 olduğu saptanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin genel güvenilirliği ise 0,918 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda araştırmada kullanılan ölçekler istatistiksel olarak güvenilirirdir.

Veri analizinde bir sonraki aşamada kişilik özellikleri ölçeğine yönelik geçerlilik testleri gerçekleştirilerek sonuçlar tablo 4’te sunulmuştur. Tablo 4 incelendiğinde kişilik ölçeğinde örneklem hacminin yeterliliğini ifade eden KMO kat sayısının 0,789 ve varyansların homojenliğini test eden Barlett’s küresellik testi sonucunun 0,000 olduğu görülmektedir. Gerçekleştirilen faktör analizinde kişilik özellikleri ifadelerinin iki boyut altında toplandığı ve ifadelerin toplam varyansın yaklaşık %53’ünü açıkladığı saptanmıştır. Kişilik özelliklerinde en yüksek faktör yüküne sahip olan ifade “KÖ7-Sempatik (0,873)” ifadesidir. Bu ifadeyi 0,833 faktör yükü ile “KÖ9 Sakin” ifadesi takip etmektedir. Tablo 4’te yer alan bilgilere göre kişilik özellikleri ölçeğinin olumlu kişilik özellikleri boyutunun özdeğeri 3,10 olup olumsuz kişilik özelliklerinin özdeğeri ise 1,69 olduğu görülmekte ve ölçekte yer alan ifadelere ait genel güvenilirlik katsayısı 0,765’tir. Buradan hareketle araştırmada kullanılan kişilik özellikleri ölçeği verileri geçerli ve güvenilir olarak kabul edilmiştir.

Tablo 4. Kişilik Özellikleri Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

İfadeler		Kişilik Özellikleri	
Yöneticimi olarak görürüm.		Olumlu Kişilik öz.	Olumsuz kişilik öz.
KÖ1	Dışa dönük	,535	
KÖ3	Kavgacı	,692	
KÖ5	Yeni yaşantılara açık	,659	
KÖ7	Sempatik	,873	
KÖ9	Sakin	,833	
KÖ4	Kaygılı		,548
KÖ6	Çekingen		,744
KÖ8	Dikkatsiz		,602
KÖ10	Geleneksel		,551
Özdeğer		3.101	1.690
Varyansın Açıklanma Oranı (%)		34.451	18.777
Birikimli Varyans		34.451	53,228
Toplam Varyansı Açıklanma Oranı		53,228	
KMO Değeri		0.789	
Barlett Test Değeri		x²: 562,591 p: 0.000	
Not: KÖ2 ifadesinin faktör yükü 0,30 altında olduğu için analizden çıkarılmıştır.			

Veri analizinde bir sonraki aşamada iletişim becerileri ölçeği incelenmiş ve bulgular Tablo 5’te sunulmuştur. Tablo 5 incelendiğinde örneklem hacminin yeterliliğini ifade eden KMO kat sayısının 0,960 ve varyansların homojenliğini test eden Barlett’s küresellik testi sonucunun 0,000 olduğu görülmektedir. Buradan yola çıkarak iletişim becerileri ölçeğine ilişkin verilerin geçerli olduğu kabul edilmiştir.

Tablo 5. İletişim Becerileri Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

İfadeler		İletişim Becerileri		
		1 Saygı ve değer verme	2 İfade Becerisi	3 Engeller
İB3	Bazı düşüncelerimizi takdir ettiğini söyler	,901		
İB14	İletişimi engelleyecek değişkenleri kontrol altında tutar	,888		
İB1	Bizden aldıkları geribildirimleri dikkate alırlar	,879		
İB4	Düşüncelerimize saygı duyduğunu hissettirir	,867		
İB2	Eleştirilerini karşı tarafı kırmadan yapmaya özen gösterir	,865		
İB20	Rahatlıkla soru sorabileceğimiz bir ortam yaratır.	,855		
İB13	Düşüncelerimizi dinlerken oldukça sabırlıdır.	,855		
İB11	Düşüncelerimize önem verdiğini bize hissettirir.	,846		
İB5	Düşüncelerimizi ifade ederken neden böyle düşündüğümüzü anladığını belirtir.	,838		
İB18	Geri bildirimlerimizi “güzeldi”, “katılıyorum” vb. ifadelerle pekiştirir.	,837		
İB9	Konuşma hızını iyi ayarlar.	,774		
İB12	Seçenekler arasında seçim yapmamız konusunda bizi özgür bırakır.	,717		
İB10	Konuşma esnasında bizimle göz teması kurar.	,634		
İB19	Konuşmaya “merhaba”, “günaydın” vb. ifadeler kullanarak başlar		,793	
İB7	Bir sorun olduğunda çözüm önerisi getirir.		,756	
İB8	Somut örnekler verir.		,643	
İB6	Konuşurken jest mimiklerini etkili kullanır		,583	
İB17	Bizi suçlayan ifadeler kullanır			,456
İB16	Emir vererek konuşur.			,461
İB15	Bize ismimiz dışında başka adlarla hitap eder			,914
Özdeğer		10.380	2.912	1.529
Varyansın Açıklanma Oranı (%)		51.901	14.560	7.644
Birikimli Varyans		51.901	66.460	74.104
Toplam Varyansı Açıklanma Oranı		74,104		
KMO Değeri		0.960		
Barlett Test Değeri		χ^2 : 4342,876 p:0.000		

Tablo 5 bilgileri doğrultusunda ölçekte yer alan ifadeler iletişim becerilerine ilişkin toplam varyansın %74’ünü açıklamaktadır. İfadeler arasında en yüksek faktör yüküne sahip olan ifade, “İB15- Bize ismimiz dışında başka adlarla hitap eder (0,914)” ifadesi iken bu ifadeyi 0,901 faktör yükü ile “İB3- Bazı düşüncelerimizi takdir ettiğini söyler” ifadesi takip etmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda araştırmada kullanılan iletişim becerileri ölçeği verileri geçerli olarak kabul edilmiştir.

Geçerlilik ve güvenilirlik analizleri kapsamında son olarak, İşten ayrılma niyeti ölçeği verileri incelenmiş ve bulgular Tablo 6’da sunulmuştur. Tablo 6 incelendiğinde örneklem hacminin yeterliliğini ifade eden KMO kat sayısının 0,766 ve varyansların homojenliğini test eden Barlett’s küresellik testi sonucunun 0,000 olduğu görülmektedir. Buradan yola çıkarak, işten ayrılma niyeti ölçeğine ilişkin verilerin geçerli olduğu kabul edilmiştir.

Tablo 6. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

İfadeler		İşten Ayrılma Niyeti
İAN1	Ciddi olarak işimi bırakmayı düşünüyorum	,948
İAN3	Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum	,945
İAN2	Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işten ayrılacağım	,932
Özdeğer		2.661
Varyansın Açıklanma Oranı (%)		88.714
Birikimli Varyans		88.714
Toplam Varyansı Açıklanma Oranı		88.714
KMO Değeri		0.766
Barlett Test Değeri		χ^2 : 568,844 p:0.000

Tablo 6 bilgileri ışığında ölçekte yer alan ifadeler, işten ayrılma niyetine ilişkin toplam varyansın yaklaşık %89’unu açıklamaktadır. Bununla birlikte ölçekte yer alan ifadelerin faktör yükleri 0,90 üzerindedir. İfadeler arasında en yüksek faktör yüküne sahip olanı “İAN1- Ciddi olarak işimi bırakmayı düşünüyorum (0,948)” iken, bu ifadeyi 0,945 faktör yükü ile “İAN3- Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum” ifadesi takip etmektedir. İşten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilirlik kat sayısı ise 0,936 olarak hesaplanmıştır. İlgili sonuçlar doğrultusunda, araştırmada kullanılan işten ayrılma niyeti ölçeği verileri geçerli olarak kabul edilmiştir.

Veri analizinde güvenilirlik ve geçerlilik analizlerinden sonra sıklık ve yüzde analizi kullanılarak katılımcılara ait bazı demografik bilgiler incelenmiştir. Tablo 7’de yer alan sonuçlara göre araştırmaya katkı sağlayan katılımcıların %61,6’sı erkek (n: 139) ve %37,4’ü kadındır (n: 83). Katılımcılar arasında evli ve bekâr olan kişiler eşit olarak %50 orana sahiptir (n: 111). Yaş alanında en büyük grubu %53,6’lık oran ile 26-34 yaş aralığında olan (n: 119) kişiden oluşmaktadır. Katılımcıların gelir düzeyinde en büyük grup, %53,2’lik bir oran ile 4201-8000 arasında geliri olan (n: 118) kişiden oluşmakta, eğitim düzeyine bakıldığında da en büyük grup % 77,9 oranıyla lisans eğitimi almış olan (n: 173) kişiden oluşmaktadır. Son olarak ise katılımcılara sorulmuş olan “Turist

rehberliği mesleğini tavsiye eder misiniz?” sorusuna en çok %39,2’lik bir oran ile (n: 87) kişi, “tavsiye etmem” yanıtını vermiştir.

Tablo 7. Katılımcılara Ait Demografik Veriler

Değişken	Grup	n	%	Değişken	Grup	n	%
Cinsiyet	Kadın	83	37,4	Eğitim düzeyi	İlköğretim	1	,5
	Erkek	139	62,6		Lise	8	3,6
Medeni durum	Evli	111	50,0		Ön lisans	10	4,5
	Bekâr	111	50,0		Lisans	173	77,9
Yaş grubu	25 ve altı	10	4,5		Lisansüstü	30	13,5
	26-34	119	53,6	Turist Rehberliği mesleğini tavsiye eder misiniz?	Kesinlikle tavsiye etmem	21	9,5
	35-44	50	22,5		Tavsiye etmem	87	39,2
	45-54	25	11,3		Orta düzeyde tavsiye ederim	38	17,1
	55 ve üzeri	18	8,1		Tavsiye ederim	59	26,6
	4200 ve altı	16	7,2		Kesinlikle tavsiye ederim	17	7,7
Gelir düzeyi	4201-8000	118	53,2	n: sayı, %: yüzde			
	8001-11500	65	29,3				
	11501 ve üzeri	23	10,4				

Veri analizinin bir sonraki aşaması, katılımcıların kişilik özellikleri algısına ilişkin değerlendirmeleri içermektedir. Bu amaçla gerçekleştirilen frekans analizi, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 8’de sunulmuştur. Tablo 8 incelendiğinde katılımcıların kişilik özelliklerine yönelik algılarının genel ortalamasının $\bar{x}$: 3,2347 ile üç (3) üzerinde olduğu görülmektedir. Bununla beraber, katılımcıların kişilik özelliklerine yönelik olumlu algılarını ifade eden ve iki alt boyuttan biri olan olumlu kişilik özellikleri ortalamasının ($\bar{x}$: 3,1811) ile orta-yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Bir diğer boyut olan (olumsuz kişilik özellikleri) ortalaması ise ($\bar{x}$: 3,2455) ile orta-yüksek düzeyde olduğu aynı şekilde görülmektedir.

Tablo 8. Kişilik Özelliklerine İlişkin Tanımlayıcı Analizler

	İfade	Ortalama	Standart sapma
Olumlu Kişilik Özellikleri ($\bar{x}$: 3,1811)	KÖ1	3,9324	,80154
	KÖ3	3,4099	1,07564
	KÖ5	3,1081	1,31370
	KÖ7	2,7027	1,31881
	KÖ9	2,7523	1,18317
Olumsuz Kişilik Özellikleri ($\bar{x}$: 3,2455)	KÖ4	2,8378	1,27659
	KÖ6	4,1667	,89956
	KÖ8	3,5495	1,09080
	KÖ10	2,4279	1,10602
Genel		3,2097	1,1184

Tablo 8 ifadeleri değerlendirildiğinde “KÖ6- Çekingen ($\bar{x}$: 4,1667)” ifadesinin katılımcılar tarafından en fazla algılanan ifade olduğu görülmektedir. Bu ifadeyi $\bar{x}$: 3,9324 ile “KÖ1- Dışa dönük” ve $\bar{x}$: 3,5495 ile “KÖ8- Dikkatsiz” ifadeleri izlemektedir. Ölçek genelinde en az katılım gösterilen ifade ise $\bar{x}$: 2,4279 ortalama ile “KÖ10- Geleneksel” ifadesidir. Veri analizine iletişim becerileri ölçeği ifadelerine ilişkin tanımlayıcı bilgilerin değerlendirilmesi ile devam edilmiş ve analiz sonuçları Tablo 9’da verilmiştir.

Tablo 9. İletişim Becerilerine İlişkin Tanımlayıcı Analizler

	İfade	Ortalama	Standart sapma
Saygı ve Değer verme ($\bar{x}$: 2,9955)	İB1	3,0225	1,23099
	İB2	2,8784	1,29691
	İB3	2,9459	1,28576
	İB4	2,9640	1,32793
	İB5	2,7973	1,27609
	İB9	3,0676	1,30434
	İB10	3,5946	1,28252
	İB11	2,9189	1,25943
	İB12	2,9910	1,14943
	İB13	2,9685	1,13117
	İB14	2,8739	1,34949
	İB18	2,9189	1,19300
İfade Becerisi ($\bar{x}$: 3,9155)	İB6	3,7297	1,13318
	İB7	3,9775	,79844
	İB8	3,6577	1,04639
	İB19	4,2973	,76808
Engeller ($\bar{x}$: 3,3634)	İB15	3,9550	1,25404
	İB16	3,1622	1,24064
	İB17	2,9730	1,36511
Genel		3,2347	,91852

Tablo 9 incelendiğinde iletişim becerilerinin genel ortalamasının $\bar{x}$: 3,2347 ile üç (3) üzerinde olduğu görülmektedir. En yüksek katılım gösterilen ifade “İB19- Konuşmaya “merhaba”, “günaydın” vb. ifadeler ile başlar ($\bar{x}$: 4,2973)” ifadesidir. Bu ifadeyi $\bar{x}$: 3,9775 ile “İB7- Bir sorun olduğunda çözüm önerisi getirir” ifadesi ve $\bar{x}$: 3,9550 ile “İB15- Bize ismimiz dışında başka adlarla hitap eder” ifadesi takip etmektedir. Tablo 9’da görüldüğü gibi iletişim becerileri ölçeğinde yer alan üç alt boyuttan (saygı ve değer verme) ortalaması $\bar{x}$: 2,9955, (ifade becerisi) ortalaması $\bar{x}$: 3,9155 ve (engeller) ortalamasının ise $\bar{x}$: 3,3634 olduğu görülmektedir. Bununla birlikte engeller boyutunda yer alan ifadelerin ters kodlandığı göz önünde bulundurulmalıdır. Dolayısı ile yöneticilerin iletişim becerilerinde engeller ile karşılaşmadığı yönünde yorumlama yapılmalıdır. Araştırmada ölçeklere ilişkin tanımlayıcı analizlerde son olarak işt

ayrılma niyeti ölçeği incelenmiş ve Tablo 10’da analiz sonuçları sunulmuştur. Tablo genel olarak incelendiğinde katılımcıların işten ayrılma niyeti algılarının orta-yüksek düzeyde ($\bar{x}$: 3,5135) olduğu görülmektedir.

Tablo 10. İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Tanımlayıcı Analizler

	İfade	Ortalama	Standart sapma
İşten Ayrılma Niyeti Genel ($\bar{x}$: 3,5135)	İAN1	3,2928	1,37852
	İAN2	3,7568	1,42198
	İAN3	3,4910	1,46988

Tablo 10 ifadeler bağlamında değerlendirildiğinde ise, en yüksek katılım gösterilen ifadenin “İAN2- Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işten ayrılacağım ($\bar{x}$: 3,7568)” ifadesi olduğu görülmektedir. Bu ifadeyi de “İAN3- Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum ($\bar{x}$: 3,4910) ifadesi takip etmektedir.

5. ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİNİN TESTİ

Yönetici kişilik özellikleri ve iletişim becerilerinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerine olan etkisinin incelendiği bu araştırmada, araştırma amacı doğrultusunda iki temel hipotez oluşturulmuştur. Söz konusu hipotezlerde kişilik özellikleri ve iletişim becerileri bağımsız değişkenler, işten ayrılma niyeti ise bağımlı değişken olarak ele alınmıştır. Hipotezlerin test edilmesi kapsamında ise ilk olarak değişkenler arası ilişkiler korelasyon analizi ile ölçülmüş ve bulgular Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11. Değişkenler Arasındaki İlişkiler

		1	2	2.1	2.2	3
İşten ayrılma (1)	r					
Kişilik özellikleri (2)	r	-,633**				
Olumlu Kişilik özellikleri (2.1)	r	-,684**	,901**			
Olumsuz Kişilik Özellikleri (2.2)	r	-,315**	,766**	,411**		
İletişim becerileri (3)	r	-,749**	,811**	,869**	,417**	
Saygı ve Değer verme (3.1)	r	-,753**	,796**	,871**	,383**	,985**
İfade becerisi (3.2)	r	-,409**	,528**	,602**	,217**	,708**
Engeller (3.3)	r	-,575**	,636**	,566**	,497**	,717**

*: 0.01 düzeyinde ilişkiler anlamlıdır, $p < 0.01$, r: Pearson korelasyon kat sayısı

Tablo 11’deki bulgular incelendiğinde araştırmanın temel değişkenleri olan kişilik özellikleri ve işten ayrılma niyeti arasında orta-yüksek ($r: -0,633$) düzeyde ilişki olduğu görülmektedir. Diğer yandan yöneticilerin iletişim becerisi ile işten ayrılma niyeti arasında yüksek ($r: -0,749$) düzeyde bir ilişki olduğu saptanmıştır. Tablo daha detaylı incelendiği zaman olumlu kişilik özellikleri ile işten ayrılma niyeti arasında yüksek ($r: -0,684$) düzeyde, olumsuz kişilik özellikleri ile işten ayrılma niyeti arasında ise zayıf ($r: -0,315$) bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır. Benzer şekilde iletişim becerilerinin alt boyutlarına bakıldığında saygı ve değer verme boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında yüksek düzeyde ($r: -0,753$), ifade becerisi ile işten ayrılma niyeti arasında orta düzeyde ($r: -0,409$) ve engeller ile işten ayrılma niyeti arasında ise orta düzeyde ($r: -0,575$) düzeyinde ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Yapılan açıklamalar doğrultusunda araştırmanın değişkenleri arasında ters yönlü bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır. Fakat bu ilişkilerin tesadüfi olarak ortaya çıkmış olma ihtimalinden dolayı hipotezlerin test edilmesinde regresyon analizlerinin kullanılması gerekmektedir.

Hipotezlerin test edilmesinde ilk olarak araştırmanın birinci hipotezi tek değişkenli basit doğrusal regresyon analizi ile test edilmiş ve bulgular Tablo 12’de verilmiştir. Bu süreçte kişilik özellikleri bağımsız değişken, işten ayrılma niyeti bağımlı değişken olarak değerlendirilmiştir. Gerçekleştirilen analiz sonucunda oluşturulan regresyon modelinin analize uygun ve anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($F: 146,865$, $p: 000$). Modelin matematiksel ifadesi ise “*İşten ayrılma niyeti = 7,556 – 1,259 * Kişilik özellikleri*” şeklindedir.

Tablo 12. Kişilik Özelliklerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

	Standardize Edilmemiş Kat Sayılar		Standardize Kat Sayılar	t	Sig.	Düzeltilmiş R^2 değeri	F değeri	Sig.
	B	Standart Hata	Beta					
Sabit	7,556	,341	---	22,172	,000			
Kişilik Özellikleri	-1,259	,104	-,633	-12,119	,000*	,398	146,865	0,000
İşten ayrılma niyeti: $7.556 - 1.259 * \text{Kişilik Özellikleri}$								

Tablo 12’de verilen bulgulardan yola çıkarak, yönetici kişilik özelliklerinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyetine ilişkin toplam varyansın yaklaşık %39’unu teşkil etmektedir. Bununla birlikte, yönetici kişilik özelliklerinde meydana gelen her bir (1) birimlik artışın turist rehberlerinin işten ayrılma niyetini %63 oranında azalttığı

görülmektedir. Dolayısıyla, yönetici kişilik özelliklerinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerini azaltmada önemli bir faktör olduğunu söylemek mümkündür. Buradan yola çıkarak, araştırmanın birinci hipotezi olan “*H₁: Yöneticilerin sahip olduğu kişilik özellikleri turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir*” hipotezi KABUL edilmiştir.

Araştırmanın birinci hipotezinin kabul edilmesinden sonra, birinci hipoteze bağlı olarak geliştirilen alt hipotezlerin test edilmesi için çok değişkenli basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiş ve sonuçlar Tablo 13’te sunulmuştur. Gerçekleştirilen analizde kişilik özellikleri değişkeni alt boyutları bağımsız değişken, işten ayrılma niyeti ise bağımlı değişken olarak değerlendirilmiştir. Analiz sonucunda, oluşturulan regresyon modelinin analize uygun ve anlamlı olduğu saptanmıştır (F: 96,975, p: 0,000). Kişilik özelliklerine ilişkin alt boyutların işten ayrılma niyetine ilişkin toplam varyansın yaklaşık %47’sini teşkil ettiği modelde dikkati çeken ilk bulgu, kişilik özelliklerine ait olumlu kişilik özellikleri alt boyutunun işten ayrılma niyetine etki ettiğinin belirlenmesidir (p<0,05). Buradan hareketle, olumlu kişilik özellikleri alt boyutu işten ayrılma niyetini etkilemektedir ve regresyon modeli “*İşten ayrılma niyeti = 7,092-1,047* Olumlu kişilik özellikleri*” şeklindedir.

Tablo 13. Kişilik Özellikleri Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

	Standardize Edilmemiş Kat Sayılar		Standardize Kat Sayılar	t	Sig.	Düzeltilmiş R ² değeri	F değeri	Sig.
	B	Standart Hata	Beta					
Sabit	7,092	,333	-	21,318	,000	,465	96,975	,000
Olumlu Kişilik Özellikleri	-1,047	,085	-,667	-12,364	,000*			
Olumsuz Kişilik Özellikleri	-,077	,100	-,041	-,766	,445			
İşten ayrılma niyeti: 7,092-1,047*Olumlu Kişilik Özellikleri								

Tablo 13 bulguları incelendiğinde kişilik özellikleri alt boyutu olan olumlu kişilik özelliklerinin işten ayrılma niyetini yaklaşık %67 oranında azalttığı görülmektedir. Dolayısıyla kişilik özelliklerine ilişkin olumlu kişilik özellikleri, işten ayrılma niyetini anlamlı bir şekilde etkilemektedir. Buradan yola çıkarak, “*H_{1a}: Yöneticilerin sahip olduğu*

olumlu kişilik özellikleri turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir” alt hipotezi KABUL edilmiştir. Diğer yandan tabloda yer alan bulgulara göre olumsuz kişilik özellikleri alt boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır ($p>0,05$ ve $p: 0,445$). Bu bağlamda araştırmanın ikinci alt hipotezi olan “ H_{1b} : Yöneticilerin sahip olduğu olumsuz kişilik özellikleri turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir” REDDEDİLMİŞTİR.

Araştırma hipotezlerinin test edilme sürecinde H_1 hipotezi ve bu hipoteze bağlı alt hipotezlerin kabul edilmesinden sonra araştırmanın H_2 hipotezi ve H_2 hipotezine bağlı alt hipotezler test edilmiştir. İletişim becerisinin işten ayrılma niyetine etkisini ölçen H_2 hipotezinin test edilmesi için tek değişkenli basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiş ve analiz sonucu Tablo 14’te verilmiştir. Tablo 14 değerlendirildiğinde analiz için oluşturulan regresyon modelinin anlamlı ($p:000$) ve analize uygun olduğu görülmektedir ($F: 281,013$). Regresyon modelinin matematiksel ifadesi ise “İşten Ayrılma Niyeti: $7,050-1,093 \cdot \text{İletişim Becerileri}$ ” şeklindedir.

Tablo 14. İletişim Becerisinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

	Standardize Edilmemiş Kat Sayılar		Standardiz e Kat Sayılar	t	Sig.	Düzelti lmiş R ² değeri	F değeri	Sig.
	B	Standart Hata	Beta					
Sabit	7,050	,219	---	32,155	,000	,559	281,013	0,000
İletişim Becerileri	-1,093	,065	-,749	-16,763	,000			
İşten ayrılma niyeti: 7,050-1,093 *İletişim Becerileri								

Tablo 14’e göre iletişim becerilerinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyetine ilişkin toplam varyansın yaklaşık %55’ini oluşturmaktadır. Yöneticilerin iletişim becerilerinin, turist rehberlerinin işten ayrılma niyetini yaklaşık % 75 oranında azalttığı görülmektedir. Buradan hareketle, iletişim becerileri işten ayrılma niyetini anlamlı bir şekilde etkilemektedir. Bu bağlamda, araştırmanın ikinci temel hipotezi olan “ H_2 : Yöneticilerin iletişim becerileri turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir” hipotezi KABUL edilmiştir.

Araştırmanın ikinci hipotezinin kabul edilmesi sonrasında ikinci hipoteze bağlı olarak geliştirilen alt hipotezlerin test edilmesi için çok değişkenli basit doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiş ve sonuçlar Tablo 15’te sunulmuştur. İletişim becerisi

alt boyutlarının bağımsız değişken, işten ayrılma niyetinin de bağımlı değişken olarak değerlendirildiği analiz sonucunda oluşturulan regresyon modelinin analize uygun ve anlamlı olduğu belirlenmiştir (F: 104,621, p: 0,000). İletişim becerisine ilişkin alt boyutların işten ayrılma niyetine ilişkin toplam varyansın yaklaşık %58'ini teşkil ettiği modele genel olarak bakıldığında ilk bulgu, iletişim becerilerine ait Engeller boyutunun işten ayrılma niyetine etki ettiğinin saptanmasıdır (p<0,05). Bu bağlamda, saygı ve değer verme boyutu ve engeller boyutunun işten ayrılma niyetini etkilemektedir ve regresyon modeli “İşten Ayrılma Niyeti = 6,058-,871*Saygı ve Değer Verme- -204*Engeller” şeklindedir.

Tablo 15. İletişim Becerisi Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

	Standardize Edilmemiş Kat Sayılar		Standardiz e Kat Sayılar	t	Sig.	Düzel tilşmi ş R²değ eri	F değeri	Sig.
	B	Standart Hata	Beta					
Sabit	6,058	,360	---	16,810	,000	,584	104,621	,000
Saygı ve Değer verme	-,871	,082	-,716	-10,594	,000*			
İfade Becerisi	,192	,107	,101	1,791	,075			
Engeller	-,204	,072	-,160	-2,850	,005*			
İşten ayrılma niyeti: 6,058,-871*Saygı ve Değer verme- -204*Engeller								

Tablo 15 bulguları incelendiğinde iletişim becerisi alt boyutu olan saygı ve değer vermenin, işten ayrılma niyetini yaklaşık % 72 oranında azalttığı görülmektedir. Dolayısıyla işten ayrılma niyetini anlamlı şekilde etkilemektedir. Buradan hareketle “*H_{2a}: Yöneticilerin saygı ve değer verme becerileri turist rehberlerinin işte ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir*” alt hipotezi KABUL edilmiştir. Tabloda yer alan bulgulara bakıldığında ifade becerisi alt boyutunun işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır (p>0,05 ve p: 0,75). Bu bağlamda “*H_{2b}: Yöneticilerin ifade becerileri turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir*” alt hipotezi REDDEDİLMİŞTİR. Son olarak ise, iletişim becerisi alt boyutu olan engeller boyutunun işten ayrılma niyetini % 16 oranında azalttığı ve işten ayrılma niyetini anlamlı şekilde etkilediği görülmektedir. Bu bağlamda “*H_{2c}: Yöneticilerin engeller becerisi turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir*” alt hipotezi KABUL edilmiştir.

6. ARAŞTIRMA BULGULARININ GENEL DEĞERLENDİRİLMESİ

Bu tez kapsamında kişilik özellikleri, iletişim becerisi ve işten ayrılma niyeti anket formları Ankara Turist Rehberleri Odasına bağlı olarak faaliyet gösteren eylemli 222 turist rehberine uygulanmış ve analiz edilmiştir. Gerçekleştirilen analizlerde katılımcıların demografik özelliklerinde genel olarak şu sonuçlara ulaşılmıştır; katılımcıların %62,6'sı erkek ve %37,4'ü kadın'dır. Yaş oranına bakıldığında 26-34 yaş aralığında olan 119 kişi en büyük grubu oluşturmaktayken, %53,2 ile gelir düzeyinde en yüksek olan grubu 4201-8000 aralığında olan kişiler ve eğitim düzeyinde ise, en büyük grubu lisans mezunu olan 173 kişi oluşturmaktadır. Demografik verilerin son kısmında ise Turist rehberliği mesleğini tavsiye eder misiniz? sorusuna “tavsiye etmem” yanıtını veren 87 kişi en büyük grubu, “tavsiye ederim” yanıtını veren 59 kişi ise ikinci büyük grubu oluşturmaktadır.

Değişkenlere ve değişkenler arasındaki ilişkiye yönelik yapılan analizlerde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır; yönetici kişilik özellikleri ile işten ayrılma niyeti arasında orta-yüksek düzeyde ilişki olduğu, yönetici iletişim becerileri ile işten ayrılma niyeti arasında ise yüksek düzeyde ilişki olduğu saptanmıştır. Yönetici kişilik özelliklerinin alt boyutlarına bakıldığında ise, olumlu kişilik özellikleri ile işten ayrılma niyeti arasında yüksek düzeyde, olumsuz kişilik özellikleri ile işten ayrılma niyeti arasında ise zayıf bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte iletişim becerilerinin alt boyutlarına bakıldığında ise, saygı ve değer verme boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında yüksek, ifade becerisi ve engeller boyutlarının ise işten ayrılma niyeti arasında orta düzeyde ilişki olduğu belirlenmiştir.

Belirlenen hipotezlere yapılan analizlerde şu sonuçlara ulaşılmıştır; yönetici kişilik özelliklerinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyetini %63 oranında azalttığı belirlenmiştir. Yönetici kişilik özellikleri alt boyutları incelendiğinde ise, olumlu kişilik özelliklerinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyetini %67 oranında azalttığı, olumsuz kişilik özelliklerinin ise turist rehberlerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı saptanmıştır. Bununla birlikte iletişim becerilerine yönelik hipotezlere bakıldığında, yöneticilerin iletişim becerilerinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerini %75 oranında azalttığı belirlenmiştir. Yönetici iletişim becerilerinin alt boyutlarına bakıldığında ise, saygı ve değer verme boyutunun turist rehberlerinin işten ayrılma niyetini yaklaşık %72 oranında ve engeller boyutunun da %16 oranında azalttığı

görülmekteyken ifade becerisi boyutunun ise, turist rehberlerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır.

Tablo 16. Araştırma Hipotezlerinin Genel Değerlendirmesi

Hipotezler	Sonuç
H1: Yöneticilerin sahip olduğu kişilik özelliklerinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	Kabul edildi
H1a: Yöneticilerin sahip olduğu olumlu kişilik özellikleri turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	Kabul edildi
H1b: Yöneticilerin sahip olduğu olumsuz kişilik özellikleri turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	Reddedildi
H2: Yöneticilerin iletişim becerileri turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	Kabul edildi
H2a: Yöneticilerin saygı ve değer verme becerileri turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	Kabul edildi
H2b: Yöneticilerin ifade becerileri turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	Reddedildi
H2c: Yöneticilerin engeller becerisi turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.	Kabul edildi

TARTIŞMA VE SONUÇ

Turizm sektörü, büyük ölçüde insan gücüne dayalı ve emek yoğun bir sektör olup birbirinde farklı hizmet gruplarından oluşmaktadır. Turizm sektöründe faaliyet gösteren paydaşlardan olan turist rehberleri ise, turizmin önemli temsilcileri arasında yer almaktadırlar. Turist rehberleri, yabancı turistlere birçok farklı dilde hizmet vererek turizmin devamlılığı ve ülkenin temsil edilmesi noktasında büyük ölçüde rol oynamaktadırlar. Yurt dışından gelen misafirlere Türkiye'nin tarihinin, kültürel ve doğal zenginliklerinin tanıtılması için emek veren turist rehberleri, aynı zamanda diğer ülkeler ile Türkiye arasında da bir köprü görevi görmektedirler. Dolayısıyla, turizm sektöründe yaşanan ve yaşanacak olan gelişmeler ile bu gelişmelerin Türkiye'ye yansımaları noktasında turist rehberleri kritik bir görev üstlenmektedirler. Bu durum, turist rehberliği mesleğinin önemini açıkça ortaya koymaktadır.

Turizm sektörünün insan gücüne dayalı ve emek yoğun bir sektör oluşu işten ayrılma ve işe başlama gibi bir personel sirkülasyonunu da beraberinde getirmektedir. Turizm sektörü içerisinde birçok hizmet grubunda faaliyet gösteren kişiler, çeşitli sebeplerden dolayı işten ayrılma niyeti içerisinde olabilmekte olup turist rehberlerinde de bu durum benzer şekilde seyredebilmektedir. Bu sebepler arasında bireysel, çevresel ve örgütsel gibi birçok faktör rol oynamaktadır. Çalışma ortamı, yönetici faktörü ve ücret gibi birçok konuyu içine alan ve işten ayrılma niyetine sebebiyet veren bu faktörler, turizm sektöründe önüne geçilebilmesi için çalışma yapılması gereken konular arasındadır. Bununla birlikte, her sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de yöneticiler bulunmaktadır. Yöneticilerin sahip olduğu kişilik özellikleri ve iletişim becerileri ise, altlarında çalışan kişiler üzerinde etkin bir rol oynamaktadır. Buradan yola çıkarak, yöneticilerinin sahip olduğu kişilik özellikleri ve iletişim becerilerinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerine etkisi araştırma hipotezleri doğrultusunda değerlendirilmiştir.

Anket uygulaması ile Ankara Turist Rehberleri Odasına bağlı olarak faaliyet gösteren 222 eylemli turist rehberinden elde edilen bulgular doğrultusunda iki temel hipotez kabul edilmiştir. Buna bağlı olarak araştırmanın en önemli sonucu, hem kişilik özelliklerinin hem de iletişim becerilerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunun saptanmasıdır. Diğer bir ifadeyle, yöneticilerin sahip olduğu kişilik özellikleri ve iletişim becerilerinin niteliği turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde etkili bir rol oynamaktadır. Bu durum, turist rehberlerinin çalışma hayatlarında çok önemli bir rol üstlenmekle birlikte literatürde yapılan incelemeler sonucunda turist

rehberlerinin kendi yöneticilerini değerlendirerek işten ayrılmaya olan etkisini konu alan bir araştırma bulunmadığı görülmüştür. Bu bağlamda mevcut araştırma, ilgili alanda öncü bir çalışma olup sonuçları bağlamında önem arz etmektedir.

Araştırma kapsamında elde edilen diğer bulgular kapsamında, olumlu kişilik özelliklerine sahip olan yöneticilerin turist rehberlerinin işten ayrılma niyetini azalttığı, olumsuz kişilik özelliklerine sahip olan yöneticilerin ise, turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı saptanmıştır. Yöneticilerin sahip olduğu iletişim becerilerinde de sonuçlar kişilik özellikleriyle örtüşmektedir. Yöneticilerin iletişim becerilerinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyetini etkilediği saptanmış ve alt boyutlara bakıldığında da saygı ve değer verme ve engeller boyutlarının işten ayrılma niyetini azalttığı fakat ifade becerisinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı saptanmıştır.

Literatürde yer alan kişilik özelliklerinin işten ayrılma niyetini konu alan çalışmalara bakıldığında; Ünsar (2011: 268), çalışanların kişilik özelliklerinin işten ayrılma eğilimini belirlemeye yönelik olan çalışmasında dışa dönük kişilik özelliğine sahip olan çalışanların, işten ayrılma eğilimlerinin yüksek olduğunu saptamıştır. Akgündüz (2014: 295), işgörenlerin kişilik özelliklerinin temel benlik değerlendirmelerine ve işten ayrılma niyetlerine etkisini konu alan çalışmasında, işten ayrılma niyetini etkileyen kişilik özelliklerinin sorumluluk ve dışa dönüklük olduğunu saptamıştır. İletişim becerilerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini konu alan çalışmalara bakıldığında ise Duran, vd., (2020: 2848), otel çalışanlarının iletişim becerilerinin işlerinden ayrılma niyeti üzerine iş yaşamında yalnızlığın aracılık rolünü belirlemeye yönelik olan çalışmalarında, iletişim becerilerinin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu saptamışlardır. Buradan hareketle ilgili çalışmaların sonuçları bu çalışmanın sonuçlarını desteklemektedir. Bununla birlikte bu çalışmanın literatürde yer alan diğer çalışmalardan farkı, yönetici kişilik özellikleri ve iletişim becerilerinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerine etkisini ortaya koyması ve turist rehberlerinin, kendi yöneticilerini kişilik özellikleri ve iletişim becerileri bağlamında değerlendirmiş olmasıdır.

Ankara Turist Rehberleri Odasına bağlı olarak faaliyet gösteren 222 eylemli turist rehberinin araştırmanın örneklemini olarak değerlendirildiği bu çalışmada, elde edilen bulgular doğrultusunda yönetici kişilik özellikleri ve iletişim becerilerinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir.

Buradan hareketle, yukarıdaki açıklamalar da dikkate alınarak araştırmacılara ve sektör temsilcilerine aşağıdaki öneriler getirilmiştir;

1. Turizm sektöründe yer alan yöneticilerin, turist rehberleri ile olan ilişkilerinde daha hassas olmaları işten ayrılma davranışının önüne geçilmesinde etkili olabilir.

2. Turizm işletmelerine yönetici seçilirken ön araştırma yapılmalı ve belirlenen kriterlere göre tercih yapılmalıdır. Bu kapsamda, yönetici ile çalışanlar arasında doğru bir ilişki kurulmasına yardımcı olarak işe olan bağlılığın artması sağlanabilir.

3. Yöneticilere, kişilik özellikleri ve iletişim becerileri noktasında belli aralıklarla rehberlik çalışması yapılmalıdır.

4. Turist Rehberleri Birliği, turist rehberlerini desteklemeli ve üyelerinin haklarını savunmalıdır.

5. Turizm alanında eğitim veren üniversiteler, sektör ve akademi arasında belli aralıklar ile buluşmalar düzenlemelidir.

6. Turizm sektöründe yer alan yöneticilerin, kişilik özellikleri ve iletişim becerilerinin mesleği icra etmek için yeterli olup olmadığı belli dönemler içerisinde incelenmeli ve bir kontrol mekanizması oluşturulmalıdır.

7. Turizm sektörünün ülkenin tanıtılması ve diğer ülkeler ile etkileşim noktasında önemli bir sektör olduğu unutulmamalı ve sektörün her bir paydaşı bu konuda bilinçlendirilmelidir.

8. Araştırma sonuçlarına katkı sağlaması açısından yönetici kişilik özellikleri ve iletişim becerilerinin turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerinin yanı sıra daha farklı değişkenler ile birlikte, örneğin mesleki tutuma etkisini konu alan araştırmalar yapılması faydalı olabilir.

9. Turist rehberleri üzerine literatürde sınırlı çalışma olmasından kaynaklı kişilik özellikleri, iletişim becerileri ve işten ayrılma değişkenleri farklı değişkenler ile ele alınarak turist rehberlerine yönelik daha farklı çalışmalar yapılabilir ve turist rehberlerinin daha farklı yönleri ortaya konulabilir.

KAYNAKÇA

- Aktaş, Y. ve Kılıç, K. (2013). *Bir Bakışta İletişim*, (ss. 130-138). Ankara: Paradigma Akademi Yayınları.
- Akgündüz, Y. (2014). İşgörenlerin Kişilik Özelliklerinin Temel Benlik Değerlendirmelerine ve İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12(24), 295-318.
- Apple, M. T. (2011). *“The Big Five Personality Traits and Foreign Language Speaking Confidence Among Japanese Efl Students”*, (Unpublished Doctoral Dissertation), Temple University, Pennsylvania.
- Araslar, A. (2021). *İş Yükü İle İş-Yaşam Dengesinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Arı, G., Bal, H. ve Bal, E. Ç. (2010). İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 143-166.
- Arslan, G. (2020). *Bağlılık, Diğergamlık, İşkoliklik, Tatmin ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Bir Kamu Kurumunda Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara.
- Avcı, N. ve Küçükusta, D. (2009). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 33-44.
- Balcı, A. (2011). *Sosyal Bilimlerde Araştırma*. 9.Baskı, Ankara: Pegem Akademi.
- Baltacı, F., Güçlü, C. ve Çeliker, N. (2014). Liderlik Davranışının Örgütsel Adalet Algısı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(3), 353-370.
- Baltaş, Z. ve Baltaş, A. (1992). *Bedenin Dili*. (ss. 10-15). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baymur, R. B. (2017). *Genel Psikoloji*. (ss. 275-278). İstanbul: İnkılap Kitabevi.
- Boere, C. G. (2006). “Personality Theories”. Psychology Department Of Shippensburg University, <https://webpace.ship.edu/cgboer/perscontents.html> (Erişim Tarihi: 17.06.2022).
- Bolat, T., Seymen, A. O., Bolat, İ. O., ve Erdem, B. (2009). *Yönetim ve Organizasyon*, (ss. 218-220). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Bradley, R., & Corwyn, R. (2002). *Socioeconomic status and child development*. Annual Review of Psychology, (53), 371-399.
- Burger, J. M. (2010). *Personality*. Tennessee: Wadsworth Publishing.
- Cavalli-Sforza, L. L., Menozzi, P., & Piazza, A. (1995). The History and Geography of Human Genes. *The Journal of Asian Studies*, 54(2), 490-498.
- Cervone, D. & Lawrence, A. P. (2013). *Personality: Theory and Research*. New York: Wiley Publishing.
- Collin, C. Benson, N. Ginsburg, J. Grand, V. Lazyan, M. & Weeks, M. (2012). *Psychology*. London: DK publishing.
- Costa, P. T. & McCrae, R. R., (1992). Four Ways Five Factors Are Basic, *Personality and Individual Differences*, 13(6), 653-665.
- Cüceloğlu, D. (2002). *İletişim Donanımları*. 58. Baskı, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çağlar, İ. ve Kılıç, S. (2006). *Genel İletişim*. 5. Basım, Ankara: Nobel Yayınları.
- Çıkmaz, E. (2013). *Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Sahip Olduğu İletişim Becerisinin Yükseköğretim Mezunu Müşteriler Tarafından Değerlendirilmesine Yönelik Gaziantep'te Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

- Çiçek, İ. ve Aslan, E.A. (2020). Kişilik Ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri: Kurumsal Bir Çerçeve. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 1(10), 134-138.
- Demirtaş, M. (2010). Örgütsel İletişimin Verimlilik ve Etkinliğinde Yararlanılan İletişim Araçları ve Halkla İlişkiler Film Örneği. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 28(1), 411-444.
- Deniz, İ. (2003). *İletişim Becerileri Eğitiminin İlköğretim 8. Sınıf Öğrencilerinin İletişim Becerisi Düzeylerine Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Dökmen, Ü. (2008). *İletişim Çatışmaları ve Empati*. 61. Baskı, İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Duran, A, Unur, K, ve Şeker, F. (2020). Otel Çalışanlarının İletişim Becerilerinin İşlerinden Ayrılma Niyeti üzerine Etkisinde İş Yaşamında Yalnızlığın Aracılık Rolü. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(4), 2848-2868.
- Durna, U. (2005). A Tipi ve B Tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Faktörlerle İlgili Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1), 275-290.
- Eren, E. (2001). *Yönetim ve Organizasyon (Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar)*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Eroğlu, f. (2017). *Davranış Bilimleri*, 15. Baskı, İstanbul. Beta Basım A.Ş
- Erol, E. (2010). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. 12. Baskı, İstanbul: Beta yayıncılık.
- Erol, K. ve Erol, E. E. (2015). Dil-İletişim İlişkisi Kapsamında Beden Dilinin İşlevi. *The Journal Of Academic Social Science Studies*, 35, 89-97.
- Ewen, R. B. (2003). *An Introduction to Theories of Personality*. London: Psychology Press.
- Eysenck, W. M. (2017). *Simply Psychology*. London: Psychology Press.
- Feist, J. & Feist, J.G. (2006). *Theories Of Personality*. (pp. 3-4). Boston: The McGraw-Hill Companies.
- Geçikli, F. (2010). *Halkla İlişkiler ve İletişim*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Goldberg, L. R. (1990). "An Alternative Description of Personality: The Big Five Factor Structure", *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(6), 1216-1229.
- Goldberg, L. R. (1992). "The Development of Markers for the Big-Five Factor Structure", *Psychological Assessment*, 4(1), 26-42.
- Gökben, Ç, N. ve Beceren, E. (2007). *Lider Kişilik: Gandhi*. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi Dergisi, (5), 111-132.
- Gökçe, O. (2006). *İletişim Bilimleri*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Griffin, W. R. & Moorhead, G. (2014). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations*. Mason: Cengage Learning.
- Guchait, P. & Cho, S. (2010). *The Impact of Human Resource Management Practices on Intention to Leave of Employees in The Service Industry in India: The Mediating Role of Organizational Commitment*. The International Journal of Human Resource Management, 1228-1247.
- Güney, S. (2016). *Davranış Bilimleri*. 10.baskı, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- John, O. P, Angleitner, A. & Ostendorf, F. (1988). The Lexical Approach to Personality: A Historical Review Of Trait Taxonomi Research. *European Journal of Personality*, 2, 171 – 203.
- John, P. Oliver & Srivastava, S. (1999). *The Big Five Trait Taxonomy: History, Measurement, and Theoretical Perspectives*. New York: Guilford.
- Kaplan, T. (2008). *İşgörenlerin Kişilik Tiplerinin Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Etkisi: Bursa'da Mobilya Sektöründe Uygulama Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

- Keskin, Emine (2016). *Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Cam Tavan Engeli Arasındaki ilişkiler: Antalya Kundu Bölgesindeki Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Lisans Tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Khatri, N., Budhwar, P. & Fern, C. T. (1999). Employee Turnover: Bad Attitude or Poor Management?. *Singapore: Nanyang Tecnological University*. 2(5), 19-99.
- Koçel, T. (2010). *İşletme Yöneticiliği*. Genişletilmiş 12. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Krajenka, B. C. (2017). *Examining The Relationship Between The Big Five Personality Traits and Social Desirability*, (Unpublished Doctorate Degree Thesis). Alliant International University California School of Professional Psychology, San Diego.
- Kuzgun, Y. (2012). Kendini gerçekleştirme. *Ankara Üniversitesi Dil ve Tarih-Coğrafya Fakültesi Felsefe Bölümü Dergisi*. 10, 162-172.
- Loehlin, J., & Nichols, R. (1976). *Heredity, Environment and Personality: A study of 850 set of twins*. Austin: University of Texas Press.
- Marcus, H., & Kitayama, S. (2011). Cultures and Selves: A cycle of mutual constitution. *Perspectives on Psychological Science*, 5, 420-430.
- Matthews, G., Deary. J.I., & Whiteman. C.M. (2003). *Personality Traits*.(pp. 20-25). Cambridge: University Press.
- Matthews, G., Deary. J.I., & Whiteman. C.M. (2004). *Personality Traits*. (pp. 75-86). Cambridge: University Press.
- Matthews, G., Deary. J.I., & Whiteman. C.M. (2009). *Personality Traits* (pp. 150-162). Cambridge: University Press.
- McAdams, D.P., & Pals, J.L. (2006). A New Big Five: Fundamental Principles For An Integrative Science Of Personality. *American Psychologist*, 61(3), 204-217.
- Mckay, M., Davis, M. & Fannig, P. (2006). *İletişim Becerileri* (Çev: Ö.Gerbali). Ankara: Hyb Yayıncılık.
- MCMLURE, R. M. D. (2005). *“Developing Core Job Competencies For Payment Services Roles and Associating Them With Personality Traits Using The Workplace Big Five Profile”*, (Unpublished Doctoral Dissertation), Minnesota: Capella University.
- Mengi, B. T. (2013). İşletme İçi Hilelerin Ortaya Çıkarılmasında Ve Sorgulanmasında Bir Araç Olarak Beden Dili. *Mali Çözüm Dergisi*, 117, 41-55.
- Mutlu, E. (1995). *İletişim Sözlüğü*. 2. Baskı, Ankara: Ark Yayınevi.
- Navaro, L. (2016). *Gerçekten Beni Duyuyor Musun?*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Nisbett, R., Peng, K., Choi, I., & Norenzayan, A. (2001). Culture and systems of thought: Holistic versus analytic cognition. *Psychological Review*, (108), 291-310.
- Önsal, A. (2012). *Okul Müdürlerinin İletişim Becerileri ile Okul Kültürü Arasındaki İlişki (İstanbul İli Anadolu Yakası Örneği)*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Örücü, E. ve Kıvrak, O. (2013). Telekomünikasyon Sektöründe Çalışan Personelin İletişim Becerileri Düzeylerinin İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 20(1):15-29.
- Özdevecioğlu, M. (2002). Kamu ve Özel Sektör Yöneticileri Arasındaki Davranışsal Çalışma Koşulları ve Kişilik Farklılıklarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, (19), 115-134.
- Özer, K. (2015). *İletişimsizlik Becerisi*. 12. Basım, İstanbul: Galata Yayıncılık.
- Özgen, E. (2003). İletişim ve Liderlik. Gazi Üniversitesi, *İletişim Fakültesi İletişim Dergisi*. 18, 100-119.

- Parhizgar, D. K. (2002). *Multicultural Behavior and Global Business Enviroments*, London: Howarts Press Inc,
- Rachael, E.J, Roberto, C. & Philippe, G.S. (2012). Internal Representations Reveal Cultural Diversity in Expectations of Facial Expressions of Emotion. *Journal of Experimental Psychology; General*. 1(141), 19-25.
- Ryckman, R. M. (2007). *Theories of Personality*. Maine: Cengage Learning.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (1998). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Alfa Basım.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2001). *Örgütsel Psikoloji*, Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Sanderson, P. A. (2003). The Relationships Between Empowerment and Turnover Intentions in a Structured Enviroment: An Assessment of the Navy's Medical Service Corps. Regent University, Virginia: *School of Leadership Studies*.
- Sarıtaş, M. (1997). Yönetimde Kişilik Faktörü. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 12(12), 527-548.
- Shaye, A. (2009), “*Infidelity in Dating Relationships: Do Big Five Personality Traits and Gender Influence Infidelity?*”, (Unpublished Doctoral Dissertation), Alliant International University, California.
- Sığrı, Ü., Şişman, F. A. ve Gemlik, H. N. (2010). Çalışanların Kişilik Özellikleri ile Müzakerecilik Yetenekleri Arasındaki İlişkinin Analizi: Sigortacılık ve Lojistik Sektörlerinde Bir Araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (5), 101-121.
- Somer, O. ve Lewis R. G. (1999). “The Structure of Turkish Trait Descriptive Adjectives”, *Journal of Personality and Social Psychology*, (76), 431- 450.
- Spranger, E. (1928). *İnsan Tipleri-Bir Kişilik Psikolojisi*. İstanbul: İz Yayıncılık.
- Şahin, E. S. (2017). Ayırıcı Özellik Kuramı. İçinde; *Kişilik Kuramları* (Ed: D. G. Kurt, ve E. Ç. Yıldız), Ankara: Pegem Akademi.
- Şimşek, M. S., Çelik, A. ve Akgemci, T. (2014). *Davranış Bilimleri*. 2. Baskı, Konya: Eğitim Kitabevi.
- Şimşek, Ş. M. (2008). *Yönetim ve Organizasyon*. 10. Baskı, Konya: Adım Matbaacılık.
- Şimşek, Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2005). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Yenilenmiş Dördüncü Baskı, Konya: Adım Matbaacılık.
- Tekin, M. ve Çiçek, E. (2005). İşletmelerde Rekabet Üstünlüğü Sağlamada Farklı Bir Yaklaşım: Değer Temelli Pazarlama. İstanbul Ticaret Üniversitesi, V. *Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu*. 25-27 Kasım 2005, İstanbul, ss. 63-68.
- Telman, N. ve Ünsal, P. (2005). *İnsan İlişkilerinde İletişim*. İstanbul: Epison Yayıncılık.
- Tutar, H. (2016). *Sosyal Psikoloji Kavramlar ve Kuramlar*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutar, H. ve Yılmaz, K. (2008). *Genel İletişim Kavramlar ve Modeller*. 6. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutar, H., Yılmaz, K. ve Erdönmez, C. (2005). *Genel ve Teknik İletişim*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Türker A. (2012). Anne babanın çocuğun kişilik gelişimine etkisi. <https://psikoloji-psikiyatri.com/ahmet-turker/ana-babanin-cocugun-kisilik-gelisimine-etkisi/> (Erişim Tarihi: 10.02.2022).
- Tütüncü, Ö. ve Demir, M. (2003). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (5), 146-169.
- Usluata, A. (1994). *İletişim*. Yeni Yüzyıl Kitaplığı, İstanbul: İletişim Yayınları.
- Uysal, G. (2003). Rol Farklılaşmasının İletişime Etkisi ve Johari Modeli. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 4(1), 137-148.
- Ünsar, A. S. (2011). Çalışanların Kişilik Özelliklerinin İşten Ayrılma Eğilimine Olan Etkisi: Bir Alan Araştırması. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 11(2), 255-272.

- Vatandaş, S. (2020). Gençlerin Kişilik Özellikleri Bağlamında Cep Telefonunun Anlam Ve Önemi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 4(7), 208-226.
- Yalçınkaya, M. (2007). *Yöneticilerin İletişim Becerilerinin Çalışanların Yaratıcılıklarının Ortaya Çıkması, Yöneticiye Güven Ve Örgütte İşbirliği Ruhunun Gelişmesine Etkisinin İncelenmesi: Kütahya Porselen Ve Cam Sektöründe Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Yılmaz, F. B. (2018). Carl Gustav Jung'un Arketipleri Bağlamında "Persil, Magnum ve Eti Canga" Reklam Filmlerinin Çözümleri. *Uluslararası Halkla İlişkiler ve Reklam Çalışmaları Dergisi*, 1(1), 98-114.
- Yoon, K. (1997), "General Mental Ability and the Big Five Personality Dimensions: An Investigation of the Cross-Cultural Generalizability of Their Construct and Criterion-Related Validities in Korea", (Unpublished Doctoral Dissertation), The University of Iowa, Iowa.
- You, Y. J. (1996). An Empirical Test of Turnover Theory: In The Case of Korean Hotel Employees. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 1(1), 50-60.
- Yüksel, H. (2007). *Genel İletişim, İletişim Kavramı ve Tanımı*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Zel, U. (2000). *Yönetimde Kişilik Kavramının Önemi: Türk Ve İngiliz Yöneticilerin Mesleki Kişilik Özelliklerinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi*, 8. Ulusal Yönetim Ve Örgüt Kongresi Bildirileri, İstanbul.
- Zılhoğlu, M. (2003). *İletişim Nedir?*. 2.Baskı, İstanbul: Cem Yayınevi.

EKLER

EK 1: Araştırmada kullanılan anket Formları

Değerli katılımcı,

Bu araştırma Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı'nda hazırlanmakta olan bir yüksek lisans tezi için yürütülmektedir. Araştırmanın temel amacı; Turist rehberlerinin işten ayrılma niyetlerinde yöneticilerinin kişilik özellikleri ve iletişim becerilerinin bir rol oynayıp oynamadığını incelemektir. Araştırmamızda sizlerden toplanan bu veriler; uluslararası bilimsel etik kurallarına uyularak, gizlilik içerisinde ve yalnız bilimsel amaçlar için kullanılacaktır. Bu nedenle araştırmada isim-soyisim, imza, iletişim bilgisi gibi kimlik bilgilerinize ulaşılma imkanı sunabilecek herhangi bir soru sorulmamaktadır. Zamanınızı ayırarak bu çalışmaya katkı sağladığınız için teşekkür ederiz. Araştırmanın yürütücülerine ilişkin iletişim bilgileri aşağıda sunulmuştur. Araştırma ile ilgili her türlü görüş, öneri ve eleştirileriniz için iletişim kurabilirsiniz.

Araştırmacı: Yiğit Aslan

Danışman: Doç. Dr. Hüseyin Pamukçu

1. DEMOGRAFİK BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz (1) Kadın (2) Erkek
2. Medeni durumunuz (1) Evli (2) Bekâr
3. Yaşınız (1) 25 ve altı (2) 26-34 (3) 35-44 (4) 45-54 (5) 55 ve üzeri
4. Eğitim düzeyiniz (1) İlköğretim (2) Lise (3) Ön Lisans (4) Lisans (5) Lisansüstü
5. Mesleki deneyim (1) 1 yıldan az (2) 1-3 yıl (3) 4-7 yıl (4) 8-11 yıl (5) 12 yıl ve üzeri
6. Gelir düzeyiniz (1) 4.200 ve altı (2) 4.201–8.000 (3) 8001 - 11.500 (4) 11.501 ve üzeri
7. Turist rehberliği mesleğini tavsiye eder misiniz?

- (1) Kesinlikle tavsiye etmem (2) Tavsiye etmem (3) Orta düzeyde tavsiye ederim
(4) Tavsiye ederim (5) Kesinlikle tavsiye ederim

2. Kişilik Özellikleri

Madde no	Yöneticimi ... olarak görürüm.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Orta düzeyde katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	Dışa dönük					
2	Eleştirel					
3	Kavgacı					
4	Kaygılı					
5	Yeni yaşantılara açık					
6	Çekingen					
7	Sempatik					
8	Dikkatsiz					
9	Sakin					
10	Geleneksel					

3. İletişim Becerileri

Madde no	İletişim Becerisi Ölçek Maddeleri	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Orta düzeyde katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	Bizlerden aldıkları geri bildirimleri dikkate alırlar.					
2	Eleştirilerini karşı tarafı kırmadan yapmaya özen gösterir.					
3	Bazı düşüncelerimizi takdir ettiğini söyler.					
4	Düşüncelerimize saygı duyduğunu hissettirir					
5	Düşüncelerimizi ifade ederken neden böyle düşündüğümüzü anladığını belirtir.					
6	Konuşurken jest mimiklerini etkili kullanır.					
7	Bir sorun olduğunda çözüm önerisi getirir.					
8	Somut örnekler verir.					
9	Konuşma hızını iyi ayarlar.					
10	Konuşma esnasında bizimle göz teması kurar.					
11	Düşüncelerimize önem verdiğini bize hissettirir.					
12	Seçenekler arasında seçim yapmamız konusunda bizi özgür bırakır.					
13	Düşüncelerimizi dinlerken oldukça sabırlıdır.					
14	İletişimi engelleyecek değişkenleri kontrol altında tutar.					
15	Bize ismimiz dışından başka adlarla hitap eder.					
16	Emir vererek konuşur.					
17	Bizi suçlayan ifadeler kullanır.					
18	Geri bildirimlerimizi “güzeldi”, “katılıyorum” vb. ifadelerle pekiştirir.					
19	Konuşmaya “merhaba”, “günaydın” vb. ifadeler kullanarak başlar.					
20	Rahatlıkla soru sorabileceğimiz bir ortam yaratır.					

4. İşten Ayrılma Niyeti

Madde no	İşten Ayrılma Niyeti	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Orta düzeyde katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1	Ciddi olarak işimi bırakmayı düşünüyorum.					
2	Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işten ayrılacağım.					
3	Sıklıkla bu işten ayrılmayı düşünüyorum.					

EK 2: Enstitü Onayı

T.C. AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLERİ BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU KARARLARI	
TOPLANTI SAYISI:13	KARAR TARİHİ: 17.12.2021
KARAR 2021/413	
Üniversitemiz Devlet Konservatuvarı öğretim elemanı Doç. Dr. Hüseyin PAMUKÇU tarafından yürütülen (Diğer Araştırmacılar: Üniversitemiz Sosyal Bilimler Enstitüsü öğrencisi Yiğit ASLAN), "Yönetici Kişilik Özellikleri ve İletişim Becerilerinin Turist Rehberlerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi" başlıklı yüksek lisans tezi kapsamında kullanılacak veri toplama araçlarının, etik açıdan sakıncalı olmadığına, katılanların oy birliği ile karar verildi.	
ASLI GİBİDİR	
e-imzalıdır Prof. Dr. İsa SAĞBAŞ Sosyal ve Beşeri Bilimleri Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurul Başkanı	