

T.C.
VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

**KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ:
HİZMET SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
Funda MERAL

DANIŞMAN
Dr. Öğr. Üyesi Hacer ARSLAN KALAY

VAN-2020

KABUL VE ONAY SAYFASI

Funda MERAL tarafından hazırlanan “Kişilik Özelliklerinin İş Performansına Etkisi: Hizmet Çalışanlarına Yönelik Bir Çalışma” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ / OY ÇOKLUĞU ile Yüzüncü Yıl Üniversitesi İşletme Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.	
Danışman: Dr. Öğr. Üyesi Hacer ARSLAN KALAY Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi. Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum
Başkan: Doç. Dr. Sevcan YILDIZ Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum
Üye: Dr. Öğr. Ü. Songül ÖZER Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum
Yedek Üye: Dr. Öğr. Ü. Hacer Arslan KALAY Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum
Yedek Üye: Unvanı Adı SOYADI Anabilim Dalı, Üniversite Adı Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum
Tez Savunma Tarihi:/...../.....
Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini ve imzaların sahiplerine ait olduğunu onaylıyorum. Doç. Dr. Bekir KOÇLAR Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü	

ETİK BEYAN

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü **Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;**

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

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim(29.04.2020).

(İmza)
Funda Meral

(Yüksek Lisans Tezi)

Funda MERAL

VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
Nisan, 2020

KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ: HİZMET SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

ÖZET

Bu çalışmanın amacı beş faktör kişilik özelliklerinin görev performansı üzerindeki etkisini araştırmaktır. Bu amaçla Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaşı Araştırma Hastanesi çalışanlarına anket uygulaması yapılmıştır. Hastane yönetiminden gerekli izin alınarak, toplam 1574 işgöreni bulunan hastane çalışanlarına 296 adet anket uygulanmış ve 9 adet anket uygun görülmediği için değerlendirmeye alınmamıştır. Anketler yüz yüze uygulanmıştır ve bu bağlamda 287 anket analizi yapılmıştır. Uygulanan anket içeriğinde 44 sorudan oluşan beş faktör kişilik analizi ve 9 sorudan oluşan bir görev performansı testi yapılmıştır. Hastane çalışanlarına uygulanan anket yöntemiyle elde edilen veriler analiz edilmiştir. Araştırmada, istatistiksel verilerin elde edilebilmesi maksadı ile SPSS Statistics 22.0 ve AMOS 21 paket programları kullanılmıştır. SPSS programı ile Açıklayıcı Faktör Analizi, Frekans Analizi, Cronbach Alpha Analizi, Korelasyon ve Çoklu Regresyon Analizi yapılırken, Amos programı ile Doğrulayıcı Faktör Analizi yapılmıştır. Sonuç olarak, sorumluluk ve deneyime açıklık seviyeleri anlamlı bir şekilde işgören performansını artırırken, nevroz seviyesi anlamlı bir şekilde işgören performansını azaltmaktadır. Dışa dönüklük özelliğinin ise işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler : Kişilik, Kişilik Özellikleri, İş Performansı.
Sayfa Sayısı : IX+97
Tez Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Hacer ARSLAN KALAY

(Master Thesis)
Funda MERAL

YÜZÜNCÜ YIL UNIVERSITY
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES

April, 2020

THE EFFECT OF PERSONALITY CHARACTERISTICS ON JOB
PERFORMANCE: A SURVEY ON SERVICE SECTOR EMPLOYEES

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the effect of five-factor personality traits on task performance. For this purpose, a survey was applied to the employees of Van Yüzüncü Yıl University, Dursun Odabaşı Research Hospital. With the necessary permission from the hospital management, 296 questionnaires were applied to the hospital employees with a total of 1574 employees, and 9 surveys were not evaluated because they were deemed inappropriate. The questionnaires were applied face to face and in this context, 287 survey analyzes were conducted. In the questionnaire applied, five factor personality analysis consisting of 44 questions and a task performance test consisting of 9 questions were performed. The data obtained through the questionnaire method applied to the hospital staff were analyzed. In order to obtain statistical data, SPSS Statistics 22.0 and AMOS 21 package programs were used in the study. Descriptive Factor Analysis, Frequency Analysis, Cronbach Alpa Analysis, Correlation and Multiple Regression Analysis were performed with the SPSS program, while the Confirmatory Factor Analysis was performed with the Amos program. As a result, levels of responsibility and openness to experience significantly increase employee performance, while the level of neuroticity significantly reduces employee performance. It was determined that the extroversion feature did not have a significant effect on employee performance.

Key Words : Personality, Personality Characteristics, Job Performance
Quantity of Page : IX+97
Scientific Director : Assist. Prof. Dr. Hacer ARSLAN KALAY

İÇİNDEKİLER

ÖZET	III
ABSTRACT	IV
İÇİNDEKİLER	V
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	VI
ÖNSÖZ	IX
GİRİŞ	1
1.KİŞİLİK KAVRAMI	3
1.1. Kişilik Tanımı	3
1.2. KİŞİLİĞİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER.....	5
1.2.1.Biyolojik ve Kalıtsal Faktörler.....	7
1.2.2.Sosyo-Kültürel Faktörler.....	8
1.2.3.Aile Faktörü	8
1.2.4.Sosyal Sınıf Faktörü.....	9
1.2.5.Coğrafi ve Fiziki Faktörler.....	10
1.2.6.Diğer Faktörler	10
1.3 KİŞİLİK KURAMLARI	11
1.3.1. Sigmund Freud'un Kişilik Kuramı	11
1.3.2. Eric Fromm 'nin Kişilik Kuramı.....	13
1.3.3.Carl Gustov Jung'un Kişilik Kuramı	15
1.3.4.Alfred Adler'in Kişilik Kuramı.....	16
1.3.5.A tipi ve B tipi Kişilik Kuramları	16
1.3.6. Beş Faktör Kişilik Kuramı	18
1.3.6.1. Sorumluluk (Conscientiousness)	19
1.3.6.2. Dışa Dönüklük (Extraversion)	20
1.3.6.3. Deneyime Açıklık(Openness).....	20
1.3.6.4. Duygusal Dengesizlik (Neuroticism).....	21
1.3.6.5. Uyumluluk (Agreeableness).....	21
1.3.7. Beş Faktör Kişilik Özelliği İle İlgili Yurtiçinde ve Yurtdışında Yapılan Çalışmalar	22
2. İŞ PERFORMANSI	30
2.1.İş Performansı Kavramı	30

2.1.1 İş Performansını Etkileyen Faktörler	33
2.1.1.1. Bireysel Faktörler	33
2.1.1.2. Çevresel Faktörler	35
2.1.1.3. Yönetimsel Faktörler	35
2.2. İş performansı Modelleri	35
2.2.1. Görev (Rol İçi) Performansı	36
2.2.2. Bağlamsal Performans	37
2.3. Beş Faktör Kişilik Modeli Kullanılarak Yapılan Araştırmalarda İş Performansının Önemi	37
2.4. İş Performansı İle İlgili Yapılan Çalışmalar.	40
3. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE İŞ PERFORMANSINA YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI	43
3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	43
3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	43
3.3. ARAŞTIRMANIN MODELİ VE HİPOTEZLERİ	44
3.4. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ	46
3.5. VERİ TOPLAMA ARACI VE HİPOTEZLERİ.....	46
3.6. ARAŞTIRMADA KULLANILAN İSTATİSTİKİ YÖNTEMLER	47
3.7. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLERİN GEÇERLİLİĞİ VE GÜVENİRLİĞİ	48
3.7.1. Açıklayıcı Faktör Analizi.....	51
3.7.1.1. Beş Faktör Kişilik Envanteri Örneğinin Açıklayıcı Faktör Analizi... 51	
3.7.1.2. Görev Performansı Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi.....	51
3.7.2. Ölçeklerin Güvenirlik Analizi.....	51
3.7.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi	52
3.7.3.1. Beş Faktör Kişilik Envanteri Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi . 52	
3.7.3.2. Görev Performansı Ölçeğinin Doğrulayıcı Faktör Analizi	56
3.8. ANALİZ VE BULGULAR	57
3.8.1. Örnekleme İlişkin Bilgiler	58
3.9. KORELASYON ANALİZİ	59
3.10. HİPOTEZ TESTLERİ	60
TARTIŞMA VE SONUÇ.....	63

KAYNAKLAR	68
TABLolar DİZİNİ	89
ŞEKİLLER DİZİNİ	90
EKLER	91
ÖZGEÇMİŞ	
ORİJİNALLİK RAPORU	



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar

Açıklamalar

TDK

Türk Dil Kurumu

ABD

Amerika Birleşik Devletleri

OECD

Ekonomik Kalkınma ve İş Birliği Örgütü

IBM

Uluslararası İş Makineleri

MPM

Milli Prodükdivite Merkezi

AB

Avrupa Birliği

ÖNSÖZ

Kişilik, insanın sosyal hayatının bir parçası olarak yüzyıllardır ilgi görmektedir. Uzun yıllardır üzerinde yurt içinde ve yurt dışında olmak üzere birçok araştırma yapılmasına rağmen hala çeşitli alanlarda üzerinde çalışılmaktadır. Çünkü araştırılan konu insandır. Yeryüzünde milyonlarca insan yaşamasına rağmen her birimizin kişiliği birbirinden farklıdır. Dolayısıyla yaşadığımız toplumda, çevrede ve ailede kişiler arasındaki farklılıklar ön plana çıkarak yaşanmaktadır.

Bu çalışmada amaçlanan kişilik özelliklerinin iş gören performansı üzerindeki etkilerinin araştırılmasıdır. Bu çalışmanın ikincil kaynakların elde edilmesinde: Van Yüzünü Yıl Üniversitesi Kütüphanesi veri tabanında yer alan, konu ile alakalı kitaplar ve makaleler kullanılmıştır. Ayrıca internet üzerinde Yüksek Öğretim Kurulu'nun yayınlanmış tezlerinden faydalanılmıştır. Birincil kaynaklar için ise hazırlanan anketler bire bir yapılarak anketlere verilen cevaplar yardımıyla elde edilen bilgiler kullanılmıştır.

Araştırmanın ampirik kısmında anket uygulanmıştır. Uygulama çalışması Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaşı Araştırma Hastane işgörenine uygulanmıştır. Araştırma konusunun belirlenmesi aşaması 1 ay, literatür taraması 2 ay, anket uygulaması ve sonuçların analiz edilmesi aşaması ise 1 ay sürmüştür.

Bu araştırmanın hazırlanmasında emeği geçen danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Hacer ARSLAN KALAY'a, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İşletme Bölümünden Doç. Dr. Faruk KALAY' ve eşim Prof.Dr. Mehmet Emin MERAL' a teşekkürlerimi sunarım.

GİRİŞ

Kişilik faktörü günümüzün her saatini şekillendiren bir özelliktir. Yaşadığımız toplumla uyum içinde olmamızı sağlayan, bulunduğumuz çevrede kabul görmemizi sağlayan ya da dışlanmamızı gerektiren, iş hayatımızda başarılı olmamızı sağlayan ve uyumu yakalamayı gerektiren, ailemiz ile ilişkilerimizi şekillendiren, kısaca bizleri farklı alanlara taşıyan özellikler toplamıdır kişilik.

Kişiliği belli bir zaman dilimi içerisinde değerlendirmemek gerekir. Çünkü kişilik; geçmişin, geleceğin ve içinde bulunulan zamanın şekillendirdiği bir bütündür. Bireyin psikolojik olarak tahlilinin yapılması gerektiğinde, birey fizyolojik özellikleri ve sosyal ilişkileri ile beraber değerlendirilmelidir. Kişilik yalnız başına bedensel özelliğe sahip olmadığı gibi, çevredeki ortak kalıplara ve sosyal olaylara da bağlı değildir. Kişilik, tüm bu olguların doğurduğu bireysel ayrılıklardır. Kişilik, insan davranışları içerisinde en çok incelenen alandır (Morsünbül, 2014: 316). Kişiliğin en çok incelenen alan olmasının sebebi ise kişilerarası iletişimin kalitesi, değişken koşullara ayak uydurma, başarılar, sosyal statü, mutluluk gibi değişkenleri içeriyor olmasıdır (McAdams, 2010).

Davranış bilimcileri kişiliğe çok farklı açılardan bakmışlardır. Bazıları kişiliği sosyal başarı (iyi, popüler, vb.) ile eşit tutmuştur ve kişiliği yalnızca karakteristik (güçlü, zayıf, nazik) olarak nitelendirmişlerdir. Böyle düşünüldüğünde, kişiliği tanımlamak için birçok kelime kullanılabilir. Diğer taraftan psikologlar, kişiliği farklı açıdan değerlendirmiş ve halk tarafından yaygın olarak kullanılan tanımlayıcı sıfatları kullanmışlardır. Görüldüğü gibi araştırmacılar “kişilik” tarifinde aynı fikirde olamamaktadır; konuya farklı teorik temellerde yaklaşmaktadırlar. Yine bazı teorisyenler, kişiliği sosyal bilim görüşü olarak “kişi-durum etkileşimi” olarak tanımlamaya gerek duymuşlardır.

İş performansı, kişinin çalıştığı iş yerindeki performansını ifade etmektedir. İş performansı kişinin günlük hayatından, motivasyonundan, kişiler arası ilişkilerinden etkilenen bir kavramdır. Bu etkinin altında işgörenin kişilik özellikleri yatmaktadır. Beş faktör kişilik özelliğinde yer alan ‘uyumluluk’ kişilik özelliği, sorumluluk sahibi ve öz güveni yüksek kişilik tipini tanımlamaktadır. Yapılan araştırmalardan çıkan ortak sonuçlara göre bu kişilik özelliğine sahip bireylerin iş performansı daha yüksek

olmaktadır. Aksine uyum içinde olmayan, insanlarla doğru iletişime geçmeyi başaramayan kişilerin iş performansı daha düşük olmaktadır. Kişilik özellikleri iş yerinde sergilenen performansın ve gelişen uyumun belirli bir tarafını göstermektedir. Kişilik, insan davranışlarında belirleyici olmakla beraber, içinde bulunulan ortamın koşullarından belli bir oranda etkilenmektedir. Bu sebeple kişilik ve performansın birbirine bağlı olduğu söylenebilir.

Başka bir açıdan bakıldığında, kişilerin sahip olduğu özellikler iş performansını etkileyen unsur olarak görmek de bazı riskler yaratabilmektedir. İşletmenin ya da kurumun farklı pozisyonlardaki görevler için, çalışan seçiminde hangi kişilik özelliklerini ön planda tutacağı önemlidir. Bu bağlamda, işletmenin ya da kurumun kendi kültüründe olan kişiden neler beklediğini bilmesi gerekmektedir. Yani; hem kurumlar hem de adaylar için kişilik envanterleri ve sonuçlarının amaca uygun doğru bir şekilde kullanılabilmesi ön plana çıkmaktadır.

Bu tez çalışmasında iş performansının kişilik üzerindeki etkisinin, işletme ya da kurumların işgören seçiminde önem taşıdığı ortaya çıkmaktadır. Kişilik çok kompleks bir kavramdır. Bir kişinin severek yapacağı işi seçmesi kişinin psikolojisi ve fizyolojisi için çok önemlidir. Bu bağlamda işletmelerin de bu tarz kişileri çalıştırması işletme açısından çok önemlidir. Kişi seçtiği ve severek yaptığı işten yüksek verim elde ederse çalıştığı işletme ya da kurum için de faydalı olur. Bu nedenle işletmelerin ya da kurumların kişilik analizleri yaparak çalışan seçmesi, kurumun yararına olur. Aynı zamanda kişilerin kendi kişilik yapılarına göre iş seçimleri de önem taşımaktadır.

Günümüzün rekabetçi ticari dünyasında, yönetim, emek, teknoloji, sermaye ve doğal kaynaklar, insanlarla ilgili 'yönetim ve emek' gibi üretim faktörleri arasında giderek artan bir öneme sahiptir. Ticari başarı elde etmek için, doğru kişiyi doğru zamanda doğru kuruluşa, doğru uygulamalar ve prosedürler ile işe almak kritik öneme sahiptir(Aksu, Şekercioğlu, Ehtiyar, Yıldız ve Yılmaz, 2009: 1115). Kişilik ve örgütsel davranışların araştırma sonuçları, kişiliğin bireyin davranışlarındaki en önemli faktör olduğunu göstermektedir. Birey kapalı bir kutu olarak ifade edilmektedir. Bu nedenle özellikle insan kaynakları yöneticileri çalışanların kişiliklerini anlamaya çalışmalıdırlar(Yıldız, Üngüren, Polat, 2008: 36).

Kişilik özelliklerinin iş performansına etkisini ölçmeye yönelik olarak hazırlanan bu tez çalışması üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kişilik kavramı, kişilik kuramları ve 1970' li yıllarda Robert McCrea ve Poul Costa tarafından geliştirilen beş faktör kişilik özelliklerine detaylıca yer verilmiştir. İkinci bölümde performans, iş performansı, görevsel performans ve bağlamsal performans kavramları üzerinde durulmuştur. Üçüncü bölümde ise araştırmanın amacı, analiz kısmı ve bulgularına ait bilgiler yer almaktadır. Çalışmanın en sonunda yer alan sonuç ve tartışma kısmında elde edilen sonuçların değerlendirilmesi, yapılan diğer araştırmalar ile karşılaştırılması ve öneriler yer almaktadır.



1.KİŞİLİK KAVRAMI

1.1 KİŞİLİK TANIMI

Kişilik, bireyin ilgilendiği her şeyden çevresiyle uyumuna kadar farklı özellikler barındıran çok geniş bir kavram olup, bireyin bütün özelliklerini kapsayan çevresinde kişiyi diğer bireylerden ayırt eden, tutarlı ve yapılaşmış bir ilişki çeşidi olarak karşımıza çıkmaktadır (Cüceloğlu 2011: 38-47). Kişilik, bireyin sahip olduğu ve yaşadığı toplumda kazandığı tüm özellikleri kapsamaktadır. Doğuştan kazanılan özelliklerin değişmesi zor olmakla birlikte, Kişinin yaşadığı toplumda kazandığı özellikler, içinde bulunduğu grubun, kültürün ya da toplumun özelliklerine göre farklılık gösterebilir ve kısmen de olsa değiştirilebilir (Şimşek vd. ,2001: 65).

Kişilik ve kültür doğuştan kazandığımız özelliklerin yanında psikolojik yaklaşımlarda birbirinden etkilenen iki değişkendir. Dikkate alınması gereken bir nokta da farklı kültüre sahip olan kişilerin farklı bakış açılarının davranışlarını yönlendirmesidir. Çünkü hiç kimse sahip olduğu kültürden kopmuş şekilde davranamaz. İnsanoğlu içinde bulunduğu kültürden etkilenir bu nedenle de kültürel yapı mutlaka dikkate alınmalıdır. Kültür ve kişilik arasında ciddi bir ilişki söz konusudur (Keskin ve Saltürk, 2008: 196).

Kişilik psikolojik, fizyolojik ve sosyolojik olarak bir çok faktörün etkisindedir bunun sonucu olarak da kendine özgü bir yapısı vardır. Bununla beraber kişiliğin oluşumunda çevresel ve kalıtsal faktörlerin son derece önemli olduğu yapılan araştırmalarla ortaya konulmuştur (Coleman,1964: 61). Bunun yanında kişilik oluşumunda nörobiyolojik, bilişsel, duygusal, nesne ilişkileri, yaşam sorunları, engellemeler, savunma gibi birçok boyut belirleyici olmaktadır (Öztürk, 1997: 70). Diğer taraftan, bireyin içinde bulunduğu toplumsal ortamın ve çevrenin önemli derecede etkili olduğu aynı zamanda anne ile kurulan ilişkinin önem taşıdığı genelde kabul gören bir görüştür (Köknel, 1994: 63)

Kişilerin birçok özelliği birbirinden farklıdır bu nedenle herhangi bir durum karşısında tepkileri de davranışları da farklılık göstermektedir. Bireylerin hakim kişilik özellikleri birbiri ile aynı olmadığı için olayları, fırsatları ve görevleri algılama biçimleri ve bunlara yaklaşımları da birbirinden farklıdır(Öngöre, 2015: 49).

“Kişilik”; kişilerin yaşam şeklidir denilebilir. Ancak bu yaşam şekli kavramı içerisinde kişinin yetenekleri, arkadaşlık ilişkileri, kişisel özellikleri ve zihinsel yönü de yer almaktadır. Tüm bu faktörler kişiliği belirleyebilir. Ayrıca kişilik, bireyin zihinsel ve bedensel özelliklerinde görülen farklılıklar ve bu farklılıkların kişinin davranış ve düşüncelerine yansımaları olarak da tanımlanabilir (Erdoğan, 1991: 236).

Araştırmacılar kişiliği tanımlarken ortak bir tanım belirleyememişlerdir. Yalnızca kişilerin davranışlarını etkileyen ve tutarlı durumlar sergileyen özellikler olduğunu belirterek ortak görüşler bildirmişlerdir (Mount 2005: 448).

Tan ve Demir (2018: 18) kişiliği; “bireyin çevresiyle etkileşiminin sonucunda görünümünün, yaşam tarzının, beceri ve yeteneklerinin, alışkanlıklarının kendine özgü olmasını sağlayan onu diğerlerinden ayıran davranışlar” olarak tanımlamaktadır.

Uhrer (2017: 572)’e göre, “Kişilik, bir kişinin (düşünce, his ve güdüler de dâhil olmak üzere) genel anlamda davranışlarının karakteristik şablonudur”

Allport (1937: 48)’ a göre “Kişilik, birey içindeki, bireyin çevresine kendine özgü uyum sağlamasını belirleyen psikofiziksel sistemlerin dinamik organizasyonudur” Bu tanım, bireyin çevresini dikkate almaksızın kendine özgü olmasından bahsetmektedir.

Funder (2001: 2) tanımında ise kişilik, “bireyin, karakteristik düşünce, duygu ve davranış şablonlarıdır; bu şablonların ardındaki - gizli olsun ya da olmasın- psikolojik mekanizmalar da kavramın tanımına dâhildir”.

İnanç ve Yerlikaya’nın (2017: 76) yapmış olduğu tanımlamaya göre ise; kişilikgenetik ve biyolojik eğilimleri, sosyal deneyimleri ve değişen çevre koşullarını kapsayan iç ve dış etkenlere bağlı evrimsel bir süreçtir.

Güney’in yaptığı tanımda kişilik, bireyin doğuştan gelen konuşma, düşünme, hissetme gibi davranışlarıyla onu diğer bireylerden ayıran olaylara ve kişilere bakış açısı olarak adlandırılacak tüm niteliklerin oluşturduğu bütündür (Güney, 2008:187).

Yukarıda aktarılan araştırmalarda belirtilen tanımlardan yola çıkılarak kişilik; “çevre koşullarından, toplumsal düzenden ve sosyal yaşantıdan büyük oranda etkilenen, duygu, düşünce ve davranış şekillerinin kendine has olduğu birçok aşaması olan karmaşık bir yapıdır” denilebilir.

Kişilik ile ilgili özelliklerden bazıları aşağıda belirtilmektedir (Sarıtaş, 1997: 536:537):

- ✓ Kişilik, öğrenme ve kavrama ile alakalı davranışlardan oluşan bir durumdur.
- ✓ Özel çevrenin oluşturduğu bir durumdur.
- ✓ Kişilik, insanın normal düşünsel dengesinin bir ürünüdür.
- ✓ Kişilik geçmişin, şuan ki zamanın ve geleceğin bileşenidir.
- ✓ Kişilik, sağlam bir yapıdır, kolaylıkla değişmez.

1.2. KİŞİLİĞİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER

Bireyin doğuştan sahip olduğu yapıyı içeren özellikler (duygusal yön) mizaçını, sonrasında toplum içerisinde kazandığı özellikler (ahlaki yön) ise karakterini oluşturmaktadır. Yani mizaç doğuştan gelmektedir, kalıtsal ve yapısal tüm etkileri bünyesinde bulundurur karakter ise öğrenilmiş yaşantıları ifade eder. Zeka ise hem genetik hem sosyal özelliklere katkı sağlar ve kişilik işlevlerini düzenlemektedir. Kişilik de mizaç ve karakterin birleşimi olarak kabul edilir. Sonuç olarak kişilik bir bütün olarak değerlendirmelidir (Üngüren, 2011: 17).

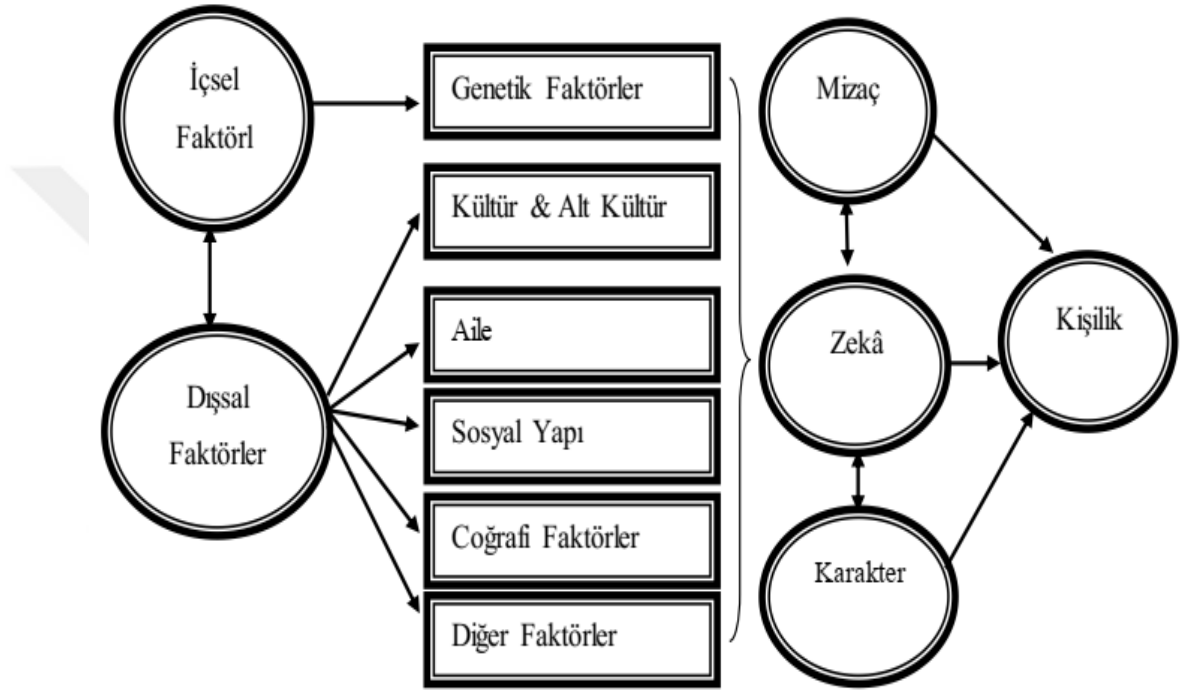
Şekil 1.1' de görüldüğü üzere; kişilik mizaç, karakter ve zeka bileşeninden oluşmaktadır:

Mizaç: Kalıtım yoluyla geçen ve yaşamımız boyunca çok az değişen yapısal özellikler mizaç (*temperament*) olarak tanımlanmaktadır. Çabuk kızmak, sıkılmak, öfkelenmek, neşelenmek, hareketli ya da hareketsiz olmak vb. bireylere göre değişen mizaç özellikleridir (Ordu, 2013:167). Mizaç, kişinin duygusal ve dinamik hayatının tümü olarak kabul edilirken karakter kişiliğin sadece bir yanını oluşturmaktadır. Mizaç içsel eğilimlerimizin nitelikleri olarak ifade edilebilir (Baymur, 1994: 252).

Karakter: Karakter (*character*) , çevre şartlarının ve yetiştirilme tarzının etkisi altında gelişmiş, öğrenilmiş tutumlar, zamanla değişebilecek özellikleri kapsamaktadır (Ordu, 2013: 167). Kişiliğin omurgası olarak da ifade edilen karakter, bireyin duygusal, bedensel ve zihinsel aktivitelerine çevrenin biçtiği değerdir.

Zamanla değişime uğramayan karakter doğuştan kazanılır. Bireyin sahip olduğu kişilik özellikleri kişinin karakterinin yansımasıdır (Şimşek vd., 2014: 81).

Güney(2008: 169), yaptığı çalışmada karakterin bir bölümünü mizacın oluşturduğunu ifade etmektedir. Karakter, bireylerin mizacına dayanmaktadır. Karakterlerin ahlaki ve sosyal değer kazanmasında mizacın oldukça önemli bir payı vardır.



Şekil 1. Kişiliğin Oluşumuna Etki Eden Faktörler (Üngüren, 2011: 17)

Zeka: Zeka insanın düşünme yeteneğidir. Yeni oluşan durumlara uyabilme yeteneğidir. Soyut düşünme, kavrama, problem çözme, bellek, akıl yürütme, bildiklerini uygulama vb. zihinsel yetilerin toplamından olmaktadır (Akbolat ve Işık, 2012: 110).

Çevre faktörü her ne kadar zeka gelişimi üzerinde etkiye sahip olsada araştırmalara göre zekanın genetik etkisi %75 olarak tespit edilmiştir. % 25 lik faktör ise çevresel faktörlerdir (www.npistanbul.com).

Kişiliği oluşturan faktörler kesin kalıplarla oluşturulamaz, çünkü hangi faktörün kişilik oluşumuna ne derece kattı sağlayacağını tespit etmek mümkün değildir. Soyut davranış kalıplarıyla somut insan davranışları arasında bir araçtır kişilik. Tüm davranışlarımız kişilik eleğinden geçerek etkin bir davranış halini almaktadır (Okutan, 2010: 90).

Kişilik kavramını oluşturan faktörler 6 başlıkta toplanabilir:

- Biyolojik ve Kalıtsal Faktöeler
- Sosyokültürel Faktörler
- Aile Faktörü
- Sosyal Sınıf Faktörü
- Coğrafi ve Fiziki Faktörler
- Diğer Faktörler

1.2.1. Biyolojik ve Kalıtsal Faktörler

Kesin olmamakla beraber kalıtsal faktörlerin kişilik üzerindeki etkisine yönelik yapılan araştırmalarda bireyin kişilik özelliklerinin oluşmasında biyolojik faktörlerin diğer faktörlere oranla daha önemli bir rol üstlendiği bilinmektedir (Baysal ve Tekarslan, 2004: 87).

Kişiliğin oluşmasında kalıtsal faktörler önemli bir etkidir. Kalıtsal özelliklerin kişiliği etkileme oranı her kişide farklılık göstermektedir. Davranış şekilleri ve zihinsel özelliklerin belirlenmesinde kalıtsal faktörler önemli rol oynarken ideallerin belirlenmesi, inançlarımız ve değer yargılarımızın oluşmasında kalıtsal faktörlerin rolü yok denilecek kadar azdır (Türkel, 1992: 29).

Yapılan genetik araştırmalar ile tanımlanan biyolojik mekanizmaların içeriğine katkıda bulunulmuştur. Modern kişilik araştırmacıları biyolojik yapı konusunda klasik görüşe sahip araştırmacıların ötesine geçmiş bunun sonucunda ise biyolojik yapının çevresel koşullara göre şekillendiğini, aynı biyolojik yapının farklı çevre koşullarında oldukça farklılaştığı belirtilmiştir (Cloninger, 2004: 7).

Belirtildiği üzere biyolojik ve kalıtsal faktörlerin kişiliğin üzerinde rolü oldukça büyüktür. Hatta biyolojik faktörlerin rolü diğer faktörlere göre daha fazladır. Davranış şekilleri ve zihinsel yapı biyolojik faktörlü olabilmektedir. Bunun yanı sıra

genetik araştırmacıların bilgilerine dayanarak kişiliğin biyolojik yonu farklı çevre koşullarında değiştiğini göstermektedir. Bu bağlamda yüksek iş performansı açasından biyolojik faktörleri tek başına değerlendirmek yanlış olup, çevre faktörü ile birlikte ele alınmalıdır.

1.2.2. Sosyokültürel Faktörler

Bireyin kişilik özelliklerini etkileyen en önemli etkenlerden birisi de sosyal faktörlerdir. Sosyal faktörler kişilik gelişiminde öğretici etkiye sahiptir. Çünkü insanlar hayatları boyunca bir sosyal çevre içinde yaşamakta ve belirli davranış kalıplarını bu hayat içerisinde öğrenmek zorunda kalmaktadırlar (Ersoy, 2009: 16).

Bireylerin kişiliklerinin bir bölümünü yaşamlarını sürdürdükleri çevrenin koşulları ve sahip oldukları sosyo-kültürel özellikler oluşturmaktadır. Kalıtım doğuştan gelen özelliklerdir ve zamanla değişmesi mümkün değildir. Ama sosyo-kültürel çevre değişime açıktır, çevre değiştikçe kişinin davranışları değişebilir bununla beraber kişilik özelliklerinde gözle görülen ya da görülemeyen değişiklikler olması mümkündür (Özdevecioğlu, 2002: 115-134).

Kişilik özellikleri sosyal çevreden büyük oranda etkilenmektedir. Sosyal çevremizi aile ortamımız, okul çevremiz ve iş hayatımız oluşturmaktadır. Bu bağlamda sosyal çevre iş performansını olumlu ya da olumsuz bir şekilde etkileyecektir. İyi bir sosyal çevrenin iş performansını yükseltceği gibi, kötü bir sosyal çevre iş performansını düşürebilir.

1.2.3. Aile Faktörü

Toplumun en temel kurumu olan aile kavramı bireyin kişiliğinin şekillenmesinde en başta gelen faktördür. Bireyin davranışlarını kazanmasında büyük rol oynayan aile ödül ve cezaların verildiği çevreyi oluşturur (Güney, 2016: 145).

Kişinin yetiştiği aile ve aile bireyleriyle olan ilişkisi kişiliğin oluşmasında önemli bir role sahiptir. Demokratik yapıya sahip olan aile ortamındaki çocukların daha rahat, objektif ve rasyonel olduğu görülmüş olup zamanla başka bireylerle ilişki kurmakta daha başarılı oldukları tespit edilmiştir. Ebeveyn tutumları bazı kişilerin olumlu davranışları pekiştirirken, bazı davranışlarında ise cesaret kırıcı sonuçlar meydana getirmektedir (Bozkurt, 2006: 93-111).

Aile bireyleri deneyimlerini çocuklarına değişik yollarla aktarmaktadırlar. Bu sebeple de ailenin yetiştirme şekli bireyin kişiliğini belirlemede etkili olabilmektedir. (Forsberg, 1993: 30). Aile faktörünün, kişiliğin şekillenmesinde büyük etkisinin olduğu kabul edilmektedir. Bu demektir ki kişinin iş yaşamında iş performansını olumlu ya da olumsuz etkileyecek özelliklere sahip olması kaçınılmazdır.

1.2.4. Sosyal Sınıf Faktörü

Kişilik; fiziksel, sosyal ve kültürel çevreye göre şekillenir. Bu sebeple sosyal yapı ve sosyal sınıf faktörleri kişiliğin oluşmasındaki en önemli faktörlerden bir tanesidir. Bireylerin eğitim, yaşam şartları ve statülerine yön veren etken sosyal yapı ve sosyal sınıflar olarak bilinmektedir. İnsanlar, statülerinin gerektirdiği şekilde davranmaya başlayıp bunu yaşam biçimi haline getirdikleri zaman bu davranışlar kişiliklerinin üzerinde etkili olmaya başlamaktadır (Bacanlı, 1999: 69).

Kişiler yetiştikleri ortamlarda aynı imkân dahilinde eğitim haklarına sahip olamayabiliyorlar ya da aynı ortamda ve birbirinin benzeri olmayabiliyor. Bireyin yaşamı ile ilgili imkânları, aldığı eğitim yaşadığı sosyal çevre düşünce yapısını, ilgi duyduğu alanları hatta tüketim alışkanlıklarını bile etkileyebilmektedir. Sosyo-ekonomik durumu yüksek olan bir birey üst sınıf bir sosyal yapı içerisinde yaşar, yüksek gelire sahiptir; dolayısıyla bu kişi içinde bulunduğu şartlara uygun davranışlar sergileyecektir. Bunun tam tersi bir durumda biraz daha alt sınıfa ait olan kişi içinde bulunduğu sınıfa uygun davranışlar sergileyerek ait olduğu sınıfa göre bir yaşam sürdürecektir (Eroğlu, 2015: 213).

Kişilik birçok faktörden etkilenen karmaşık bir yapıdır. Kişilerin dahil olduğu sosyal sınıflar siyasete, ekonomiye, iş hayatına, olaylara bakış açısını etkilemektedir. Bu durumda kişinin çalıştığı kurum ya da iş yerindeki iş performansının etkilenmesi de ait olduğu sosyal sınıfa göre değişebilir.

1.2.5. Coğrafi ve Fiziki Faktörler

İnsanlar nasıl yaşarlarsa yaşasınlar ister yerleşik ister göçebe kişilik özelliklerini etkileyen ve hayatları boyunca üstesinden gelmek zorunda oldukları etmenlerden bazıları yaşadıkları bölgenin iklim ve fiziki şartları yani coğrafyasıdır (Çetin ve Beceren, 2007: 111-132).

Coğrafi ve fiziki çevrenin bireylerin kişilikleri üzerinde dolaylı bir etkisi vardır. Çünkü toplumların kültürü ve antropolojik yapısı üzerinde coğrafyanın büyük etkisi olduğu üzerinde tartışılan bir konudur. Coğrafi şartların kişilerin duygusal durumları ve mizaçları üzerinde etkisi vardır, soğuk iklimde yetişmiş bir bireyin daha sert ve soğuk bir mizacının olduğu aksine sıcak iklimlerde yaşayan kişilerin daha sıcakkanlı yumuşak huylu ve rahat bir yapılarının olduğuna dair çeşitli kanılar bulunmaktadır (Özer, 2013: 131).

Coğrafi ve fiziki şartların kişinin mizacını ve duygusal durumunu etkilediği kabul edilirse, çetin coğrafi şartlarda yaşayan kişilerin kişilik yapısı daha sert olur, yumuşak iklim ve coğrafya daha ilimli bir kişiliğin oluşmasında etkilidir. Kişiliğin iş performansını etkilediği de kabul edilirse coğrafi ve fiziki faktörlerin iş performansını olumlu ya da olumsuz şekilde etkileyeceği söylenebilir.

1.2.6. Diğer Faktörler

Kalıtım, sosyal ve coğrafi şartların yanı sıra kişinin ait olduğu sosyal gruplar, günümüzün kitle iletişim araçları ve doğum sırası gibi faktörler de kişilik özelliklerini etkilemektedir. Kişilikler arası farklar kitle iletişim araçlarını kullananlar ve kullanmayanlar arasında da oluşacaktır (Zel, 2011: 56).

Bireyin kişiliği üzerinde etki eden bir başka faktörde yetişkinlerle olan iletişimidir. Birçok kişinin hayatlarında model olarak ya da referans olarak aldıkları kişiler ya da sosyal gruplar vardır. Kişiler genellikle örnek aldıkları model gibi olmaya, onun gibi davranmaya, konuşmaya çalışır kısaca kişiliğini onun kişiliğine benzetmeye çalışırlar. Bu benzetme eğilimi çocuğun kişiliğinin oluşmasına katkıda bulunur. İnsanlar ideallerini belirlerken yetişkinleri kendilerine idol olarak alır ve bu idol olarak alınan kişi bireylerin kişilik oluşumunda büyük etkiye sahiptirler (Tutar, 2015: 283).

1.3. KİŞİLİK KURAMLARI

Kişiliği açıklamak amacıyla birçok kuramsal yapı geliştirilmiştir. Bu kuramlar bazen paralel olarak gelişir, bazen birbirinden çok farklı bazen de birbirlerinin devamı niteliğinde geliştirilmişlerdir (Demirkan,2006: 58). Bu tez

çalışmasında, araştırmalar sonucunda en çok karşılaşılan kuramlar konu olarak işlenmiştir.

1.3.1. Sigmund Freud'un Kişilik Kuramı

Freud'a (2003: 48) göre, hayatımızın ilk 5-6 yıllarında yaşadığımız deneyimlerle kişiliğimiz oluşmaktadır. Bu bağlamda bir yetişkinin kişiliğinin temelleri çocukluğuna dayanmaktadır. Deneyimlerin, her gelişim döneminde kişilik oluşumunu etkilediği Freud tarafından belirtilmektedir. Freud kişilik kuramını u farklı Şekilde ele almaktadır. Bunlar; 'yapısal, topografik ve psikoseksüel gelişim kuramlarıdır' (Freud,2003: 48).

Yapısal kişilik kuramında, Freud; bireylerin kişiliği üzerinde etkili olan duygu ve düşüncelerine yön veren yapıları açıklamaktadır. Bu kurama göre kişilik alt benlik (id), üst benlik (süper ego) ve benlik (ego) olmak üzere u temel yapıdan oluşmaktadır. İd yani alt benlik bireyin doğumla beraber sahip olduğu dürtüler ve biyolojik yapısını ifade etmektedir (zdemir vd., 2012: 570). İd doğuştan gelen cinsellik ve saldırganlık duygularını kapsamaktadır. Bu duygular bireyin temelde haz elde etmesini ve herhangi bir sınır olmadan doyurulmasını istediği duyguları ifade eder (Karaman ve Sardoğan,2015: 122). Süper ego, kişinin davranışlarını kontrol altında tuttuğu kişilik mekanizmasıdır. Kaynağını aile ve çevresinden almaktadır. Süper ego idin zıttı bir yapıdır. İd biyolojik temelli, süper ego ise aile ve çevrede kazanılan eğilimlerdir (Güney,2016: 69). Süper ego ve id kişilik üzerinde uçları temsil eder, ego (benlik) ise iki faktör arasındaki denge unsuru olarak görev yapmaktadır ve gerçekliği temel almaktadır. İdin (alt benlik) ortaya koyduğu karşı konulamaz dürtülerle, süper egonun (st benlik) denetim altındaki duygularını, kişilerin birbirlerine karşı dengeli bir Şekilde davranmalarını sağlayan yapıdır ego. Aynı zamanda ego alt benliğin yönetmiş olduğu toplumsal düzene uygun olmayan duyguları yönlendiren dürtüleri bilinçaltında toplamaktadır (Burger, 2006: 78).

Zihin haritaları, diğer adıyla topografik model olarak adlandırılır. Bu kuramda; bilinç, bilinncesi ve bilinçdışı olmak üzere u ruhsal yapı bulunmaktadır. Ruhsal yapımızda farkında olduğumuz düzey, bilinç düzeyimizi oluşturur. İkinici ruhsal yapı bilinncesidir. Bilinçöncesi; bilinç ve bilinçaltı arasında bir yerdir. Biraz çaba gösterilerek bu alanda bulunan yaşantılar ve bilgiler bilinç düzeyine getirilebilir.

(Cervone ve Pervin, 2016: 78-79). Topografik modele göre üçüncü düzey bilinçdışı dediğimiz kısımdır. Bilince taşınması sınırlı olan düşünce ve davranışların yer aldığı, bireyin yaşamına, yaşantıları sonucunda etki eden, gözlemlenemeyen ve farkında olunamayan bir bilinç düzeyidir (Karaman ve Sardoğan, 2015: 121).

Freud'un psikoseksüel gelişim kuramına göre, bireylerin kişiliği bebekliklerinden itibaren bedensel ve ruhsal gelişimlerini kapsayan evrelerden oluşmaktadır. Bunlar psikoseksüel aşamalar olarak ifade edilen evrelerdir(Cüceloğlu,1994: 146).

Freud, bireyin gelişiminde etkili olan evreleri şu şekilde sıralamıştır:

- 0-2 Yaş Oral Dönem, bireyin tüm dürtüleri ağız bölgesinde toplanmıştır. Birey bu dönemde beslenme amaçlı ve nesnelere tanıma amaçlı ağızını yoğun bir şekilde kullanmaktadır. Çocuğun bu dönemde maruz kaldığı kısıtlamalar, yetişkinlik döneminde bir takım farklı hareketlere (tik) ve kötü alışkanlıklara (sigara, alkol) neden olabilmektedir (Cüceloğlu,1994: 146).
- 2-3 Yaş Anal Dönem, tuvalet alışkanlığının kazanıldığı dönemdir. Ebeveynlerin bu dönemde çocuğa karşı tuttukları tavırlar zorlayıcı ve cezalandırıcı olursa çocuk üzerinde olumsuz bir takım davranışların çıkmasına neden olabilmektedirler (Karaman ve Sardoğan,2015: 124).
- 3-6 Yaş Fallik Dönem, çocuk bu dönemde cinsel organını tanımaya başlar. Karşı cinsteki ebeveyne ilgi duyar, kendi cinsindeki ebeveynin rolünü üstlenerek karşı cins ebeveyne ilgiyi azaltıp karşı tepki geliştirdiği bir dönemdir (Burger, 2006: 89).
- 7-12 Yaş Latent (Gizil) Dönem, bu dönemde çocuklar kendi cinsleriyle daha ilgilidirler, daha çok vakit geçirmek isterler. Karşı cinsle ilgileri yoktur.
- 12 Yaş Sonrası Genital Dönem, bu dönem bireylerin cinsel organlarının ve buna bağlı duygularının farkına vardıkları dönemdir. Karşı cinsle ilgi duyma ve ilişki kurma dönemidir (Cüceloğlu, 1994: 412).

1.3.2. Eric Fromm'un Kişilik Kuramı

Fromm'a göre kişiliğin oluşmasında yaşam tecrübeleri önemlidir. İnsanların

fiziksel yapıları, mizaçları, sosyal ve kültürel faktörlerinin tamamının ortak yanı insanın kişiliğidir. Fromm kişinin kendisi ve dünya ile nasıl bir bağ kurduğu sorusunu psikolojinin temel sorunu olarak değerlendirmektedir. Bu bağ şekli, öğrenme ve toplumsallaşma evreleri sonucu edinilmektedir (Yıldızoğlu, 2013: 71).

Fromm, insanların yaşadıkları topluma uygun karakter özellikleri geliştirebileceklerini bununla beraber toplumunda kendine özgü bireyler yetiştirme çabası içinde olacağını belirtmiştir. Hatta bazı toplumlarda birey ve toplumların karakteri uyumadığı için karşı karşıya gelebilecekleri süreçler yaşayacaklardır (Fromm 1996: 23).

Eric Fromm'un kişilik yapıları

Kişilik yapıları gerek insan ilişkileri gerekse nesnelere ilişkilere dayandırarak açıklamaya çalışan Fromm(1996: 23) , sosyal ilişkilerde insanın;

- a. Başkalarına zarar verme
- b. Bozgunculuk
- c. Aciziyet
- d. Kendine zarar verme
- e. Sevgi

olmak üzere beş yöneliminin bulunduğunu ve bunların arasında en sağlıklı olanın “sevgi” olduğunu, kendine zarar verme ve başkalarına zarar verme eğilimlerinin ise duruma hakim olmak için baskın davranış geliştirme mekanizması olduğunu savunmaktadır. Birey bu yukarıda bahsedilen herhangi bir yönelme özelliğini benimsediğinde aşağıdaki kişilik tipleri oluşur. Bu kişilik tipleri;

i. Alıcı Kişilik

- a. Her şeyi başkalarından beklerler
- b. Bir işi yapabilmek için sürekli destek ararlar
- c. Bağımlı oldukları kişilerin ölçüsünde güvencedirler
- d. Sorunlarla kendi başlarına mücadele edemezler

- e. Stres, sıkıntı ve gerginliklerini yiyip içmekle atmaya çalışırlar
- f. Diğer insanların kendilerine yardım etmelerini sevgi gösterisi olarak algırlarlar.

ii. İstismarcı Kişilik

- a. Zorla ya da çeşitli oyunlarla (hile), başkalarına gelebilecek zararı düşünmeden istediklerini elde etmeye çalışırlar.
- b. Hep başkalarından alırlar ve bu tipler için her şey karşılıklıdır.
- c. Genel duyguları haset etmek ve düşmanlık etmektir.

iii. İstifleyici Kişilik

- a. Her şeyin kendisinin olmasını isteyen ve kendisine ait olanları gizlemeye çalışan tiplerdir.
- b. Bu tipler güvensiz, iletişimden kaçınan ve çevresini düşman olarak görürler.
- c. Sahip olduklarını biriktirirken kendilerini güvende hissederler aksi halde çok büyük güvensizlik içerisindedirler.

iv. Pazarlamacı-Satıcı Tip

- a. Kendini adeta pazarlanması gereken bir mal olarak görürler
- b. Toplumda yer edinebilmek için olumlu olumsuz her yolu denerler.
- c. Bireylerle çok yüzeysel ilişki kurarlar.
- d. Başarılı olabilmek için özelliklerini sürekli pazarlama eğiliminde olurlar
- e. “Ben sizin istediğiniz gibiyim” mesajını sürekli verirler.

v. Yapıcı-Üretici Tip

- a. Diğer eğilimlerin içerisinde olumlu olan tek kişilik türüdür.
- b. Üretir, yaratıcıdır, başkalarına yardımcı olmayı sever.
- c. Bu tip insanlar sevgi odaklı, sömürmeyen, başkalarına yük olmayan, kendi ihtiyaçları için çalışan ve bu uğurda başkalarına zarar vermeyen ve insanlar arasında dengeli ilişkiler kurabilen tiplerdir.

1.3.3. Carl Gustav Jung'un Kişilik Kuramı

Freud'un aksine Jung kişilik gelişimini yaşam boyu devam eden dinamik ve evrimsel bir süreç olarak değerlendirmiştir (İnanç; Yerlikaya, 2012: 76). Jung kişiliğin birbirinden farklı parçalardan oluştuğunu kabul etmez insanı bir bütün olarak ele almaktadır. Carl Gustav Jung'ın kuramına göre bireyin amaçları ve idealleri kişiliğinin şekillenmesinde çok önemli bir yere sahiptir (Eren, 2012: 88). Jung bireyleri içe dönük (introvert) ve dışa dönük (extravert) şeklinde sınıflandırmıştır. İçe dönük tipler kendi iç dünyalarına kapanıp dış dünyanın etkisinden uzak kalan tiplerdir. Dışa dönük tipler ise tam tersi dış dünyayla ilgili kişiliklerdir. Herkeste bu iki eğilim bulunmaktadır fakat bir tanesi daha ağır basmaktadır (Ordu, 2013: 170).

Jung teorisine göre bireyin sahip olduğu davranışlar geçmiş yaşamlarından etkilenmekte ve yalnız geleceğe dönük olarak yapılanmaktadır. Bu durumda birey gelecekte nasıl davranmak istiyorsa o şekilde hareket etmektedir. Jung, bireyin kendini sürekli geliştirdiğini ve yaratıcı bir gelişim içinde olduğunu ifade etmiştir. Ayrıca Jung, diğer psikoanalitik teorilerden kişiliğin kalıtsal yönlerine önem vermesi dolayısıyla ayrılmaktadır (Bilgin, 2011: 36).

Jung, Freud'un bilinçaltı kavramını kabul etmiş, fakat bilinçaltının iki tür olduğunu savunmuştur.

1. Bireye özgü bilinçaltı

2. Bireyin daha önceki insanlığın duygularının, korkularının ve çabalarının saklandığı ortak bilinçaltı (Cüceloğlu, 1998: 416). Jung, dile getirdiği bu iki temel yapının arasında ise "ben" olduğunu vurgulamaktadır. Jung'a göre "Ben" in hem bilinç hem de bilinçdışı bölümü ilgilendiren dört temel işlevi bulunmaktadır. Bunlar; "duygu", "sezgi", "düşünce" ve "duyum"dur. Bu işlevlerden "duyum" ile "sezgi" ve "duygu" ile "düşünce" arasında zıtlıklar bulunmaktadır (Bishop, 1999: 125).

1.3.4. Alfred Adler'in Kişilik Kuramı

Adler'e göre birey toplumsal bir varlıktır ve diğer insanlarla ilişki kurarak yaşamını sürdürür. İnsan temelde kendinden çok topluma yönelik bir yaşam biçimi içindedir. Bu eğilimin ayrıca toplumsal süreçlerin etkisiyle oluşmadığını topluma

yönelmenin insanda doğuştan var olduğunu söyler ve toplumun insanı ancak bu ilişkinin biçimini belirlemede etkilediğini savunur. Ayrıca Adler'in görüşleri de Freud ve Jung'un görüşleri gibi biyolojik bir temele dayanmaktadır. Freud ve Jung'un üzerinde fazla durmadığı "toplumsal belirleyiciler Adler'de büyük önem kazanmış ve onun psikolojik kuramının temelini oluşturmuştur. Böylelikle psikologlar toplumsal etmenlere yönelmiştir ve Adler sosyal psikolojinin gelişimine yardımcı olmuştur (Yanbastı,1990: 72).

Adler'e göre noksanlık duygusu her insanın var oluşunda mevcuttur. Bireyler çocukluk dönemlerinde yaşadıkları eksikliklerden ve çevreye olan bağılıklarından dolayı çaresizlik içinde olmaktadır. Hayatları boyunca diğer insanlar üzerinde belli bir üstünlük sağlayabilmek ve güçlerini kanıtlayabilmek için çabalamaktadırlar. Geçmiş kişiliğin oluşmasında çok önemli bir faktördür (Kurtipek, 2015: 25-26) Bunun yanında insan davranışlarının arkasında olan temel güdü 'üstünlük ve egemenlik' ile 'güç ve prestij' motivasyonudur. Adler, bireyin davranışlarının hayatının ilk gününden itibaren içinde bulunduğu topluma göre geliştiğini belirtmektedir(Ordu, 2013: 169-170).

1.3.5. A Tipi ve B Tipi Kişilik Kuramı

Meyer Friedman ve Rosenman tarafından geliştirilen A ve B tipi kişilik yapısı bir sandalyenin sadece ön kısmının hasar gördüğü düşüncesi ile oluşmuştur. Hastalarıyla aralarında bağ kuran bu iki kardiyolog, hastalarının otururken stresli ve zor zamanlar geçirdiği düşüncesine ulaşmışlardır. Bu iki araştırmacının gözlem yoluyla yaptıkları bu çalışmada, hastalarının çoklu davranış tiplerine sahip olduklarını tespit etmişlerdir. Gözlemlerine dayanarak ulaştıkları bu fikir kişilik modelinin ana temasını oluşturmuştur. Tüm bu gözlemlere dayanarak A Tipi ve B Tipi Kişilik Yapısını meydana getirmişlerdir (Coplan vd., 2009: 241-244).

A Tipi Kişilik

A tipi kişilik yapısına sahip olan kişiler, hareketli, başarı ve işleri çabuk bitirme hissine sahip, zamana karşı yarışan ve boşa vakit harcamaktan hiç hoşlanmayan kişiliklerdir. Aynı zamanda çabuk sinirlenen, insan ilişkilerinde zayıf, dinlenmeyi sevmeyen, planlama yapmayı zaman kaybı olarak kabul eden, beklemeyi sevmeyen ve otururken sürekli ayaklarını hareket ettirme gibi kişilik özelliklerine sahiptirler. Bu özelliklerin birçoğu A tipi kişilik özelliğine sahip kişilerde olabilir. Freidman ve Rosenman (1960)'a göre bu özelliğe sahip kişilerin kolesterol oranındaki yükseklikten dolayı kalp krizi geçirme riskleri fazladır. Çoğu firma bu tip kişilerle çalışmayı tercih ederler fakat bu tip kişiler zaman içerisinde çabuk yıpranırlar (Zel, 2001: 44).

A tipi kişilik özelliğine sahip bireylerin çalışma hayatında azimli, hırslı ve çalışkan kişiler olduğu gözlemlenmiştir. Bu kişilik tipi aşırı stres eğilimlidirler. Bu sebeble stres kaynaklı hastalıkları daha fazla yaşarlar. Aynı zamanda aşırı sinirli ve sabırsız olmaları nedeniyle diğer insanlarla çatışma halinde olabilirler (Soysal, 2008: 10).

Ayrıca A tipi kişiliğe sahip bireyler çalıştıkları yerde alt ve orta kadamedeki B tipi kişiliğe sahip bireylere oranla daha başarılı olmaktadırlar. Ama üst kadamede sabırsız ve etraflı düşünmedikleri için B tipi kişiliğe sahip olan bireylere göre başarısız oldukları keşfedilmiştir(Özgüner, 2015: 156).

B tipi Kişilik

B kişilik tipine sahip olan bireyler ise daha rahat, uyumlu, sabırlı, zaferlerini başkalarına anlatmaya gerek duymayan, rahatlamak için boş zaman yarattığında vicdan azabı çekmeyen, insanlara üstten bakmayan, sağlığını koruyan, sorumluluk hissiyatı düşük olan, stresli ortamdan kaçan eğlenmeyi tercih eden, dingin kişilerdir. Bu kişiler insanlarla daha dengeli ve rahat bir ilişki içerisinde ve aynı zamanda diğer insularla daha az çatışma içerisindedir. Sabırlı ve aceleci davranışları olmayan bu bireyler, kararlı bir hızda çalışır ve kendilerini daha güven içerisinde hissederler.

(Durna, 2004: 280). Oldukça dikkatli ve iyi bir dinleyici olan B tipi kişilik sahibi insanlar konuşmalarında saygılı davranırlar, karşı tarafın sözünü kesmezler. Genel olarak kendi mutluluklarını önemser ve kendilerini mutlu etmeyi tercih ederler (Gamsız, 2013: 25). Friedman ve Rosenman bu kişilik tiplerinin sadece birine sahip olamayacaklarını, birine daha çok eğilimli olabileceklerini düşünmektedirler (Merdan, 2013: 23).

Yapılan çalışmalarda A tipi kişilik yapısına sahip olan bireylerin iş yaşamında daha kolay yükseldikleri belirtilmiştir. A tipi kişilik yapısına sahip kişiler üst mertebelere yükselmelerine rağmen en başarıyı yöneticiler B tipi kişilik yapısına sahip bireylerden çıktığı öne sürülmektedir. Ayrıca A tipi kişiliğe sahip yöneticiler değişikliğe gitme konusunda ya da bir sorunun varlığını kabul etme konusunda zayıftırlar. Bu da verimsizliğe yol açar. Üst kademede bulunan kişilerin rekabet ortamlarında A kişilik tipine sahip olan bireyler B kişilik tipine sahip olan bireylere yenilirler. Çünkü sahip oldukları hırs ve ihtiras bakış açılarını daraltır, kapasitelerini tam anlamıyla kullanmalarını engeller (Durna, 2005: 280).

1.3.6. Beş Faktör Kişilik Kuramı

Kişilik ile ilgilenen kuramcılar kişilik kavramını açıklamak için birçok çeşitli kuram ortaya koymuştur. Bu kuramlardan bazıları birbiri ile uyum içindeyken bazıları ise birbiriyle çelişmektedir. Kişilik tanımlaması yapan sıfatlar kişilik yapısını tamamiyle kapsamamaktadır. Buna rağmen geniş bir bakış açısı sunmaktadırlar. Kişilerin bireysel farklılıkları tüm dünya dillerinde kodlanmıştır bu sebeple araştırmacılar kişilik özelliklerini, hipotezler çerçevesinde sınıflama çabasına girmişleridir. (Demirkan, 2006: 40).

Kişilik kavramını açıklamaya yönelik birçok çeşitli tipoloji vardır. Ama en çok tercih edilen, evrensellik kazanmış, özellikler yaklaşımı üzerinde çalışan kuramcıların yaptığı araştırmalar sonucunda ortaya çıkan model Beş Faktör Kişilik Modelidir (Bolat,2008: 35, Topcu, 2015: 23). Bu model 1970'li yıllarda Robert McCrea ve Paul Costa tarafından geliştirilmiştir

Ayırıcı özellik çalışmaları ve kişiliğin temel boyutlarını belirleme çabaları 1970'lerin sonunda ve 1980'lerin başında Robert McCrea ve Paul Costa' nın çalışmaları ile yeni bir noktaya gelmiştir. Kişiliğin sürekliliğini ve yapısını incelemek amacıyla faktör analizini kullanan bu iki araştırmacı öncelikle dışadönüklük ve nevrozizm boyutlarına odaklanmış ancak kısa süre sonra “deneyime açıklık” adını verdikleri yeni bir boyut keşfetmişlerdir. 1985 yılına kadar üç faktörlü modeli savunan McCrea ve Costa 1983-85 yılları arasında gerçekleştirdikleri çalışmalar sonucunda kişiliğin beş temel boyutu olduğunu keşfetmişler ve bu beş boyutun ölçülebilmesini sağlayan bir ölçme aracı geliştirmişlerdir. Daha önce geliştirmiş oldukları üç boyutlu ölçeğin gözden geçirilmesi sonucunda geliştirilen bu yeni beş faktörlü ölçek, 1992 yılında yeniden gözden geçirilerek kişiliğin beş temel boyutunu ölçen bir ölçme aracı haline gelmiştir (İnanç ve Yerlikaya, 2012: 286). Beş faktör kişilik özelliği kuramı, değişik yöntemler kullanılarak yapılmış çalışmalarda çok sık ortaya çıktığı için bu faktörler literatürde “Büyük Beşli” olarak yer almaktadırlar (Burger, 2006: 251). Paul Costa ve Robert McCrea (1992)'nin beş faktör kişilik modeli; sorumluluk (*conscientiousness*), açıklık (*openness*), dışa dönüklük (*extraversion*), duygusal dengelilik (*neuroticism*) ve geçimlilik (*agreeableness*) faktörlerinden oluşmaktadır.

1.3.6.1. Sorumluluk (*Conscientiousness*)

Sorumluluk (*conscientiousness*), bireylerin dürtülerini nasıl kontrol ettiğini ifade eder. Sorumlu bireyler, genellikle zeki ve güvenilir kişiliklerdir, genellikle hedeflerine yönelik davranış sergilerler. Sorumluluk duyguları yüksek olan kişilerin olumsuz özellikleri ise işkolik ve mükemmeliyetçi olmalarıdır. Sorumluluk kişilik özelliğe sahip kişiler başarı odaklı, güvenilir, organize olmuş ve sorumluluk sahibidirler (Bitlisli vd., 2013: 462).

Sorumluluk sahibi birey güvenilir, kararlı, çalışkan bir kişilik özelliği gösterirken sorumsuz kişilerin tembel, kararsız ve görevlerini yerine getirme sorumluluklarının olmadıklarını görülmektedir (Arpacı, 2015: 7-18).

1.3.6.2. Dışa Dönüklük (Extraversion)

Dışa dönüklük özelliğine sahip bireyler yüksek aktiviteye sahip, olumlu duyguları olan, girişken ve sosyal yapıda insanlardır. Aksi duygu olan içe dönük bireyler sessiz ve asosyal davranış kalıplarına sahiptirler. Dışa dönüklük özelliğini taşıyan kişiler eğlenmeyi seven, sempatik, sosyal ve mizah yetenekleri gelişmiş kişilerdir. İçe dönük kişiler ise tam tersi olarak ketum, sessiz, mesafeli, çekingen ve yalnızlığı seven kişilerdir (Özyeşil, 2011: 68).

Dışadönük olarak tabir edilen kişiler, sosyal çevrelerini genişleterek yalnızlık duygularını azaltırlar, kolay arkadaş bulurlar ve var olan arkadaşlık ilişkilerini kolay bir şekilde sürdürebilirler. Bu kişilik özelliğine sahip bireyler başka insanlarla yakınlaşmakta zorlanmayan sıcakkanlı kişilerdir (Deniz ve Ünsal, 2010). Oldukça yüksek enerjiye sahip olan dışadönük kişiler, ifade yetenekleri güçlü, heyecanlı ve olumlu duygusallığı yüksek kişilerdir (Srivastava vd., 2003: 1041).

Dışadönüklük kişilik özelliğinde düşük puan alan kişilerin asosyal bir hayatları vardır ve bu kişiler görevlerini tam anlamıyla yerine getirirler (Zopiatis, Constanti 2012: 97). Dışadönük kişiliğinde düşük puan alan kişiler yani içedönükler çok fazla arkadaş edinmeyi sevmeyen, kendilerini kolayca ortaya koymaktan hoşlanmayan kişilerdir. Çekingen görünüşleri, endişelerinden çok yalnız kalma isteklerinden kaynaklanır. İçedönükler genelde, çok samimi olmayan, ciddi görünüşlü, dikkat çekmekten hoşlanmayan, kararlarını kendi başına almaktan hoşlanan kişilerdir (Feldman, 1997: 11).

1.3.6.3. Deneyime Açıklık (Openness)

Deneyime açık olan kişiler, yenilikçi bir yaşam tarzını benimsemiş ve yeni fikirlere açık kişilerdir. Yeni bilgi ve becerilere sahip olmayı severler hayal güçleri yüksektir. Deneyime açık olan bu bireyler aynı zamanda meraklı, yaratıcı ve sanata son derece yatkındırlar. Denemekten korkmadıkları için çok fazla tecrübe sahibidirler. Deneyime açık olmayanlar ise yenilikleri sevmez, alıştıkları durumu devam ettirirler ve muhafazakar kişilerdir (Burger, 2007: 168).

Deneyime açık kişiliğin olumsuz duyguları, hayatın daha çok elle tutulan ve uygulamaya yönelik taraflarıyla alakalıdırlar. Gelenekçi ve yenilik karşısında dirençli olabilirler(Şimşek, 2006: 69).

1.3.6.4. Duygusal Dengesizlik (Neuroticism)

Duygusal dengesizlik nevroitiklik olarak da adlandırılmaktadır. Nevrotizm özellikleri düşük olan kişiler yani duygusal dengeli kişiler kendilerine güven duyan, stresle başa çıkabilen, eleştiriye açık, rahat ve sabırlı kişilik özelliklerine sahiptirler (Robbins ve Judge 2012: 139). Doğan (2013: 53) ve Bilgin'e (2017: 946) göre duygusal dengeye ulaşmış kişiler, insan ilişkilerinde uyumlu, duygusal açıdan dengeli, kolay kolay üzülme, olaylara karşı dengeli tavır takınan, olumsuz duygulardan uzak durmayı seçen bireylerdir. Herhangi olumsuz durum karşısında sakinliğini koruyabilen, fevri davranış sergileyip hemen öfkelenmeyen, kendine olan güveni yüksek, pozitif duygular yaşayan kişiler duygusal denge düzeyi yüksek kişiler olarak tanımlanabilir.

Duygusal dengesi bozuk olan bireyler genellikle gergin, kaygılı, stres dolu, saldırgan haller sergilemektedirler. Özgüven eksikliği yaşayan nevroitik kişiler olumsuzluklara daha çok odaklanır (Robbins ve Judge 2012: 139). Nevrotik yapıya sahip kişiler genellikle endişeli, gergin, güvensiz, korumacı olurlar (Yıldırım, 2014: 30). Bu özellikler kişinin iş ve aile yaşamında çatışma yaşamalarına ve genellikle stresli ortamlara sebep olmaktadır. Araştırmacılar nevroitiklik durumunun kişide depresyon, kaygı, kızgınlık gibi negatif duygular barındırdıkları konusunda aynı fikirdedirler. (Reisoğlu, 2014: 32). Nevrotik bireylerin tersi olan kişilikler daha rahat ve sakin yapıdadırlar. Düşük nevroitiklik ya da duygusal dengeli kişiler olarak adlandırılırlar (Chamorro-Premuzic, 2011: 55).

1.3.6.5. Uyumluluk (Agreeableness)

Uyumluluk duygu boyutu çok yüksek bir kavramdır (Yıldırım, 2014: 31). Birçok araştırma sonucuna göre son derece güçlü olan bu faktör, olumlu kısmında nazik, ince, saygılı, güvenli, esnek, açık kalpli ve merhametli gibi özelliklerle tanımlanmaktadır (Şimşek, 2006: 68).

Uyumluluk boyutu; besleyicilik, esneklik, alçakgönüllülük, destekleyicilik ve duygusal yakınlık ile düşmanlık, kişiler arası ilişkilerde fark gözetmeme, kendine odaklılık, kindarlık ve kıskançlık gibi duygu ve davranışlara sahiptirler. Uyumlu bireyler; kibar, güvenilir, fiziksel görünümüne özen gösteren, affedici, hoşgörülü, rekabet yerine uzlaşmaya önem veren, yardımsever, kişiler arası çatışmalara

kolaylıkla girmeyen; girdikleri durumlarda bile çatışmayı çözmek için güç kullanmaktan ve baskı yapmaktan kaçınan kişilerdir (Girgin, 2007: 81).

Uyumluluk boyutunda olumsuz özellik taşıyan kişiler; kötümser, kaba, güvensiz, işbirliğine kapalı, intikamcı, merhametsiz, asabi ve çıkarıcı olarak tanımlanmaktadır (Sneed, 2002: 134).

Uyumluluk kişilik özelliğinin genel olarak kendini çocukluk döneminde belirgin bir özellik olarak göstermediğini, ancak sıcaklık ve şefkatin, daha erken aile-çocuk ilişkilerinde güvenli bağlanmada ortaya çıkan bireysel farklılıklarla kendini gösterdiğini ve bu boyutun ileriki yaşlardaki özelliklerle kavramsal olarak bağlantılı olduğu belirtilmektedir (Oktay, 2007: 38).

1.3.7. Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile İlgili Yurtiçinde ve Yurtdışında Yapılan Çalışmalar

Beş Faktör Kişilik özellikleri ile ilgili hem yurtiçinde hem de yurtdışında çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu kısımda yapılan bu çalışmanın amacına yakın olan çalışmalar incelenmiştir.

Barrick ve Mount (1991: 24) yapmış oldukları çalışmalarında işgörenlerin performans düzeyleri ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Yapılan bu çalışmaya göre, işgörenlerin beş faktör kişilik özelliklerinden uyumluluk ve dışadönüklük kişilik özellikleri ile sergilemiş oldukları performans arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Kim, Shin ve Umbreit, (2007: 305-329) yapmış oldukları çalışmalarında, otel çalışanlarının tükenmişlik sendromu yaşamaları ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkileri incelemişlerdir. Yapılan bu çalışmanın sonucuna göre, işgörenlerin dışadönüklük kişilik özellikleri ile tükenmişlik sendromu yaşama durumları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki vardır. Nevrotiklik kişilik özellikleri ile tükenmişlik sendromu yaşama durumları arasında ise pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

Coplan ve ark. (2009: 241-246), yaptıkları çalışmada annenin kişilik özellikleriyle ebeveyn tutumu arasında çocuğun etkisinin olup olmadığını incelemeyi amaçlamışlardır. Yapılan çalışma sonucunda demokratik ebeveyn tutumunun,

duygusal tutarsızlık kişilik özelliği ile negatif yönde ilişkili olduğu sonucunu elde etmişlerdir.

Clark, (2007: 244) yapmış olduğu doktora tezi çalışmasında, bireylerin iş görmede telekomünikasyon sistemlerine karşı tutumları ve beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi konu almıştır. Çalışma 379 üniversite öğrencisi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Yapılan bu çalışmanın sonucuna göre, çalışmaya yönelik olumlu tutumları ile nevroitiklik kişilik özelliği arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca, bireylerin telekomünikasyon yöntemlerinden faydalanarak çalışmaya yönelik olumlu tutumları ile uyumluluk ve sorumluluk kişilik özellikleri arasında ise pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Basım ve arkadaşlar, (2009: 63) yaptıkları çalışmada kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarıyla beş faktör kişilik özelliklerinin ilişkisini incelemişlerdir. Elde edilen bulgulara göre, kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarıyla uyumluluk ve gelişime açıklık kişilik özelliklerinin ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Özdisiplin ve dışadönüklük kişilik özellikleri kişilerarası çatışma çözme süreçlerinde etkili olduğu sonucuna ulaşımlardır. Nörotiklik özelliğinin kişilerarası çatışma çözme yaklaşımlarında etkili olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Erkuş ve Tabak (2009: 227) çalışanların beş faktör kişilik özelliklerinin çatışma yönetim tarzlarına etkisini savunma sanayisinde araştırmışlardır. Yapılan bu çalışmaya göre 304 birey çalışmaya dâhil edilmiştir. Araştırmanın sonucuna göre ise bireylerin çatışma yönetim tarzları ile beş faktör kişilik özellikleri arasında önemli ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Özellikle uyumluluk kişilik faktörü ile işbirlikçi, uzlaşmacı, yardımsever ve geri çekilen çatışma yönetim tarzları arasındaki anlamlı pozitif ilişkiler olduğu ortaya konmuştur.

Doğan, (2013: 56-64) yapmış olduğu çalışmada beş faktör kişilik özellikleri ve öznel iyi oluş arasındaki ilişkiyi ölçmüştür. Araştırmanın katılımcılarını 234 kişi oluşturmaktadır. Çalışmada veri toplama araçları olarak Oxford Mutluluk Ölçeği-Kısa Formu ve Beş Faktör Kişilik Ölçeği kullanılmıştır. Çalışmadan elde edilen bulgulara göre nevroitik kişilik özelliği ile öznel iyi oluş arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Dışadönüklük, sorumluluk, yumuşak başlılık ve deneyime açıklık kişilik özellikleriyle öznel iyi oluş arasında ise pozitif yönde

anlamli ilişkiler bulunmuştur. Ayrıca nevroitik kişilik özelliğinin öznel iyi oluşu negatif yönde; dışadönüklük kişilik özelliğinin ise pozitif yönde anlamli düzeyde yordadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Yiğit ve Deniz (2012: 76) polislerin iletişim becerilerinin beş faktör kişilik özellikleri ve empatik eğilimlerine göre incelenmesi adlı araştırma yapmışlardır. Araştırmaya 479 polis katılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre polislerin iletişim becerileri ile empati puanları ve beş faktör kişilik özelliklerinden duygusal dengesizlik arasında negatif yönlü; dışadönüklük, deneyime açıklık, yumuşak başlılık ve sorumluluk arasında ise pozitif yönlü anlamli ilişkiler saptanmıştır. Polislerin empati puanlarının iletişim becerileri puanlarını yordadığı görölmektedir. Beş faktör kişilik özellikleri de bütün olarak iletişim becerileri puanlarını yordamaktadır

Taştemur, (2018: 141) yaptığı yüksek lisans çalışmasında, beş faktör kişilik özelliklerinin algılanan iş performansı üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin aracı rolünü incelemiştir. Bu kapsamda önce, beş faktör kişilik özelliklerinin algılanan iş performansı üzerinde etkisi araştırılmış, daha sonra bu etkiye psikolojik sermayenin aracılık edip edemeyeceği ele alınmıştır. Örneklem grubunun çoğunluğu İstanbul ilinde özel sektörde çalışan 325 kişi oluşurmaktadır. Çalışanlara demografik bilgileri, beş faktör kişilik özellikleri, psikolojik sermaye ve iş performansı ile ilişkili sorular anket formu aracılığıyla yöneltilmıştir. Çalışma sonucunda, beş faktör kişilik özelliklerinin algılanan iş performansı üzerinde etkisinde psikolojik sermayenin kısmi bir aracı rolü bulunduğuna ulaşılmıştır. Beş faktör kişilik özelliklerinin sorumluluk boyutunun, psikolojik sermayenin iyimserlik ve dayanıklılık boyutlarının iş performansı üzerindeki etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Çalışanların kişilik özelliklerinin pozisyon gücüne, yaş grubuna ve mevcut çalıştıkları şirketteki deneyimlerine göre farklılaştığı sonucu elde edilmiştir.

Kaya Altun, (2019: 57) yaptığı yüksek lisans çalışmasında, çalışma yaşamında iş stresinin çalışanların kişilik özellikleri ve iş performansı ile ilişkisini incelemiştir. Buna ek olarak demografik değişkenlerin stres, kişilik özellikleri ve performans düzeyinde anlamli farklılığa sebep olup olmadığını belirlemek de araştırmanın bir diğer amacını oluşurmaktadır. Araştırmanın evrenini Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakóltesi'nde görev yapan öğretim elemanları

oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise aynı fakülteadaki 100 öğretim elemanı oluşturmaktadır. Örgütsel Stres Ölçeği İş Yükü Alt Boyutu ile Beş Faktör Kişilik Envanteri Uyumluluk Alt Boyutu arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki belirlenmiştir. İş yükü fazla olan bireylerin, daha uyumlu hareket ettiği tespit edilmiştir.

Uysal Bayraktar, (2019: 100) yaptığı yüksek lisans tez çalışmasında turizm eğitimi alan ön lisans ve lisans öğrencilerinin kişilik özellikleri, turizm mesleğine yönelme faktörleri ile turizmde kariyer yapma isteği arasındaki ilişkilerin incelenmesini amaçlamıştır. Bu çerçevede bir vakıf ve bir devlet üniversitesinde turizm eğitimi alan 384 öğrenciyle anket uygulanmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak kişilik özellikleri, turizm mesleğine yönelten faktörler ve turizmde kariyer yapma isteği ölçeği kullanılmıştır. Elde edilen veriler üzerinden yapılan analizler sonucunda, devlet üniversitesinde okuyanlar vakıf üniversitesinde okuyanlara göre turizme yönelmede daha istekli çıkmıştır. Aynı zamanda ikinci sınıf öğrencilerinin birinci ve üçüncü sınıf öğrencilerinden daha fazla, üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencilerinin ise birinci sınıf öğrencilerinden daha fazla kariyer yapmak istedikleri saptanmıştır. Kişilik özellikleri, turizm mesleğine yönelme faktörleri ile turizmde kariyer yapma isteği arasında ilişki bulunmuştur. Aynı zamanda kişilik özelliklerin turizm mesleğine yönelten faktörleri ve turizmde kariyer yapma isteği üzerine ve turizm mesleğine yönelten faktörlerin turizmde kariyer yapma isteği üzerine etkisi olduğu belirlenmiştir.

Yücel, (2019: 158) yaptığı doktora tezinde kişilik özelliklerinin, sağlık çalışanlarının iş-aile çatışmasına ve tükenmişlik seviyelerine etkilerini araştırmıştır. Araştırmada anket tekniği kullanılmıştır. Katılımcılardan bilgi sağlamak için araştırma kapsamında beş faktör kişilik ölçeği, iş-aile çatışması ölçeği ve tükenmişlik ölçeği olmak üzere 3 farklı ölçek kullanılmıştır. Anketler Van il merkezinde bulunan kamu ve özel hastanelerde yapılmıştır. Bu araştırmada sağlık çalışanları hedef alınmış olsa da sağlık çalışanları grubu, hemşireler ve hasta bakıcılar ile sınırlandırılmıştır. Toplamda 575 anket analize dahil edilmiştir. Elde edilen sonuçlar; kişilik özelliklerinin iş-aile çatışması ve tükenmişlik alt boyutları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin bulunduğunu ortaya koymuştur. Bununla birlikte iş aile çatışmasının tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu ve yine

çatışmanın kişilik özellikleri ve tükenmişlik alt boyutları arasındaki ilişkide kısmi veya tam aracı rolleri bulunduğu ortaya konmuştur. Sonuç olarak kişilik özelliklerinin, tükenmişliğin ve iş ve aile arasında kurulması gereken yaşam dengesinin örgütsel ve kişisel performanslar için çok önemli olgular oldukları ve bu faktörlerin sağlık sektöründe olduğu kadar diğer sektörlerce de dikkate alınması gerektiği belirlenmiştir.

Özsoy (2019: 91) yüksek lisans tezi, Profesyonel turist rehberlerinin kişilik özellikleri ile sergiledikleri performans arasında bir ilişki olup olmadığını belirlemek araştırmanın asıl amacıdır. Aynı zamanda profesyonel turist rehberlerinin performans düzeylerinin turistlerce nasıl algılandığını tespit etmek ve bu performansın hizmet kalitesine nasıl yansıdığını belirlemektir. Çalışmada kişilik özelliklerini ölçen Beş Faktör Kişilik Ölçeği ve algılanan hizmet kalitesini ölçen SERVPERF Ölçeği kullanılmıştır. Bu kapsamda 13 turist rehberi ve 477 turiste anket uygulanmıştır. Araştırma neticesinde kişilik özellikleri boyutları ile hizmet kalitesi boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmadığı görülmüştür. Dolayısıyla profesyonel turist rehberlerinin kişilik özellikleri ile algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Genel olarak kişilik özellikleri ile algılanan genel hizmet kalitesi arasında ilişkisi bulunamasa da her bir ölçeğin alt boyutlarına inilerek bakıldığında ise bazı boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Tomrukçu, (2008: 70-79) yılında yaptığı çalışmasında, beş faktörlü kişilik özellikleri ile iş değerleri arasında bir ilişki olup olmadığını tespit etmiştir. Çalışmanın verileri, Türkiye'deki özel sektörde çalışan mavi yakalı çalışanların kişilik özellikleri ile iş değerleri arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla, iki özel sektör işletmesinin mavi yakalı 203 işgöreninden toplanmıştır. Ayrıca, çalışanların kişilik özellikleri, iş değerleri ve demografik özellikleri arasındaki ilişki de incelenmiştir. Beş Faktör Kişilik özellikleri ile Özerklik ve Yeteneklerin Kullanımı arasında anlamlı bir ilişki vardır. Duygusal Dengesizlik Kişilik Özelliği ile İş ilişkileri arasında negatif yönlü bir ilişki olmakla birlikte; anlamlı bir ilişki vardır. Dışadönüklük kişilik özelliği ile İş ilişkileri arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır. Açıklık kişilik özelliği ile iş ilişkileri arasında pozitif yönlü ve anlamlı

bir ilişki vardır. Geçimlilik ile İş ilişkileri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Sorumluluk ile iş ilişkileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Ilgaz Yıldırım, (2014: 120) yaptığı doktora tezinde, işgörenlerin beş faktör kişilik özellikleri ile iş tatmini durumları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bu amaç doğrultusunda çalışma örneklem kapsamındaki otellerin tüm departman çalışanları üzerinde uygulanmıştır. Çalışmada Antalya ilinin Alanya ilçesinde bulunan 12 adet beş yıldızlı otel işletmesinden 471 işgörene ulaşılmıştır. Korelasyon analizi sonuçlarına göre içsel tatmin ile açıklık ve sorumluluk boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır. Dışsal tatmin ile hiçbir kişilik boyutunun istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisi olmadığı görülmüştür. Genel iş tatmininin açıklık ve sorumluluk boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkisi olduğu görülmüştür. Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre içsel iş tatmini üzerinde dışa dönüklük ve açıklık boyutlarının zayıf ancak istatistiksel olarak anlamlı etkileri vardır. Dışa dönüklük boyutu içsel iş tatminini negatif, açıklık boyutu ise pozitif yönde etkilemektedir. Diğer boyutların içsel iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi yoktur. Regresyon analizine göre dışa dönüklük boyutu açıklık boyutundan daha yüksek etkiye sahiptir. Dışa dönüklük boyutu dışsal iş tatminini negatif, açıklık boyutu ise pozitif yönde etkilemektedir. Genel iş tatmini üzerinde dışa dönüklük ve açıklık boyutlarının zayıf ancak istatistiksel olarak anlamlı etkileri vardır. Dışa dönüklük boyutu genel iş tatminini negatif, açıklık boyutu ise pozitif yönde etkilemektedir.

İyigün, (2014: 55) yaptığı tez çalışmasında kişilik özellikleri ile iş performansı arasındaki ilişkileri irdelemektedir. Türkiye’de bu konu ile ilgili yapılan araştırmaların sınırlı olduğu görülmüş ve Beş Faktör Kişilik Envanterinin, İş Performansını ne oranda etkilediği araştırmaya çalışılmıştır. Bu maksatla Kocaeli ve İstanbul şehirlerinde ağırlıklı olarak finans, eğitim ve bilişim sektöründe faaliyet gösteren kamu ve özel kuruluşların bulunduğu 54 firmada çalışan işgören, orta ve üst düzey yönetici, iş ortağı/sahibi, mühendis, doktor, güvenlik mensubu pozisyonlarındaki çalışanlara anketler gönderilerek cevaplanması istenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, dışadönüklük, uyumluluk, deneyimlere açıklık ve sorumluluk kişilik özelliklerinin iş performansını arttırdığı ancak duygusal tutarlılık özelliğinin iş performansı ile istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki içinde olmadığı tespit edilmiştir.

Gürkaynak, (2017: 44) yüksek lisans tezi, Bu çalışmanın temel amacı çalışan iş performansının insan kaynakları yönetimi uygulamalarının üzerindeki etkililiğinin kişilik özellikleri üzerinde nasıl bir ilişkisi olduğunu, kişilik özelliklerinin çalışanların iş performansını nasıl etki ettiğini tespit etmektir. Çalışmanın evreni Ankara'da havacılık sektöründe faaliyet gösteren 240 çalışandan elde edilen veriler doğrultusunda bir araştırma yapılmıştır. Araştırma verilerine göre İnsan Kaynakları Uygulamalarından iş gücü seçme yerleştirme, performans değerlendirme, eğitim, ücretlendirme, iş güvenliğinin algılanan iş performansı ile anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ancak ilişki gücü alt seviyede görülmektedir. Bununla birlikte, uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge ve yeniliğe açıklık kişilik özelliklerinin algılanan iş performansı ile anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Uyumluluk, duygusal denge ve yeniliğe açıklık ile olan ilişkilerin pozitif olduğu görülmektedir. Araştırmanın sonucuna göre, uyumluluk, duygusal denge ve yeniliğe açıklık arttıkça iş performansında da artış görülmektedir. Ancak sorumluluk arttıkça iş performansında azalma görülmektedir. Bu bağlamda çalışan iş performansında bireye verilen sorumluluk bireyin daha fazla stres altında çalışması verilen görevi yapamama ya da yetiştirememesi endişesinden dolayı performansında olumsuz bir etkiye neden olmaktadır. Dışa dönüklük ile algılanan iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır. Araştırma bulgularına göre, performans değerlendirme, eğitim, ücretlendirme ve iş güvenliği alt alanları ile algıları ile algılanan iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunmasına rağmen, iş performansını etkilememektedir. Sadece seçme yerleştirme etkilemektedir.

Gülduran, (2018: 56) yüksek lisans tezinde otel işletmelerinde işgörenlerin kişilik özelliklerinin sanal kaytarma davranışı ve iş performansı üzerine etkisini incelemiştir. Veriler, Marmaris/Muğla 3,4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 392 otel çalışanı ile anket aracılığıyla toplanmıştır. Analiz sonuçlarına göre, kişilik özelliklerinin, ciddi sanal kaytarma aktiviteleri ve çalışanların iş performansı üzerinde etkisi olduğu bulunmuştur. Uyumluluk özelliğinin ciddi sanal kaytarma üzerinde negatif etkisi bulunurken, yeni deneyimlere açıklık özelliğinin ciddi sanal kaytarma üzerinde pozitif etkisi olduğu bulunmuştur. Aynı zamanda, dışa dönüklük, açıklık ve sorumluluk alt boyutlarının iş performansı üzerinde pozitif etkisi olduğu

bulunmuştur. Son olarak sanal kaytarmanın iş performansı üzerinde etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.



2. İŞ PERFORMANSI

2.1. İŞ PERFORMANSI KAVRAMI

İnsanoğlu hayatıyla ilgili konularda çeşitli amaçlar edinen, bu amaçları hayata geçirebilmek için planlar yapan ve bu planları uygulamaya geçirerek ulaşmak istediği sonuçları elde etmeye yönelik çabalayan mühim bir canlıdır. Yalnızca insanı diğer canlı varlıklardan ayıran en mühim özellik, bu döngüyü sadece beslenme ve hayatta kalma isteğinin ötesinde, bir toplumla ya da diğer bireylerle birlikte hareket etmeye mecbur bırakan şartların var olmasıdır.

İlk insanlar doğada iş birliği içinde hareket edebilecek konular geliştirmişlerdir. Bugün de insanlar ilk insanlarda olduğu gibi çalışma ortamlarında talepleri doğrultusunda farklı şekillerle işbirlikleri göstermektedirler. Günümüz de iş birliğini gerekli kılan koşulların oluşmasında ortaya konulan emeğin niteliği ve gücünü ölçmek amaçlı sunulan kavramlardan biride performanstır (Barrick ve Mount, 1991: 197-222).

Performansın sözlük anlamı; üstlenilen bir işi veya bir görevi başarılı bir şekilde yerine getirebilmek ve belirlenen hedefleri gerçekleştirme oranı olarak açıklanmaktadır(Bingöl, 1990: 70). Tınaz (2005: 65-70) performansı birey, grup veya işletmenin üstlendiği işle amaçladıkları hedefe yönelik neyi ne kadar ve nasıl başarabildiklerinin gösterimi olarak ifade etmektedir (Bingöl, 1990: 70).

Kutal ve Büyüksü(1996: 25) performansı belirlediğimiz amaçlara ulaşmak için harcadığımız çaba olarak tanımlamaktadırlar. Çaba bir zaman dilimini, bir süreci ifade etmektedir. İşin başlama ve bitişini kapsayan bu süreç, işin gerçekleşmesine kadar devam eder. Performans ve başarının ölçülebilmesi zor kabul edilmektedir. Çünkü performans bir insan değerlendirmesidir. Başka bir zorluğun ise bu kavramların (performans ve başarı) kişisel bir kavram olmasından kaynaklandığı belirtilmektedir.

Çalışanın ihtiyaçlarını karşılayabilmek için bir iş yerinde çalışıp görev ve sorumluluk üstlenmesi neticesinde ve isteklerini elde edebilmek adına zaman ve çaba harcamasına iş gören performansı denmektedir. Yani iş gören performansı verilen görevleri yerine getirebilme kabiliyeti olarak ifade edilmektedir (Gliddon, 2004: 28).

Başarı olarak da nitelendirilen performans, iş gören işgörenin kendisi için belirlenen işi, kişinin kabiliyetlerine uygun şekilde kabul edilir sınırlar dahilinde gerçekleştirmesidir (Köroğlu, 2011: 184).

Performans çalışma ortamında bireysel ve örgütsel olarak gerçekleşir. İki düzeyin ortaya çıkardığı sonuçlar farklı şekillerde yorumlanmakta ve birbirlerini etkilemektedir. Bu sebeple bireysel performans ve örgütsel performans sonuçlarla bağlantı kurmak için doğru yorumlanmalıdır (Nursoy ve Şimşek, 2002: 86).

Bireysel performans, çalışanın özellik ve yeteneklerinin, işletmenin işe yönelik belirlemiş olduğu başarı ölçütleri ile karşılaştırılmasıdır. Bireysel performans genel anlamda, bireyin işini yapma esnasında gösterdiği verimlilik ve etkililik olarak da tanımlanmaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 280).

Bireysel performans, kişinin amaçlarına ve hedeflerine ulaşmasına yardım edecek kişi odaklı yeterliliklerin tümünü kapsamaktadır. Yeterlilikler, yapılacak işin içeriğinde lazım olacak bilgi, beceri ve davranışlarla sınırlı değildir. İşle ilişkili olmamasına rağmen organizasyona faydası olacak görev ve davranışların gerçekleşmesini de içermektedir. Bireyin sahip olduğu yeterlilik ne kadar gelişmişse, organizasyonun amaçlarını yerine getirme derecesi de artacaktır (McGrath vd., 2011:177-178).

Bireysel Performans davranışlarının iki türü bulunmaktadır; görev performans ve durumsal performans. Görev performansının kapsamı yapılan iş ile ilgili teknik bilgi, beceri ve faaliyetlerdir. Durumsal performansın içerdiği unsurlar ise kişinin aynı meslekten olan ve çalışma arkadaşlarına yardım etme ve motive etme isteğidir (Miller vd., 1999: 8).

Nadir ve Yılmaz (2014: 119-120 ve 2016: 39) çalışmalarında bildirdiklerine göre, bireysel performansın kapsadığı üç unsur söz konusudur:

- **Odaklanma:** Çalışanın yapacağı işi iyi bilerek yapması anlamına gelmektedir. Bireysel performansı üst seviyelere çıkarmanın ilk aşaması odaklanmaktır. Çalışma hayatında performansın, başka bir ifadeyle başarının talihli olmakla bir ilgisi yoktur. Genel kanının aksine doğru zamanlama, doğru yerde yer almak ya da doğru insanı tanımak gibi genel geçerliliği olan başarıya ulaşma yolları yoktur. Bu hususların belki yardımcı olabilir. Gerçek performans, bunu sağlamak için nasıl hazırlanılacağını

bilerek elde edilir. İş hayatında bunun anlamı, kimin, ne zaman neyi yapacağını belirleyen geliştirilmiş bir metoda sahip olunmasıdır.

- **Yetkinlik:** Kişinin işlerini yapabilecek özelliklere sahip olması anlamına gelmektedir. Yetkinlik, daha ileri performans sergilemeyi sağlayan, bilgi ve beceri olarak da ifade edilebilir. Yetenek, doğuştan var olan bir özelliktir. Yetkinlik ise deneyimle gelişir. Başka bir deyişle, yetkinlikler; kişilik, yetenek, alakalı olma, motive olma gibi özellikleri içeren ve gözlenebilir davranışlar gurubudur.

- **Adanma:** Bir işe katkı sağlamaya istekli olma anlamına gelmektedir. Adanmada, çalışanın işiyle bağ kurması, amaçlarına ulaşmak için kendi amaçlarının çalıştığı yerin amaçlarıyla da uyumlu hale getirilmesi ve o işte uzun vadeli kalma isteği gibi birçok faktör bulunmaktadır. Performans yalnız çalışanın becerilerine değil, ayrıca iş şartlarına ve maaş adaletine de bağlıdır (Çakır, 2006: 51).

Örgütsel performans, organizasyonun planlanmış olan hedeflere ne kadar ulaşabildiğini ve hangi açılardan başarılı olduğunu gösterebilecek niceliksel ve niteliksel anlatımlarını ifade eden bir terimdir (Nursoy; Şimşek, 2002: 86).

Çalışan kişilerin performansı, kurumun o iş ile kazanmak istediği amaçlar doğrultusunda, bu kişilerin kendileri için amaçlanan hedef ve standartlara hangi seviyede ulaşabildiklerinin göstergesidir. Örgütsel performans da ise düzenin tüm performansı belirtilmektedir. Kurum için önem arz eden performans çalışan bireylerin performansıdır. Çünkü örgüt başarı seviyesi çalışanların performans ölçüsündedir(Çöl, 2008: 39).

Performans kavramı ikiye ayrılmaktadır: Bağlamsal performans ve görev performansı. Bağlamsal performans; bireylerin gönüllü olarak daha çok çalışmak istemesi, verilen görevi hevesle yapmaları, işbirliği içinde çalışabilme, işi ve iş yerini sahiplenme ve desteklemek ile ilgili kuralları kapsamaktadır. Bağlamsal performansta takım için çalışmak önemlidir (Özdevecioğlu; Kanıgür, 2017:4-5). Bağlamsal performans, görev performansları ile direk ilgilenmez, daha çok görevin başarılı bir şekilde bitirilmesi için hizmet eden çevreyi desteklemek amaçlı çalışır (Borman, 2004: 238).

Görev performansı, yapılan işi iş tanımında yer alan görevlerin uygulanma düzeyidir. Bu nedenle iş tanımının kapsamlı ve güvenilir olması önemlidir. Çünkü iş tanımı ne kadar güvenilir ve kapsamlı olursa çalışanların görev performanslarını

belirleme düzeyleride güvenilir olacaktır. Yüksek görev performansı için anlaşılır görev tanımları, uygun çalışma ortamları ve mesleki yeterlilik çok önemlidir (Kılıç, 2006: 175). Görev performansı ise kurumun teknik süreçleri ile ilgilenilir, ihtiyaçları dikkate almakta ve yeteneklerle alakadardır. Görev performansı, kişinin uzmanlığı ve teknik tarafıyla ifade edilmektedir. (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009: 59-62).

Görev performans kavramı iki boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; teknik-idari görev performansı ve liderlik performansı olarak adlandırılır. Teknik-idari görev performansı, iş kararları, çıktı kalitesi, planlama, yönetim ve kırtasiye gibi görevleri içermektedir. Liderlik görev performansı ise, motivasyon, denetleme ve astları değerlendirmeye birlikte, insan ilişkileri ve insan yönetimi gibi görevleri içermektedir (Mohammad vd.,2002: 799).

2.1.1. İş Performansını Etkileyen Faktörler

Örgütsel bağlamda başarının önemli bir adımı olan performans kendi kendine gerçekleşen bir olgu değildir. Başka bir ifadeyle performans planlı yapılması gereken bir konu olarak değerlendirilip yönetilmelidir(Köroğlu, 2011:187).

Yöneticiler öncelikle çalışan işgörenin performansını etkileyecek durumların tespitini yapmaları gerekmektedir. Çalışan performansını etkileyen birçok faktör vardır bunlar kendilerinden ya da başka sebeplerden kaynaklanabilir. Bu faktörler, bireyden yönetsel unsurlar kaynaklanan unsurlar ve çevresel unsurlardır (Özmutaf, 2007: 44-50).

2.1.1.1. Bireysel Faktörler

Bireysel performansı etkileyen unsurlar; kişinin amaçları, hisleri ve şahsi özellikleridir. (Nadir, 2014: 126 ve Sevim, 2015: 72). Bireysel performans, bireyin yeteneklerinin işletmenin belirlemiş olduğu başarı ölçütleri ile karşılaştırılmasıdır. Bireysel performans genel olarak, bireyin kendisine verilmiş olan işi yaparken göstermiş olduğu verimlilik ve etkililik olarak tanımlanmaktadır. (Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 280).

Bireysel faktörler, direk performansı etkileyen hususi niteliklerdir. Performans düzeyini artıran faktörlerin ne olduğunu bilmek, performans artışı için önemli bir husustur. Doğru çözüm yolları bulunmadığı için yanlış yollar

denenebilmektedir. Bu da kurum için zaman kaybı demektir. Performansı etkileyen bireysel faktörler aşağıda belirtilmektedir (Aytok, 1974: 122-126).

Moral ve Motivasyon

Motivasyon düşük olunca performans da düşmektedir. Başarı motivasyonu başarı isteyen çalışanların ihtiyacıdır. İş verimi, ücret ve iş doyumunu motivasyonla alakalıdır. Başarıyı yakalayabilmek için yüksek motivasyon gereklidir. Fakat tek başına yeterli değildir. Bu nedenle zeka ve yeteneğin de motivasyonla beraber olması gerekmektedir (Aytok, 2004: 9).

Zeka ve Yetenekler

Bireylerin zeka düzeyleri ve yetenekleri yaptıkları işin performansına doğrudan etki etmektedir. Zeka seviyelerine göre kişilere görev vermek örgüt için çok önemlidir. Zeki bir insana rutin işler vermek kişinin bu işlerden sıkılmasına ve performansında düşüşe yol açabilir. Ayrıca çalışan işgörenin bilgi ve becerisine göre iş verilmesi kişinin görevini ve üstlendiği sorumluluğu yerine getirmesinde önemli olmaktadır (Dicle, 1982: 7).

Duygusal Problemler ve Stres

Kişilerin yaşadığı duygusal sorunlar doğal olarak performanslarını etkilemektedir. Motivasyonun az olduğu ya da aşırı derece yüksek olduğu durumlarda da çalışanlarda stres görülebilir. Çalışanlara kolay ya da mantıksız sorumluluklar vermek, çalışma koşullarının yetersiz ve kötü olması, çalışma alanında yapılacak etkinliklerin organize edilmemiş olması strese neden olabilmektedir (Aytok, 2004: 9).

Çalışanların duygusal sorunları ve stres kişinin örgüt içindeki performansını düşürmektedir. Kuruma bağlılık düzeyi yüksek olan çalışanların duygusal sorunları performanslarını etkilemeyecek durumdadır. Sorumluluk yüklenme, baskı altında olmama ve yapılan işin ilgi çekici olması kişilerin işlerine olan düşkünlüğünü olumlu açıdan etkilemektedir. Duygusal bağlılık yapılan işin kalitesini, verimini ve performansı artırır. Bu bağlamda kurumda ve ya örgütte duygusal bağlılığı yüksek olan çalışanların performansı daha üst düzeydedir(Nelson ve Quick, 2000 :88).

Sağlık Durumu

Sağlık sorunları kişinin performansını düşüren bir etkidir. Bu sebeple sağlık ile ilgili kontrollerin düzenli bir şekilde ve zamanında yapılması gerekmekte aynı zamanda sağlık güvencelerinin olması gerekmektedir.

2.1.1.2. Çevresel Faktörler

Kişinin ailesi, arkadaş çevresi ve yaşadığı çevre performansını etkileyebilmektedir(Başaran, 1985: 146). Örgütlerin kendi başarıları için yakın çevreleriyle yakın ilişki kurmaları, çevreden girdi alıp çıktılar vermeleri gerekir çünkü başarı için çevreyle kurulan ilişki son derece önemlidir. (Dicle, 1982: 8).

2.1.1.3. Yönetimsel Faktörler

Örgütlerin yönetim sistemleri, örgütün çevresindeki diğer oluşumlara ve faktörlere yönlendiren ve onları etkili kılan sistemlerdir. Bazı sosyal ihtiyaçları karşılamak için öncesinde planlanmış hedefleri gerçekleştirecek görevleri yapmak için bir araya gelen faktörlerin yönlendirilmesi yönetim olarak tanımlanmaktadır. Farklı alt sistemlerin birleşmesi yönetimi oluşturur. Bu alt sistemler yeni kişileri işe almak, alt sistemleri uyumlu hale getirmek, örgütleri oluşan değişimlere alıştırmak, karar almak ve değer biçmek gibi fonksiyonları gerçekleştirmekle yükümlüdür(Yener, 2007: 42).

Bireysel performans aslında kişinin kendisiyle alakalı bir durum gibi görünse de yönetim anlayışına göre farklılık oluşturmaktadır. Yönetim unsurları değerlendirmeye alındığı zaman eğer yenilikçi, akılcı, değişime açık ve çağdaş bir yönetim şekli yok ise, çalışan kişilerin yalnız başına performans artırma çalışmaları yeterince anlam ifade etmeyebilir(Karayel, 2016: 51).

2.2. İŞ PERFORMANSI MODELLERİ

İş performansı konusunda yapılan çalışmalar incelendiği zaman iş performansının çok yönlü bir yapı olduğu görülmektedir (Bulut,2004:80). Fakat uygulamalara bakıldığında çoğu çalışmada iki şekilde ele alındığı görülmektedir. Bunlar “görev” ve “ bağlamsal” performans olarak karşımıza çıkmaktadır (Tütüncü

ve Doğan, 2003: 12-15). Görev ve Bağlamsal performans alt boyutlarına aşağıda değinilmiştir.

2.2.1. Görevsel (Rol İçi) Performans

Örgütün, alışan elemandan beklediği daha önceden belirlenmiş hedefleri yerine getirme çabasına görev performansı yani rol içi performans denir. Çalışanın, verilen işi ne derece uyguladığı ile alakadardır. Görev performansı teknik, idari ve liderlik görev performansı olarak üç boyutta incelenmektedir (Taştemur, 2018: 84). Teknik – idari görev performansı; olanı yapma, organize etme, idari ve bürokratik işler gibi liderliği vasfı olması gerekmeyen görevlerden oluşur. Liderlik görev performansı ise; alt kademedekileri yönlendirmek, motivasyon, geribildirim gibi faaliyetleri kapsayan yani astlara yol gösterme, yn tayin etme ve performans ilkelerini koruma altına alma gibi görevleri içermektedir (Conway, 1999:84).

Görev performansının faktörlerinden kişilik özelliklerinin ölçülmesi de bir çalışanın performansı hakkında bilgi verebilmektedir. Yapılan araştırmalarda özellikle kontrol odaklı, iş birliği yapmayı seven, bağımsız ve bağımlı çalışabilen, uyumlu çalışan kişilerin görev performanslarının diğer çalışan kişilere göre daha yüksek olduğu görülmektedir (Hunthausen, 2000: 30).

Görev performansı çalışan işgörenin yeterlilik düzeyine göre tanımlanmaktadır. Bu bağlamda Campbell görev performansına ait yeterlilik durumunu aşağıdaki şekilde belirtmiştir (Campbell, 2008: 428).

- İşe yönelik görev yeterliliği
- İşe özgü olmayan görev yeterlilikleri
- Sözlü ve yazılı iletişim yeterliliği
- Liderlik alanında denetim yeterliliği
- Kısmi/ tam yönetim yeterliliği

2.2.2. Bağlamsal Performans

Bağlamsal performans; örgüt içinde temel faaliyetlerle ilişkili olmayan fakat görevlerini yerine getirme konusunda riskli bir rol üstlenen, örgütsel, sosyal ve psikolojik bağlamı etkileyen davranışlar olarak belirtilmektedir (Borman, 1997: 238). Bağlamsal performans davranışlarına ek olarak, içinde bulunulan örgütü koruma altına alma ve destek verme, usul ve kuralları dikkate alma, diğer çalışan işgörene yardımcı olmak aynı zamanda gerekli olan işi yapma, hevesli ve istikrarlı bir şekilde çalışmak için hevesli olabilmektir (Befort, Keith, 2003: 17). Aynı zamanda bağlamsal performans çalışan kişilerin işlerini bitirebilmeleri için ekstra emek harcaması, örgüt amaçlarına destek çıkma, çalışanlara yardım etme, kendi ilkelerine ters düşse bile işbirliği yapma, örgüt yönetim kuralları hakkında bilgili olmalarını da içermektedir (J. Motowidlo, 1997: 82).

Bağlamsal performans ile görev performansı bazı farklara sahiptir. Bunlardan birincisi, göreve yönelik faaliyetlerdir. Her görevin kendine özgü amaçları ve uygulaması vardır iki iş birbirinden son derece farklıdır. Fakat bağlamsal faaliyetlerin değişik işlerde dahi benzer olma durumları vardır. İkincisi, göreve yönelik faaliyetler performans değerlendirme anketlerinde çok açık şekilde görülmektedir. Bu bağlamda bu faaliyetler bağlamsala oranla biçilen role daha uygun olmaktadır. Üçüncüsü, bağlamsal performans faaliyetlerini yerine getiren kişiler, kişilik değişikliği yaşama ihtimalleri daha çoktur. Görev performansı faaliyetlerini yerine getiren kişilerin bilişsel anlamda daha yetenekli oldukları ihtimali daha fazladır (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009: 62).

2.3. Beş Faktör Kişilik Modeli Kullanılarak Yapılan Araştırmalarda İş Performansının Önemi

Kişilik, ait olduğu çevreye yönelik özelliklerini yansıtan ve kişinin davranış şekillerinin bir yansıması olarak tanımlanmaktadır. Temel özellikler, değer yargıları, ilgi duyduğu alanlar, tutumlar, yetenek, benlik ve duygusal durumları içermektedir. Saydığımız tüm bu faktörler aynı zamanda iş performansını da etkilemektedir (Craik, 1993: 26).

Burnett ve Tedd'in (2003), çalışmalarında bir çalışan, kurumun çeşitli bölümlerinde çalıştığı zaman farklı iletiler ile karşılaşmakta olduklarını ve bu

iletilerin çalışan kişi üzerinde yaratacağı etki ile kişisel davranışlarını yönlendirebileceğini belirtmişlerdir. Bu modelin en mühim sayıltılarından bir tanesi de kişilik ve iş performansı arasındaki etkileşimin, karşılıklı etkileşim halinde olan iki durum vasıtasıyla belirlenmesidir. Bunlardan ilki; iş beklentilerinin, çalışma zamanında kişilik özelliklerini belirleyen etkileyicilerin çalışma zamanı içerisinde ortaya çıkması ikinci ise; iş beklentilerinin performans ölçütü olarak kabul edilen performans değerlemesi durumudur (Samuel 2003: 500-517).

Burnett ve Tett'in bu modelde savunduğu ilkeler aşağıda belirtilmiştir.

- a. İş ortamında var olan uyarıcıların çalışanın kişilik özelliklerine olan etkisi ile görülen bazı davranışlar
- b. İş ortamlarındaki uyarıcılar ile kişilik özellikleri arasında üç sebep vardır. Bunlar;
 - i. Görev düzeyi beklentileri,
 - ii. Sosyal düzey beklentiler,
 - iv. Örgüt düzeyi beklentiler
- c. Çalışma davranışı ile iş performansı arasında bulunan temel fark, iş performansının yalnızca “önemi olan” çalışma davranışları içerdiğidir.
- d. Örgütsel yerlerde iş beklenti durumları, çalışan tarafından durumsal uyarıcı sıfatı taşıırken, örgüt tarafından bu “performans ölçütü” olarak konu edilir.
- e. Kişilik ve iş performansı kesinlikle birbiri ile bağlantılıdır.
- f. Bireyler, kişilik özellikleri açısından çalıştıkları yerlerde yüksek çalışma motivasyonu gösterebilmektedirler (Yelboğa, 2006 : 201-202).

Beş faktör kişilik özelliği analiz edilerek etkin bir şekilde gruplandırılmış ve hangi özelliğin iş performansına faydalı olduğu belirtilmiştir (Barrick ve Mount, 2003: 197-222, Tett, 1991: 500-517).

Kişilik ile performans arasındaki bağlantıyı beş faktör kişilik özellikleri başlığı altında şu şekilde sıralayabiliriz;

- Uyumluluk
- Dışa dönüklük
- Nevrotiklik
- Özdisiplin
- Gelişime açıklık (Costa ve McCrae, 1992: 15).

Beş kişilik özelliği envanteri kişisel farklılıkları açıklamada başarılı olmuştur (Betts, 2012: 45).

Roccas ve arkadaşlarına(2002) göre kişisel farkları belirlemek için bu modeli kullanan çok fazla çalışma vardır. Barrick ve Mount (1991) tarafından 117 çalışmadan 162 örneklem oluşturulmuş. Yapılan araştırmada kişilik testine dahil edilen tüm meslek gruplarında (polis, satış işgöreni, profesyoneller, yöneticiler, çalışanlar) özdisiplin ile iş performansı arasında dengeli bir ilişki bulunmuştur. Dışa dönüklük ise bireyler arasındaki iletişimin önemli olduğu mesleklerde gerekli olan bir kişilik özelliği durumunda olduğu kanısına varılmıştır. Ayrıca deneyime açıklık ve dışa dönüklük kişilik özelliği çalışan kişilerin mesleki eğitiminde önemli bir yere sahiptir (Barrick ve Mount, 1991: 197-222). Roccas ve arkadaşlarının (2002) yaptığı araştırmada dışadönüklük ve özdisiplin kişilik özellikleri ile başarı kavramı arasında olumlu bir ilişki olduğu belirtilmiştir. İngiltere’ de Mcmanus ve arkadaşları (2004) doktorlar üzerinde stres ve tükenmişliklerini tespit etmeye yönelik 12 yıl süren bir çalışma yapmışlardır. Yapılan bu araştırmaya göre doktorların kariyerleri ile ilgili doyumları daha az duygusal hareketlilikleri ise daha fazladır çünkü stres ve duygusal tükenmişlik duyguları baskındır. Bu bağlamda yoğun stresten dolayı düşük özdisiplinin olduğu sonucuna varılmıştır. Dışadönük özelliğine sahip kişilerin kişisel hayatlarında daha başarılı oldukları ve iş tatminlerinin daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır. Uzlaşabilir olmanın ise yenilikçi ve destekleyici bir çalışma ortamının olduğu tespit edilmiştir.

Sharpe ve arkadaşlarının (2011) yaptığı araştırma sonuçlarına göre duygusal denge, uzlaşmacı, dışa dönük ve özdisiplin kişilik özellikleri ile iyimserlik arasında güçlü bir ilişki vardır.

Judge ve Arkadaşlarının (2002) yaptığı araştırmada meta analiz yöntemi kullanılmıştır. Bu araştırmada 163 bağımsız örneklem verileri kullanılmış Beş Büyük Kişilik Modeli ile iş modeli arasındaki bağlantı incelenmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre dışadönük ve duygusal denge kişilik özellikleri ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu sonucun araştırma kapsamında incelenen tüm çalışmalarda geçerli olduğu saptanmıştır.

Meriçöz (2015: 13)’ e göre bireysel beceri kişisel faktörlerden biridir. Yetkinlik, sorumluluk ve motivasyonu içermektedir.

Toklu (2016: 50) kişilik üzerinde oluşan değişikliklerin motivasyonu olumsuz yönde etkilediğini ve hatta kişinin bir süre sonra yabancılaşmaya başladığını bundan dolayı da iş performansında düşüşün olduğunu savunmaktadır. Bu nedenle bu özelliklere sahip bir çalışan daha yüksek bir iş performansı sergilemektedir. Bu nedenle çalışanın işiyle uyumlu olması son derece önemlidir. Çünkü bu çalışanlar iş performansında dalgalanmalara sebep olabilirler(Sevim, 2015: 70).

2.4. İş Performansı ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Camcı, (2013: 108) yapmış olduğu yüksek lisans çalışmasında bankacılık sektöründe çalışanların örgütsel bağlılıklarının iş performansı üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Çalışmada bir işletmenin genel müdürlük biriminde ve 4 ayrı şubesinde görev yapan 260 çalışanın örgütsel bağlılıkları ile iş performansı arasında bir ilişkinin var olup olmadığı incelenmiştir. Örgütsel bağlılık ve performans değerlendirme arasındaki en yüksek ilişki örgütsel bağlılığın alt boyutları olan normatif bağlılık ile performans değerlendirme arasında tespit edilmiştir.

Alkan, (2014: 92) yılında yaptığı yüksek lisans tezinde stresin, araştırma ve uygulama hastanesinde görev yapan doktorların performansı üzerindeki etkisini araştırmıştır. Araştırmanın örneklemini, Isparta'da hizmet veren Süleyman Demirel Üniversitesi Araştırma ve Uygulama Hastanesinde görev yapan 156 hekim oluşturmaktadır. Veriler, anket yöntemi kullanılarak elde edilmiştir. Bu çalışmada stres ile performans arasındaki ilişkiyi incelemek için korelasyon ve regresyon analizleri yapılmış ve analiz sonuçlarında stres ile performans arasında negatif yönlü, anlamlı, zayıf bir ilişki tespit edilmiştir.

Arslan, (2018: 140) yaptığı doktora tezinde, sağlık çalışanlarının iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerindeki etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolüne yönelik çalışma yapmıştır. Çalışmanın hedefi, İstanbul ili Anadolu Yakası Kamu Hastanelerinde çalışmakta olan sağlık işgöreninin iş performansları üzerinde iş yaşam kalitesinin etkisini ve bu etkide örgütsel desteğin aracılık rolünü tespit etmek ve sağlık sektöründeki çalışanların performanslarını artırmaya yönelik öneriler sunmaktır. Araştırma sonucunda İstanbul İli Anadolu yakası kamu hastanelerinden çalışmakta olan sağlık işgöreninde; iş yaşam kalitesi desteklerinin orta düzeyde olduğu, iş performansı varlığının yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, iş

yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinde örgütsel desteğin kısmi aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir.

Heybetzade, (2019: 97) yılında yaptığı yüksek lisans tezinde iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla hazırlanmıştır. Regresyon analizi neticesine göre, iş performansının ve iş tatmini alt boyutlarının işten ayrılma niyetine etkilerinin incelenmesi sonucunda içsel tatmini iyi olan kişilerin genel işten ayrılma niyeti gösterme eğiliminin arttığı fakat dışsal tatmini iyi olan kişilerin işten ayrılma niyeti gösterme eğiliminin azaldığı görülmektedir. Regresyon analizi neticesine göre, iş performansının ve iş tatmini alt boyutlarının işten ayrılmaya itilme etkilerinin incelenmesi sonucunda, ilk aşamada iş performansının doğrudan etkisi değerlendirilmiştir ve bu ilişki anlamlı olarak bulunmamıştır.

Akalın, (2019: 89) yaptığı yüksek lisans tezinde, pilotların stres seviyelerinin ölçülmesi ve performanslarına etki eden risk etmenlerinin belirlenmesini amaç edinmiştir. Bu bağlamda pilotlara cinsiyet, yaş, uçuş tecrübesi gibi demografik özelliklerini ve içinde buldukları çevresel faktörleri de sorgulayan 74 soruluk “Örgütsel Stres Anketi- Doetinchem” Vos-D anketi yapılmıştır. Bu araştırma ana merkezi İstanbul’ da olan ulusal bir havayolu işletmesinde çalışan 101 pilotun ankete katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Elde edilen istatistiksel analizlere göre sekiz farklı stres faktörü hipotezleri ve pilotların performansları arasında anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır. Pilotların iş performansına etki eden faktörlerin; aşırı iş yükü, görev belirsizliği, görev çatışması, şef ve iş arkadaşı destek eksiklikleri, iş doyumunda eksiklik, iş konusunda kaygılanma ve psikolojik yakınmalar olduğu tespit edilmiştir.

Biçen (2019: 89) yaptığı yüksek lisans tezinde, işgörenlerin mutluluk düzeyleri ile işten elde ettikleri tatmin ve işgören performansı arasındaki ilişkinin varlığını ve yönünü belirlemek, aralarındaki etkileşimi tespit etmeye yöneik çalışmıştır. Araştırmanın uygulanmasında nicel araştırma yöntemi olan anket tekniği kullanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre turizm işgörenlerinin mutluluk düzeyleri, iş tatminleri ve çalışma performansları arasında anlamlı ilişki tespit edilmiştir. İşgörenlerin demografik özellikleri (yaş,cinsiyet, sektördeki çalışma yılı, işletmedeki çalışma yılı, yönetici olup olmama durumu) ile iş tatmin düzeyleri arasında farklılık

tespit edilmiştir. Ancak işgörenlerin medeni durumları, eğitim durumları ve çalıştıkları departman ile iş tatmin boyutu ve çalışma performansları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Bilgin, (2109: 69) yaptığı yüksek lisans tezinde, örgüt içerisinde kariyer olanaklarının ve örgüte bağlılığın çalışanların iş performanslarını ne şekilde etkilediği üzerinde çalışmıştır. Bu çalışmada örgütsel bağlılık ve kariyer olanaklarının iş performansına nasıl bir etkisi olduğunu açıklayarak firmaların geleceği için çalışanların iş performansı üzerinde bu iki faktörün nasıl bir etkiye sahip olduğu anlatılmıştır. Çalışmada veri toplama aracı olarak kariyer bağlılığı ölçeği, örgütsel bağlılık ölçeği ve iş performansı ölçeklerini içeren anket kullanılmış. Çalışma sonucunda iş performansı ile kariyer bağlılığı ve örgütsel bağlılık arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki saptanmıştır. Yapılan regresyon analizi sonucunda örgütsel bağlılığın, kariyere kıyasla iş performansına daha yüksek etkisi olduğu saptanmıştır.

Deniz, (2019: 85) yılında yaptığı tez çalışmasında, turist rehberlerinin duygusal zekâ düzeyleri ile iş performansları arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığının saptanması, duygusal zekâ ve iş performansı düzeylerinin belirlenmesi; duygusal zekâ boyutları ile iş performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesi ve bu ilişkinin turist rehberleri açısından değerlendirilmesini çalışmıştır. Doğu ve Güneydoğu Anadolu'daki 155 turist rehberlerine anket uygulanmıştır. Sonuç olarak turist rehberlerinin yüksek duygusal zekâyâ sahip oldukları ve duygusal zekâ ile iş performansı düzeyleri arasında düşük ve pozitif bir ilişki olduğu, tespit edilmiştir.

3. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE İŞ PERFORMANSINA YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Araştırmanın bu bölümünde Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaşı Araştırma Hastanesi iş gören işgöreninin kişilik özellikleri ile iş performansı arasındaki ilişkiyi tespit etmeye yönelik uygulamalı araştırmanın bulgularına ve analiz sonuçlarına yer verilecektir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Tez çalışmasının amacı kişilik faktörlerinin işgören performansı üzerindeki etkisini ortaya çıkartmaktır. Bu bağlamda literatürde genel kabul gören beş faktör kişilik özelliği olan dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevroitiklik ve deneyime açıklık kişilik alt boyutlarının, çalışanların görev performansı üzerindeki etkisi araştırılmıştır.

3.2. Araştırmanın Önemi

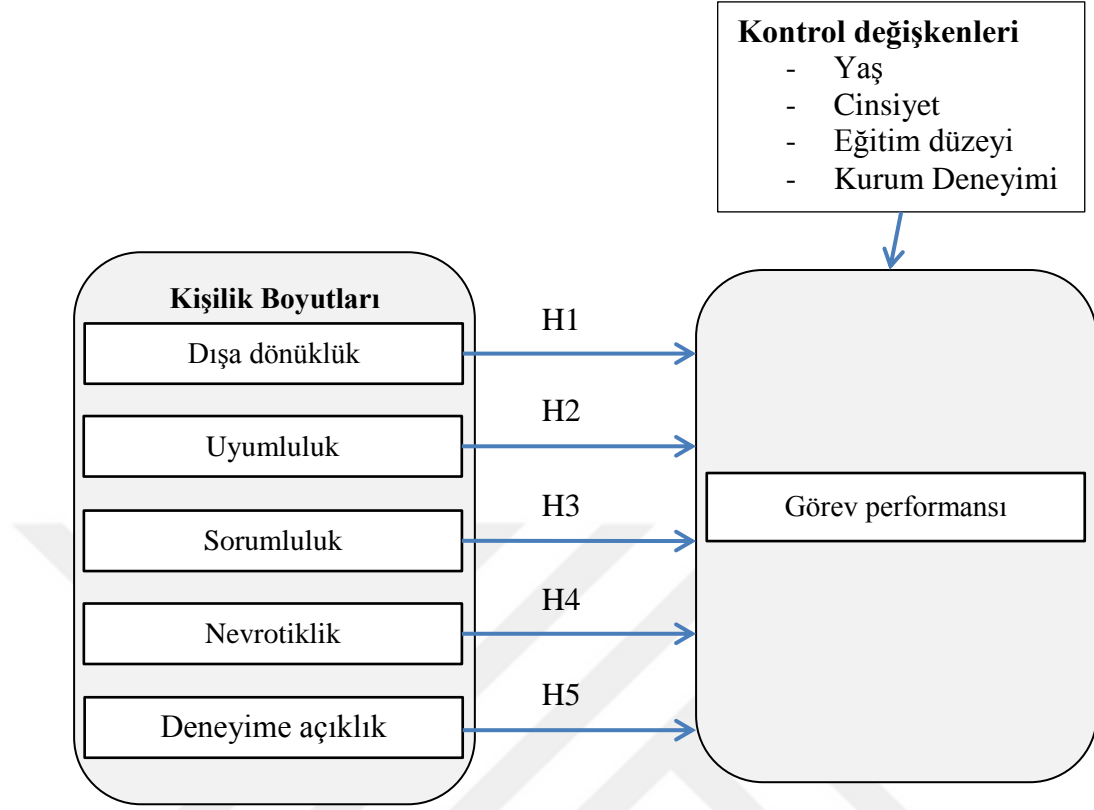
Kişilik, insan davranışlarını düzenleyen tüm özellikleri barındırmaktadır. Dünya üzerinde yaşayan her bireyin farklı kişilik özelliklerine sahip olduğu bilinmektedir. Bu kişilik özellikleri yaşadığımız toplumla, çalıştığımız iş ortamıyla ve ailemizle olan ilişkilerimizi belirlemede önemli bir önemdedir. Robert McCrea ve Poul Costa'nın geliştirdiği beş faktör kişilik analizi kişiliği beş boyutta incelemektedir. Bunlar uyumluluk, sorumluluk, nevroitiklik, dışa dönüklük ve deneyime açıklıktır. Bu kavramlar insan davranışlarının daha iyi tanımlanmasına yardımcı olmaktadır. Bu bağlamda iş gören işgörenin kişilik özelliklerini incelediğimiz zaman iş performansını yükseltmeye yönelik tavır ve davranışları daha iyi ayırt edebiliriz. Bir örgütte bulunan iş gören işgörenin dışa dönük bir kişiliğe sahip olması o kişinin daha konuşkan, özgüveni yüksek bir kişiliğe sahip olduğunu göstermektedir. Uyumluluk özelliğine sahip iş gören işgörenin çalıştığı kurum ya da örgütte diğer çalışma arkadaşlarıyla uyum içinde çalıştığı bu da iş performansını olumlu yönde etkilediği görülmektedir. Sorumluluk sahibi kişilik özelliğine sahip iş gören işgörenin ise almış olduğu görevi daha dikkatli ve özenli bir şekilde yerine getireceği ve iş performansını olumlu yönde etkileyeceği görülmektedir. Deneyime

açık olan iş gören işgörenin risk almaktan korkmadığı daha cesaretli olduğu görülmektedir. Bu kişinin diğer kişilik özellikleri ile beraber hareket ettiği zaman olumlu bir performans artışı eğer düşünmeden hareket edeceği zaman ise iş performansını olumsuz yönde etkileyecek bir kişilik özelliği durumuna gelir. Nevrotiklik ise çalışan işgörenin genellikle daha stresli ve kaygı düzeyi yüksek bir kişilik sergilemesine sebep olmaktadır. Bu da iş durumuna göre değişiklik gösterecek olan bir davranış şeklidir. Bu bağlamda özellikle hizmet alanında çalışan kişilerin kişilik özellikleri iş performansı açısından önemlidir. Çünkü her örgüt ya da kurum iş performansı yüksek olan kişilerle çalışmak ister. Bu çalışma yapılan literatür çalışması kişilik özelliklerini detaylı araştırarak literatüre katkıda bulunmaktadır. Özellikle Van ilinde bir hastanede çalışan kişilerin kişilik özellikleri üzerinde yapılan çalışma ile duyarlılık yaratmak adına önemli arz etmektedir.

3.3.Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Bilimsel çalışmalarda, çalışmanın amacına uygun bir şekilde verilerin elde edilmesi, ve toplanan verilerden çıkarımlar yapılması araştırma modeli olarak ifade edilmektedir (Karasar, 2008: 76). Bu çalışmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modelleri, araştırmacının bir olguyu açıklamak için birbiriyle ilişkili olduğunu düşündüğü değişkenleri tanımladığı bir araştırma modelidir. İlişkisel tarama modelleri ise kendi içerisinde açıklayıcı ve tahmin edici model olarak gruplandırılmaktadır. Bu çalışmada ilişkisel tarama modellerinden açıklayıcı model kullanılmıştır. Açıklayıcı modeller, istatistiksel testlerle çıkarımlar yapılabilen, daha hızlı bir şekilde sonuçlandırılabilen ve tekrar edilebilirlik özelliği taşıyan modellerdir (Ulus vd., 2010: 44).

Açıklayıcı modellerde, eğer bir takım hipotezler kurgulanıp ve bu hipotezlerin istatistiksel olarak test edilmesi gerekiyorsa nicel araştırmaların uygulanması gerekmektedir (Padem vd., 2012: 58). Bu bilgiler ışığında çalışmanın amacı doğrultusunda çalışmanın modeli aşağıdaki Şekil 1’de verilmektedir



Şekil 2. Araştırmanın Modeli

Şekil 1’de gösterildiği gibi; araştırmanın bağımsız değişkenleri kişiliğin beş alt boyutu olan dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevrotiklik ve deneyime açıklıktır. Araştırmanın bağımlı değişkeni görev performansı değişkenidir. Ayrıca yaş, cinsiyet ve eğitim düzeyi değişkenleri modele kontrol değişkeni olarak dahil edilmiştir. Araştırmanın amacı ve modeli doğrultusunda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H₁: Dışa dönüklük kişilik boyutu, işgörenin görev performansını etkilemektedir.

H₂: Uyumluluk kişilik boyutu, işgörenin görev performansını etkilemektedir.

H₃: Sorumluluk kişilik boyutu, işgörenin görev performansını etkilemektedir.

H₄: Nevrotiklik kişilik boyutu, işgörenin görev performansını etkilemektedir.

H₅: Deneyime açıklık kişilik boyutu, işgörenin görev performansını etkilemektedir.

3.4.Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Çalışmanın evreni Van ilinde bulunan Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Dursun Odabaşı Araştırma Hastanesinde çalışan sağlık işgörenidir. Hastanede veri elde etmek amacıyla kullanılan anket formları hastane yönetiminden yazılı izin alınarak çalışan işgörenle birebir görüşme yapılarak elden dağıtılmıştır. Söz konusu hastane yönetiminden aldığımız bilgiye göre hastanede 2584 sağlık işgöreni çalışmaktadır. Bu sağlık işgöreninin tümünden veri alma imkanı olmadığından dolayı örnekleme yoluna gidilmiştir. Nicel araştırmalarda veri alınması gereken örneklem büyüklüğünün çalışmada kullanılan değişken sayısının en az beş katı olması gerekmektedir (Tavşancıl, 2002: 51). Bu çalışmada kullanılan veri toplama aracında 44 ifade kişilik özellikleri ve 9 ifade görev performansı ile olmak üzere toplam 53 ifade bulunmaktadır. Bu durumda örneklemin evreni temsil edebilmesi için minimum $53*5=265$ kişiden veri alınması gerekmektedir. Hastanenin bütün bölümleri dikkate alınarak toplam 300 tane anket dağıtılmıştır. 9 adet anket özen gösterilerek doldurulmadığı için değerlendirmeye alınmamıştır. Bu çalışmada nihai olarak kolayda örnekleme yöntemiyle veri alınan örneklem sayısı 287 sağlık işgörenidir. Bu bağlamda çalışma kapsamında veri alınan örneklem, evreni temsil edebilecek düzeydedir.

3.5.Veri Toplama Aracı ve Süreci

Çalışma kapsamında veriler anket yoluyla yapılmıştır. Kullanılan ankette öncelikle çalışanların sosyo-demografik durumlarıyla ilgili sorular yer almaktadır. Bu kapsamda, yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, deneyim süresi ve pozisyon gibi değişkenlerle ilgili sorular yer almıştır.

Beş faktör kişilik özelliğini ölçmek için, John, Donahue ve Kentle (1991) tarafından geliştirilen ve Taştumur (2018)'un çalışmasında kullandığı Beş Faktör Kişilik Envanteri kullanılmıştır. Envanterin Alkan (2007) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır (Taştumur, 2018). Taştumur (2018)'un çalışmasında kullandığı Beş Faktör Kişilik Envanteri 44 ifadeden oluşmaktadır. Beş Faktör Kişilik Envanteri kişiliği; dışa dönüklük, uyumluluk, Nevrotiklik ve deneyime açıklık olmak üzere toplam beş alt boyutta ölçmektedir. Dışa dönüklük boyutu 8

soru, uyumluluk boyutu 9 soru, sorumluluk boyutu 9 soru, nevroitiklik boyutu 8 soru ve deneyime açıklık boyutu 10 soru ile ölçülmüştür. Bazı ifadeler ters olarak ifade edilmiştir. Olumsuz (ters) olarak ifade edilen soruların karşısında (T) işareti konulmuştur. Anket soruları Ek 1’de verilmiştir. Beş Faktör Kişilik Envanteri alt boyutlarını ölçen soruların Ek 1’deki anket formunda verilen soru karşılıkları aşağıdaki Tablo 1’de verilmektedir.

Tablo 1: Beş Faktör Kişilik Envanteri Alt Boyutlarının Anket Formundaki Karşılıkları

Alt boyut	Ek 1’deki soru karşılığı
Dışa dönüklük	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31 ve 36 nolu ifadeler
Uyumluluk	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37 ve 42 nolu ifadeler
Sorumluluk	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38 ve 43 nolu ifadeler
Nevrotiklik	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34 ve 39 nolu ifadeler
Deneyime açıklık	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 41 ve 44 nolu ifadeler

İşgören performansı olarak görev performansı kullanılmıştır. Görev performansını ölçmek için Goodman ve Svyantek (1999) tarafından geliştirilen, Sarıyer (2019)’un çalışmasında kullandığı 9 maddelik ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin ifadeleri Ek 1’de verilen anket formu üzerinde görev performansı başlığı altında 9 ifade şeklinde verilmiştir.

Ölçeklerdeki ifadelere katılımcılar, katılım düzeylerini 5’li Likert derelecemesi şeklinde (1=kesinlikle katılmıyorum,.., 5=kesinlikle katılıyorum) belirtmişlerdir. Veri toplama süreci yüz yüze görüşülerek yapılmıştır. Sağlık çalışanı işgörenle ya yüz yüze görüşülerek anket doldurulmuştur ya da görüşme sonucunda anket bırakılıp belli bir süre sonra tekrar kendisinden geri alınmıştır.

3.6.Araştırmada Kullanılan İstatistikî Yöntemler

Bu araştırmada istatistikî verilerin elde edilebilmesi maksadıyla IBM SPSS Statistics 22.0 ve IBM AMOS 21 paket programları kullanılmıştır. SPSS programı ile Açıklayıcı Faktör Analizi, Frekans Analizi, Cronbach Alpha Analizi, Korelasyon ve Çoklu Regresyon Analizi yapılırken, AMOS programı ile Doğrulayıcı Faktör Analizi uygulanmıştır.

3.7.Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerliliği ve Güvenilirliği

Araştırmanın bu kısmında, araştırmada kullanılan veri toplama araçlarının geçerlilik ve güvenilirliklerinin tespitine ilişkin analizler gerçekleştirilmiştir. Ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirliğini test etmek için öncelikle açıklayıcı faktör analizi yapılmış, daha sonra doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizleri IBM SPSS 22 programı kullanılarak yapılmıştır. Faktör analizi yapılmadan önce her bir ölçekte bulunan soruların tek tek ve grup olarak faktör analizine uygunluğu ile ilgili analizler yapılmıştır. Alt boyutlarda bulunan her bir sorunun faktör analizine uygunluğu Kovaryans Matrisi (Covariance Matrix) değeri ile test edilmiştir. Alt boyutlarda bulunan soru gruplarının faktör analizine uygunluğu ise KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) ve Barlett testi ile kontrol edilmiştir. Her bir sorunun (tek tek) faktör analizine uygun olması için Kovaryans Matris (Covariance Matrix) ya da anti-image korelasyon değerinin 0.50'den büyük olması gerekmektedir. Soru grubunun faktör analizine uygun olması içinse KMO değerinin 0.50'den büyük olması ve Barlett P değerinin 0.05'ten küçük olması gerekmektedir (Leech vd., 2005).

3.7.1. Açıklayıcı Faktör analizi

3.7.1.1 Beş Faktör Kişilik Envanteri Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi

Beş Faktör Envanteri ölçeği öncelikle tüm alt boyutlarıyla (Dışa Dönüklük, Uyumluluk, Sorumluluk, Nevrotiklik, Deneyime Açıklık) birlikte açıklayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonucunda ölçek maddelerinin orijinal ölçekte olduğu gibi ilgili alt boyutlarda toplanmadığı, toplam beş alt boyut ortaya çıkması gerekirken, 8 alt boyutun ortaya çıktığı tespit edilmiştir. Bundan dolayı Beş Faktör Kişilik Envanteri ölçeğinin alt boyutları birbirlerinden bağımsız olarak ayrı ayrı açıklayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Beş Faktör Kişilik Envanteri ölçeği alt boyutlarının açıklayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 2'de gösterilmiştir. Faktör analizi sonucunda faktör yük değerleri 0.3'ün altında çıkan maddeler ilgili ölçeklerden çıkarılarak yeniden faktör analizi yapılmıştır. Bu bağlamda Dışa Dönüklük boyutunda 1 madde, Uyumluluk alt boyutunda 2 madde, Nevrotiklik alt boyutunda 1 madde ve Deneyime Açıklık alt boyutundan 1 madde çıkarılmıştır.

Tablo 2’de görüldüğü gibi, 7 ifadeden oluşan Dışa Dönüklük alt boyutu ölçeğinin faktör yük değerler 0.477 ile 0.703 arasında değişmektedir. KMO değeri 0.50’den büyük, Barlett P değeri 0.05’ten küçük, her bir maddeye ilişkin kovaryans matrisi değeri 0.50’den büyük ve öz değeri 1’den büyüktür. 7 ifadeden oluşan Uyumluluk alt boyutu ölçeğinin faktör yükü değerleri 0.584 ile 0.732 arasında değişmektedir. KMO değeri 0,5’ten büyük, Barlett P değeri 0.05’ten küçük, her bir maddeye ilişkin kovaryans matrisi değeri 0,5’ten büyük ve öz değeri 1’den büyüktür. 9 ifadeden meydana gelen Sorumluluk alt boyutu ölçeğinin faktör yük değerleri 0.354 ile 0.786 arasında değişmektedir. KMO değeri 0,5’ten büyük, Barlett P değeri 0.05’ten küçük, her bir maddeye ilişkin kovaryans matrisi değeri 0,5’ten büyük ve öz değeri 1’in üzerindedir. 7 ifadeden oluşan Nevrotiklik alt boyutu ölçeğinin faktör yük değerleri 0.327 ile 0.682 arasında değişmektedir. KMO değeri 0.50’den büyük, Barlett P değeri 0.05’ten küçük, her bir maddeye ilişkin kovaryans matrisi değeri 0.50’den büyük ve öz değeri 1’den büyüktür.

Tablo 2: Beş Faktör Kişilik Envanteri Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Dışa Dönüklük Alt Boyutu Ölçeği		
Ölçek /madde	Faktör yükü	Kovaryans matrisi değeri
K1: Konuşkan biriyim.	0.615	0.759
K6: İçine kapanık biriyim. (T)	0.477	0.773
K11: Enerji doluyum.	0.649	0.732
K16: Diğer insanları heveslendiririm. (Faktör Yükü düşük olduğundan bu madde analizlerden çıkarılmıştır)		
K21: Sessizim. (T)	0.545	0.695
K26: Çekingen değilim, girişkenim	0.703	0.741
K31: Bazen utangaç ve çekingenim. (T)	0.493	0.734
K36: Dışa dönük, sosyal biriyim.	0.657	0.695
Açıklanan varyans = %35.608 KMO = 0.729 (KMO > 0.50) Barlett p = 0.000 (p < 0.05) Kovaryans matrisi değerleri (Anti-image matrices) > 0.50 Özdeğer (eigenvalues) = 2.493		
Uyumluluk Alt Boyutu Ölçeği		
Ölçek /madde	Faktör yükü	Kovaryans matrisi değeri
K2: Başkalarının hatasını bulmaya yatkınım. (T) ¹ (Faktör Yükü düşük olduğundan bu madde analizlerden çıkarılmıştır)		
K7: Yardımseverim.	0.678	0.844
K12: Başkaları ile ağız dalası (sözlü kavga) başlatırım. (T)	0.594	0.760
K17: Bağışlayıcıyım. ¹ (Faktör Yükü düşük olduğundan bu madde analizlerden çıkarılmıştır)		
K22: Başka insanların güvendiği biriyim.	0.722	0.844

K27: Başka insanlara karşı soğuk ve ilgisizim. (T)	0.584	0.853
K32: Herkese karşı düşünceli ve saygılıyım.	0.732	0.803
K37: Bazen diğer insanlara kaba davranırım. (T)	0.612	0.766
K42: Başkaları ile yardımlaşmayı severim.	0.747	0.812
<p>Açıklanan varyans = %44.891 KMO = 0.811 (KMO > 0.50) Barlett p = 0.000 (p < 0.05) Kovaryans matrisi değerleri (Anti-image matrices) > 0.50 Özdeğer (eigenvalues) = 3.142</p>		
Sorumluluk Alt Boyutu Ölçeği		
Ölçek /madde	Faktör yükü	Kovaryans matrisi değeri
K3: Bir işi tam yaparım.	0.697	0.843
K8: Bazen dikkatsiz davranabiliyorum. (T)	0.354	0.769
K13: Bir görevin (çalışma, ödev, iş) verilmesi için güvenilir biriyim.	0.594	0.800
K18: Dağınık biriyim, çok derli toplu biri değilim. (T)	0.449	0.738
K23: Tembel olmaya eğilimliyim. (T)	0.625	0.834
K28: Bir işi bitirmeden, yarıda bırakmam.	0.596	0.840
K33: Yaptığım şeyleri etkin, hakkını vererek, iyi yaparım.	0.786	0.810
K38: Plan yapar ve bu planları uygularım.	0.596	0.861
K43: Dikkatim çabuk dağılır. (T)	0.382	0.706
<p>Açıklanan varyans = %34.461 KMO = 0.809 (KMO > 0.50) Barlett p = 0.000 (p < 0.05) Kovaryans matrisi değerleri (Anti-image matrices) > 0.50 Özdeğer (eigenvalues) = 3.101</p>		
Nevrotiklik Alt Boyutu Ölçeği		
Ölçek /madde	Faktör yükü	Kovaryans matrisi değeri
K4: Karamsar, hüzünlü biriyim.	0.573	0.706
K9: Rahatım, strese girmem. (T)	0.531	0.687
K14: Gergin olabilirim.	0.682	0.707
K19: Endişeli biriyim.	0.666	0.725
K24: Duygusal olarak dengeliyim, kolay kolay mutsuz olmam. (T)	0.327	0.601
K29: Duygu durumum (modum) değişkendir.	0.499	0.715
K34: Gergin durumlarda, ortamlarda sakin kalabilirim. (T) ¹ (Faktör yükü düşük olduğundan bu madde analizlerden çıkarılmıştır)		
K39: Çabuk heyecanlanırım.	0.436	0.634
<p>Açıklanan varyans = %29.509 KMO = 0.693 (KMO > 0.50) Barlett p = 0.000 (p < 0.05) Kovaryans matrisi değerleri (Anti-image matrices) > 0.50 Özdeğer (eigenvalues) = 2.066</p>		
Deneyime Açıklık Alt Boyutu Ölçeği		
Ölçek /madde	Faktör yükü	Kovaryans matrisi değeri
K5: Orijinal biriyim, yeni fikirler üretirim.	0.590	0.801
K10: Pek çok şeyi merak ederim.	0.345	0.744
K15: Zeki, derin düşünebilen biriyim.	0.696	0.853
K20: Hayal gücüm kuvvetlidir.	0.643	0.807
K25: Yaratıcıyım.	0.728	0.809
K30: Sanatsal ve estetik şeyler benim için önemlidir.	0.690	0.849
K35: Rutin, tek düze şeyleri yapmayı tercih ederim. (T) ¹ (Faktör yükü düşük olduğundan bu madde analizlerden çıkarılmıştır)	0.114	
K40: Fikir üretmeyi, benim için ne anlama geldikleri üzerinde düşünmeyi severim.	0.646	0.889

K41: Sanata karşı pek ilgili değilim. (T)	0.428	0.735
K44: Sanat, müzik ve edebiyatla ilgiliyimdir.	0.643	0.798
Açıklanan varyans = %37.628 KMO = 0.818 (KMO > 0.50) Barlett p = 0.000 (p < 0.05) Kovaryans matrisi değerleri (Anti-image matrices) > 0.50 Özdeğer (eigenvalues) = 3.387		

Not: ¹: Faktör Yüğü düşük çıktığından dolayı bu madde analizlerden çıkarılmıştır. Tablodaki faktör yükü değerleri, madde çıkarıldıktan sonra yapılan faktör analizi değerleridir.

3.7.1.2. Görev Performansı Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi

9 maddeden oluşan görev performansı ölçeği tüm maddeleriyle birlikte açıklayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Görev Performansı ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi sonuçları aşağıdaki Tablo 3'te verilmiştir. Tablo 3'te görüldüğü gibi Görev Performansı ölçeğinin her maddeye ilişkin faktör yük değerleri 0.669 ile 0.848 arasında değişmektedir. Bununla birlikte KMO değeri 0.5'ten büyük, Barlett P değeri 0.05'ten küçük, her bir maddeye ilişkin kovaryans matrisi değeri 0.5'ten büyük ve öz değeri 1'den büyüktür.

Tablo 3: Görev Performansı Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Sonucu

Görev Performansı Ölçeği		
Ölçek /madde	Faktör yükü	Kovaryans matrisi değeri
G1: İşime ilişkin hedeflere ulaşırım.	0.751	0.906
G2: Performans kriterlerini karşılarım.	0.814	0.905
G3: İşimle ilgili tüm görevlerde uzmanlığımı gösteririm.	0.812	0.947
G4: İşimin tüm gerekliliklerini yerine getiririm.	0.778	0.928
G5: Görevime ilişkin sorumluluklarımdan daha fazlasını üstlenebilirim.	0.694	0.890
G6: Daha üst düzey bir rol için uygun olduğumu gösteririm.	0.669	0.866
G7: İşimin her alanında yetkin olup görevleri ustalıklarla yerine getiririm.	0.845	0.883
G8: Görevlerimi beklendiği şekilde yerine getirerek, işimde iyi bir performans gösteririm.	0.848	0.889
G9: İşe ilişkin hedefleri başarmak ve belirlenen tarihte sonuçlandırmak için planlama ve organizasyon yaparım.	0.708	0.960
Açıklanan varyans = %59.491 KMO = 0.907 (KMO > 0.50) Barlett p = 0.000 (p < 0.05) Kovaryans matrisi değerleri (Anti-image matrices) > 0.50 Özdeğer (eigenvalues) = 5.534		

3.7.2. Ölçeklerin Güvenirlik Analizi

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenirliliği Cronbach's Alpha

testiyle incelenmiştir. Araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin güvenirlik analizi sonuçları Tablo 4’te verilmektedir. Tablo 4’teki değerler incelendiğinde Beş Faktör Kişilik Envanteri ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin güvenirlik katsayılarının 0,7’nin üzerinde ve istatistiksel olarak kabul edilebilir (Büyüköztürk, 2010) bir değere sahip olduğu görülmektedir (Dışa Dönüklük boyutu=0.674, Uyumluluk boyutu=0.782, Sorumluluk boyutu=0.735, Nevrotiklik Boyutu=0.785 ve Deneyime Açıklık boyutu=0.775). Görev Performansı ölçeğinin güvenirlik katsayısının ise oldukça yüksek bir değere sahip olduğu görülmektedir (Cronbach’s Alpha=0.912).

Tablo 4: Güvenirlik Analizi Sonuçları

Ölçek	Cronbach’s Alpha Değeri (Güvenilirlik Katsayısı)
Beş Faktör Kişilik Envanteri	
Dışa Dönüklük boyutu	0.674
Uyumluluk boyutu	0.782
Sorumluluk boyutu	0.735
Nevrotiklik Boyutu	0.785
Deneyime Açıklık boyutu	0.775
Görev Performansı Ölçeği	0.912

3.7.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Açıklayıcı faktör analizinin yanı sıra, ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla aynı zamanda doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Bu kapsamda beş alt boyuttan oluşan Beş Faktör Kişilik Envanteri ölçeği tüm alt boyutlarıyla birlikte 5 faktörlü olarak doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Görev performansı ölçeği ise tek faktörlü olarak doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Doğrulayıcı faktör analizleri IBM Amos 21 programı kullanılarak yapılmıştır.

3.7.3.1. Beş Faktör Kişilik Envanteri Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Beş Faktör Kişilik Envanteri Ölçeği Dışa Dönüklük, Uyumluluk, Sorumluluk, Nevrotiklik ve Deneyime Açıklık olmak üzere beş alt boyutu ile birlikte doğrulayıcı faktör analizine tabii tutulmuştur. Beş faktörlü Beş Faktör Kişilik Envanteri ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 5’te verilmektedir. Ölçüm modelinin program çıktısı ise Şekil 1’de verilmiştir. Tablo 5’teki model değerleri

incelendiğinde; Beş Faktör Kişilik Envanterinin her boyutunu açıklayan standardize edilmiş madde yüklerinin ilgili boyutla 0.01 düzeyinde anlamlı olduğu ve yeterli bir madde yüküne sahip olduğu görülmektedir. Bununla birlikte Beş Faktör Kişilik Envanteri ölçüm modeli uyum istatistikleri modelin oldukça iyi bir uyum verdiğini göstermektedir (Lynn ve Kalay, 2015) ($\chi^2=1412.091$, $sd= 654$, $\chi^2/sd=2.159$, $GFI=0.799$, $CFI=0.775$, $NFI=0.657$, $IFI=0.781$, $RMSEA=0.064$, $p<0.001$). Ölçüm modelindeki madde güvenilirlikleri, standardize edilmiş madde yüklerinin kareleri alınarak incelenmiştir. Standardize edilmiş madde yüklerinin karelerinin 0,4'ten büyük olması maddelerin güvenilir olduğunu göstermektedir (Kalay, 2016). Tablo 5'te görüleceği gibi bütün maddelerin madde güvenilirlikleri eşik değer olan 0,4'ün üzerinde veya 0.4'e yakın bir değerdir.

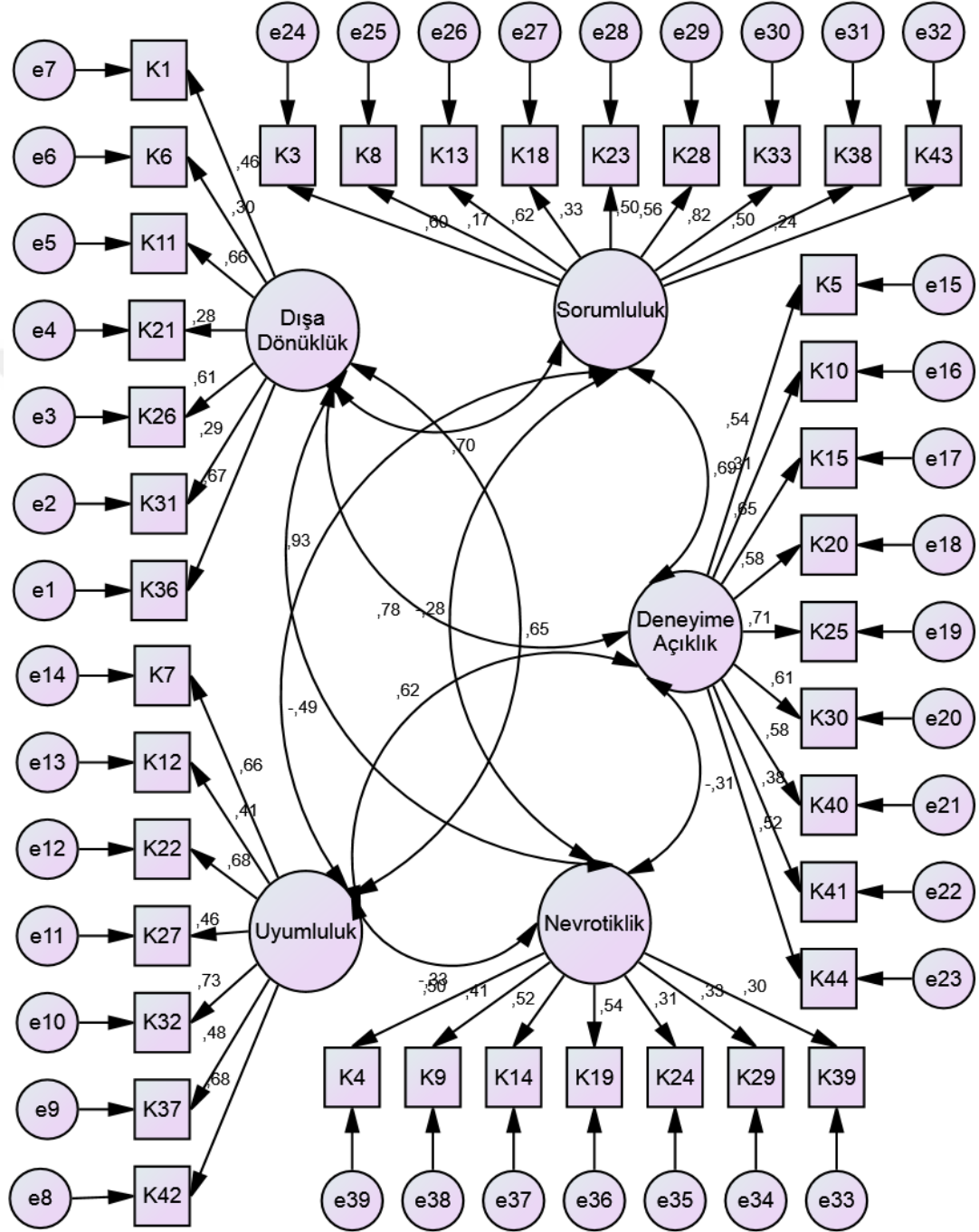
Tablo 5: Beş Faktör Kişilik Envanteri Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

Dışa Dönüklük Alt Boyutu			
Ölçek Maddeleri	Standardize Edilmiş Madde Yükleri	Standart Hata *	Madde Güvenirliği
K1	0.397	0.105	0,158
K6	0.275	0.155	0,076
K11	0.682	0.112	0,465
K21	0.198	0.114	0,039
K26	0.637	0.105	0,406
K31	0.290	0.106	0,084
K36	0.675	-	0,456
Uyumluluk Alt Boyutu			
Ölçek Maddeleri	Standardize Edilmiş Madde Yükleri	Standart Hata *	Madde Güvenirliği
K7	0.674	0.109	0,454
K12	0.352	0.132	0,124
K22	0.687	0.108	0,472
K27	0.405	0.138	0,164
K32	0.723	0.095	0,523
K37	0.428	0.136	0,183
K42	0.650	-	0,423
Sorumluluk Alt Boyutu			
Ölçek Maddeleri	Standardize Edilmiş Madde Yükleri	Standart Hata *	Madde Güvenirliği
K3	0.598	-	0,358
K8	0.144	0.134	0,021
K13	0.641	0.135	0,411
K18	0.292	0.160	0,085
K23	0.463	0.150	0,214

K28	0.558	0.133	0,311
K33	0.815	0.130	0,664
K38	0.502	0.131	0,252
K43	0.220	0.146	0,048
Nevrotiklik Alt Boyutu			
Ölçek Maddeleri	Standardize Edilmiş Madde Yükleri	Standart Hata *	Madde Güvenirliği
K4	0.483	0.330	0,233
K9	0.446	0.296	0,199
K14	0.448	0.262	0,201
K19	0.528	0.314	0,279
K24	0.387	0.271	0,150
K29	0.249	0.223	0,062
K39	0.402	-	0,162
Deneyime Açıklık Alt Boyutu			
Ölçek Maddeleri	Standardize Edilmiş Madde Yükleri	Standart Hata *	Madde Güvenirliği
K5	0.549	-	0,301
K10	0.325	0.132	0,106
K15	0.638	0.130	0,407
K20	0.498	0.144	0,248
K25	0.680	0.131	0,462
K30	0.606	0.162	0,367
K40	0.584	0.138	0,341
K41	0.397	0.173	0,158
K44	0.498	0.163	0,248
Ölçüm modelinin uyum istatistikleri: $\chi^2=1412.091$, $sd= 654$, $\chi^2/sd=2.159$, GFI=0.799, CFI=0.775, NFI=0.657, IFI=0.781, RMSEA=0.064, $p<0.001$.			

Not: *Bütün madde yükleri 0.01 düzeyinde anlamlıdır. sd: Serbestlik derecesi; GFI: Goodness of fit index; CFI: Comparative fit index; NFI: Normed fit index; IFI: Incremental fit index; RMSEA: Root mean square error of approximation.

Şekil 3: Beş Faktör Kişilik Envanteri Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları



Not: Ölçüm modelinin uyum istatistikleri: $\chi^2=1412.091$, $sd= 654$, $\chi^2/sd=2.159$, $GFI=0.799$, $CFI=0.775$, $NFI=0.657$, $IFI=0.781$, $RMSEA=0.064$, $p<0.001$. sd : Serbestlik derecesi; GFI : Goodness of fit index; CFI : Comparative fit index; NFI : Normed fit index; IFI : Incremental fit index; $RMSEA$: Root mean square error of approximation.

3.7.3.2. Görev Performansı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi

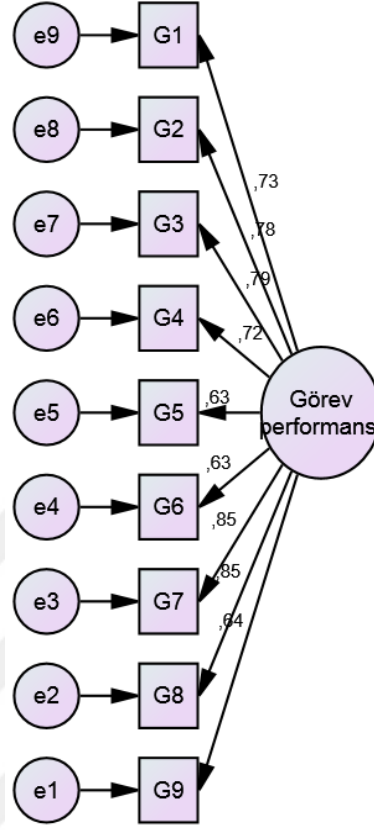
Görev Performansı ölçeği tek faktörlü olarak doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Tek faktörlü Görev Performansı ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 6’da ve modelin program çıktısı Şekil 2’de verilmiştir. Tablo 6 ve Şekil 2 incelendiğinde Görev Performansını açıklayan madde yüklerinin 0.01 düzeyinde anlamlı olduğu ve yeterli bir madde yüküne sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca ölçüm modeli uyum istatistikleri, modelin oldukça iyi bir uyum verdiğini göstermiştir ($\chi^2=44.844$, $sd= 23$, $\chi^2/sd=1.950$, $GFI=0.968$, $CFI=0.985$, $NFI=0.971$, $IFI=0.985$, $RMSEA=0.058$, $p<0.01$). Ölçüm modelindeki madde güvenilirlikleri, standardize edilmiş madde yüklerinin kareleri alınarak incelenmiştir. Standardize edilmiş madde yüklerinin karelerinin 0.4’ten büyük olması maddelerin güvenilir olduğunu göstermektedir (Kalay ve Lynn, 2015). Tablo 6’da görüldüğü gibi bütün maddelerin madde güvenilirlikleri eşik değer olan 0,4’ün üzerinde veya 0,4’e yakın bir değerdir.

Tablo 6: Görev Performansı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Görev Performansı Ölçeği			
Ölçek Maddeleri	Standardize Edilmiş Madde Yükleri	Standart Hata*	Madde Güvenirliği
G1	0.703	0.106	0,494
G2	0.775	0.098	0,601
G3	0.804	0.103	0,646
G4	0.744	0.096	0,554
G5	0.621	0.105	0,386
G6	0.579	0.110	0,335
G7	0.808	0.107	0,653
G8	0.827	0.101	0,684
G9	0.650	-	0,423
Ölçüm modelinin uyum istatistikleri: $\chi^2=44.844$, $sd= 23$, $\chi^2/sd=1.950$, $GFI=0.968$, $CFI=0.985$, $NFI=0.971$, $IFI=0.985$, $RMSEA=0.058$, $p<0.01$.			

Not: *Bütün madde yükleri 0.01 düzeyinde anlamlıdır. sd: Serbestlik derecesi; GFI: Goodness of fit index; CFI: Comparative fit index; NFI: Normed fit index; IFI: Incremental fit index; RMSEA: Root mean square error of approximation.

Şekil 4: Görev Performansı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları



Not: Ölçüm modelinin uyum istatistikleri: $\chi^2=44.844$, $sd= 23$, $\chi^2/sd=1.950$, $GFI=0.968$, $CFI=0.985$, $NFI=0.971$, $IFI=0.985$, $RMSEA=0.058$, $p<0.01$. Bütün madde yükleri 0.01 düzeyinde anlamlıdır. sd: Serbestlik derecesi; GFI: Goodness of fit index; CFI: Comparative fit index; NFI: Normed fit index; IFI: Incremental fit index; RMSEA: Root mean square error of approximation.

3.8.Analiz ve Bulgular

Aşağıda ilk önce örneklem ve araştırma değişkenlerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler ile araştırma değişkenleri arasındaki korelasyonla ilgili bulgular verilmiştir. Daha sonra araştırmanın hipotezleri test edilmiştir. Hipotezler, IBM Amos 21 paket programı kullanılarak yapısal eşitlik modellemesiyle test edilmiştir.

3.8.1. Örnekleme İlişkin Bulgular

Veri alınan örneklemin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, toplam çalışma deneyimi, mevcut kurumdaki çalışma süresi ve pozisyon bilgilerine ilişkin bulgular aşağıdaki Tablo 7’de verilmiştir. Tablo 7’de görüldüğü gibi veri alınan örneklemin %56.1’i kadın ve %43.9’u erkektir. Örneklemin %34.1’i 25 yaş ve altı, %41.5’i 26-35 yaş aralığında, %20.2’si 36-45 yaş aralığında, %3.8’i 46-54 yaş aralığında ve %0.3’ü 55 yaş üzerindedir. Örneklemin %23’ü lise, %32.4’ü ön lisans, %35.5’i lisans, %7’si yüksek lisans ve %2.1’i ise doktora eğitim düzeyine sahiptir. Örneklemin toplam iş hayatı deneyimine bakıldığında ise; %11.5’i 1 yıldan az, %20.2’si 1-3 yıl arası, %22.6’sı 4-yıl arası, %15.3’ü 7-9 yılı arası ve %30.3’ünün 10 yıl ve üzeri bir iş hayatı deneyime sahip olduğu görülmektedir. Örneklemin veri alınan kurumdaki çalışma süresi bilgileri ise şu şekildedir: %14.6’sı 1 yıldan az, %25.4’ü 1-3 yıl arası, %23.3’ü 4-6 yıl arası, %13.2’si 7-9 yıl arası ve %23.3’ü 10 yıl ve üzerinde bir deneyime sahiptir. Veri alınan örneklemin %6.6’sı çalıştığı kurumda yönetici pozisyonunda bulunmaktadır. Bununla birlikte geriye kalan %93.4’ü ise kurumda sadece çalışan olarak bulunmaktadır.

Tablo 7: Örnekleme İlişkin Sosyo-Demografik Bulgular

Özellik		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	161	56.1
	Erkek	126	43.9
Yaş Bilgileri	25 ve altı	98	34.1
	26-35 arası	119	41.5
	36-45 arası	58	20.2
	46-54 arası	11	3.8
	55 ve üstü	1	0.3
Eğitim düzeyi	Lise	66	23
	Ön Lisans	93	32.4
	Lisans	102	35.5
	Yüksek Lisans	20	7
	Doktora	6	2.1
Toplam çalışma deneyimi	1 yıldan az	33	11.5
	1 – 3 yıl	58	20.2
	4-6 yıl	65	22.6
	7-9 yıl	44	15.3
	10 yıl ve üzeri	87	30.3
Mevcut işyeri deneyimi	1 yıldan az	42	14.6
	1-3 yıl	73	25.4

	4-6 yıl	67	23.3
	7-9 yıl	38	13.2
	10 yıl ve üzeri	67	23.3
Pozisyon	Çalışan	268	93.4
	Yönetici	19	6.6

Not: N=287

3.9.Korelasyon Analizi

Araştırma Değişkenleri arasındaki ilişkinin yönünü ve düzeyini belirlemek amacıyla Pearson Korelasyon testi yapılmıştır. Araştırma değişkenleri arasındaki korelasyon katsayıları ile araştırma değişkenlerinin ortalaması ve standart sapması aşağıda Tablo 8’de verilmiştir. Tablo 8’de görüldüğü gibi dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, ve deneyime açıklık kişilik özellikleri ile görev performansı arasında $p=0.01$ düzeyinde anlamlı bir ilişki vardır. Nevrotiklik kişilik özelliği ile görev performansı arasında $p=0.05$ düzeyinde negatif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Kişilik alt boyutlarının kendi aralarındaki ilişkiye bakıldığında; uyumluluk, sorumluluk, nevrotiklik ve deneyime açıklık boyutları ile dışa dönüklük kişilik boyutu arasında $p=0.01$ düzeyinde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle tüm kişilik alt boyutlarının kendi aralarında $p=0.01$ düzeyinde anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir. Nevrotiklik alt boyutunun diğer boyutlarla ilişkisi negatif yönlü iken diğerlerinin pozitif yönlüdür. Ayrıca cinsiyet değişkeni ile nevrotiklik arasında $p=0.05$ düzeyinde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Yaş değişkeni ile deneyime açıklık arasında $p=0.05$ düzeyinde negatif yönlü bir ilişki vardır. Eğitim düzeyi ile görev performansı ($p=0.05$), dışa dönüklük ($p=0.01$) ve sorumluluk ($p=0.05$) arasında anlamlı bir ilişki vardır. Şirkette çalışılan süre ile görev performansı ve nevrotiklik arasında $p=0.05$ düzeyinde anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırma değişkenlerinin ortalama ve standart sapma değerlerine bakıldığında ise görev performansının en yüksek skora sahip olduğu görülmektedir (ortalama=4.04). Başka bir ifadeyle örneklem yüksek düzeyde performans gösterdiğini ifade etmiştir. Kişilik alt boyutları açısından bakıldığında ise; dışa dönüklük boyutunun 3.47, uyumluluk boyutunun 4.00, sorumluluk boyutunun 3.78, Nevrotiklik boyutunun 3.02 ve deneyime açıklık boyutunun 3.74 ortalamaya sahip

olduğu görülmektedir. Bu bağlamda örneklem en yüksek skoru uyumluluk alt boyutuna verirken en düşük skoru ise nevroitiklik alt boyutuna vermiştir.

Tablo 8: Korelasyon Matrisi ve Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Görev Performansı (1)	-									
Dışa Dönüklük (2)	0.38**	-								
Uyumluluk (3)	0.54**	0.43**	-							
Sorumluluk (4)	0.57**	0.47**	0.68**	-						
Nevrotiklik (5)	-.14*	-.36**	-.31**	-.35**	-					
Deneyime Açıklık (6)	0.53**	0.46**	0.48**	0.52**	-.25**	-				
Cinsiyet (7)	-0.01	-0.07	0.03	0.01	-.17**	-0.03	-			
Yaş (8)	0.13*	0.08	0.04	0.10	-0.04	-0.12*	0.18**	-		
Eğitim düzeyi (9)	0.12*	0.16**	-0.01	0.03	0.00	0.14*	0.02	0.18**	-	
Şirket deneyimi (10)	0.13*	-0.03	-0.09	0.02	0.12*	-0.07	0.08	0.64**	0.14*	-
Ortalama	4.04	3.47	4.00	3.78	3.02	3.74	-	-	-	-
Standart Sap.	0.73	0.73	0.68	0.62	0.63	0.65	-	-	-	-

Not: **P=0.01 düzeyinde anlamlıdır. *P=0.05 düzeyinde anlamlıdır. Çift yönlü. N=287.

3.10. Hipotez Testleri

Beş Faktör Kişilik özelliklerinin işgören performansı üzerindeki etkisini ortaya çıkartma amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Bu bağlamda ilk olarak verilerin parametrik ya da parametrik olmayan test koşullarından hangisini sağladığı belirlenmiştir. Bu amaçla normallik testi yapılmıştır. Literatürde normal dağılım testi için Kolmogorov-Smirnov veya Shapiro-Wilk testi sigma (p) değerlerinin 0.05'ten büyük ve basıklık (Kurtosis) / çarpıklık (Skewness) değerlerinin de -1.5 ve +1.5 aralığında olması gerektiği ifade edilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Aşağıdaki Tablo 9'da araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin normallik testi sonuçları verilmiştir. Tablo 9'da görüldüğü gibi verilerin basıklık ve çarpıklık değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde yer almaktadır. Bu bağlamda etki analizleri için parametrik testler kullanılmıştır.

Tablo 9: Ölçeklerin Normallik Testi Sonuçları

Ölçekler	Çarpıklık	Basıklık	Kolmogorov-Smirnov Sig. (p)	Shapiro-Wilk Sig. (p)
Dışa dönüklük	0.294	1.212	0.1	0.545
Uyumluluk	-0.357	-0.475	0.675	0.542
Sorumluluk	-0.373	0.367	0.2	0.06
Nevrotiklik	-0.030	0.444	0.142	0.07
Deneyime açıklık	-0.184	-0.278	0.2	0.08
Görev performansı	-1.145	1.135	0.189	0.875

Beş faktör kişilik özelliklerinin işgören performansı üzerindeki etkisinin ortaya çıkartmak amacıyla yapılan çoklu regresyon analizinin sonucu aşağıdaki Tablo 10'da verilmiştir. Regresyon analizinde görev performansı bağımlı değişken olarak alınmıştır. Beş Faktör Kişilik Boyutları olan Dışa Dönüklük, Uyumluluk, Sorumluluk, Nevrotiklik ve Deneyime Açıklık bağımsız değişkenler olarak alınmıştır. Bunların yanısıra cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve şirket deneyimi değişkenleri ise modele kontrol değişkenleri olarak dahil edilmiştir. Tablo 10'daki değerlere göre; dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevroitiklik, deneyime açıklık, cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve kurum deneyimi değişkenleri birlikte, işgörenin performansı ile orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki vermektedir ($R=0.681$, $R^2= 0.463$, $p<0.001$). Söz konusu değişkenler birlikte, işgören performansındaki varyansın %46.3'ünü açıklamaktadır. Tablo 10'da görüldüğü gibi Beş Faktör Kişilik alt boyutlarından Dışa Dönüklük Alt Boyutunun işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur ($\beta=0.052$, $t=0.946$, $p>0.05$). Bununla birlikte diğer alt boyutlar olan Uyumluluk ($\beta=0.248$, $t=3.963$, $p<0.001$), Sorumluluk ($\beta=0.260$, $t=3.956$, $p<0.001$) ve Nevrotiklik ($\beta=0.103$, $t=2.048$, $p<0.05$) ve Deneyime Açıklık ($\beta=0.283$, $t=4.970$, $p<0.001$) boyutlarının işgören performansı üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi vardır. Başka bir ifadeyle işgörenlerin Uyumluluk, Sorumluluk ve Deneyime açıklık kişilik boyutlarında yüksek değerlere sahip olması ve Nevrotiklik boyutunda düşük değere sahip olması onların performansını anlamlı bir şekilde arttırmaktadır. Bu bağlamda araştırma hipotezlerinden H_1 reddedilmişken, H_2 , H_3 , H_4 ve H_5 hipotezleri desteklenmiştir. Araştırma modeline kontrol değişkenleri olarak dahil edilen cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve kurum deneyimi değişkenlerinin işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir.

Tablo 10: Hipotez Testi Sonuçları

Değişken	B	Standart Hata _B	B	T	P	İkili r	Kısmi r
Sabit	-0.25	0.390	-	-0.645	0.520	-	-
Dışa Dönüklük	0.052	0.055	0.052	0.946	0.345	0.382	0.057
Uyumluluk	0.268	0.068	0.248	3.963	0.000**	0.543	0.232
Sorumluluk	0.306	0.077	0.260	3.956	0.000**	0.572	0.231
Nevrotiklik	0.119	0.058	0.103	2.048	0.042*	-0.143	0.122
Deneyime Açıklık	0.319	0.064	0.283	4.970	0.000**	0.526	0.286
Cinsiyet	-0.01	0.068	-0.01	-0.124	0.901	-0.006	-0.007
Yaş	0.046	0.053	0.053	0.860	0.390	0.133	0.052
Eğitim Düzeyi	0.028	0.035	0.038	0.811	0.418	0.118	0.049
Kurum Deneyimi	0.060	0.032	0.112	1.890	0.060	0.126	0.113
R=0.681 R ² =0.463 F _(9, 277) =26.559 P=0.000							

Not: **p<0.001, *p<0.05. Bağımlı değişken: Görev Performansı. Bağımsız değişkenler: Dışa Dönüklük, Uyumluluk, Sorumluluk, Nevrotiklik, Deneyime Açıklık. Kontrol değişkenleri: Yaş, Cinsiyet, Eğitim Düzeyi, Şirket Deneyimi

Tablo 10'daki değerlere göre araştırma hipotezlerinin bir özeti aşağıdaki Tablo 11'de verilmektedir.

Tablo11: Hipotez Testi Sonuçları

Hipotez	β	Sonuç
H ₁ : Dışa dönüklük kişilik boyutu, işgörenin görev performansını etkilemektedir.	0.052	Desteklenmedi
H ₂ : Uyumluluk kişilik boyutu, işgörenin görev performansını etkilemektedir.	0.248	Desteklendi
H ₃ : Sorumluluk kişilik boyutu, işgörenin görev performansını etkilemektedir.	0.260	Desteklendi
H ₄ : Nevrotiklik kişilik boyutu, işgörenin görev performansını etkilemektedir.	0.103	Desteklendi
H ₅ : Deneyime açıklık kişilik boyutu, işgörenin görev performansını etkilemektedir	0.283	Desteklendi

TARTIŞMA VE SONUÇ

Ülkemizde hizmet sektörü gün geçtikçe büyümektedir. Bu sektör; insana olan talep olarak da ifade edilebilir, zira hizmet sektörünün en önemli ögesi insandır. Bu tez çalışmasında, hizmet sektöründe çalışan işgörenin kişilik özelliklerinin iş performansı üzerindeki etkisi irdelenmiştir. Yapılan çalışmada, insanların kişilik özellikleri üzerinde durulmuş ve kişilik özelliklerinin içinde buldukları örgüt ya da kuruma olan etkileri değerlendirilmiştir.

Günlerinin büyük bir kısmını iş yerinde çalışarak geçiren iş görenler, çalıştıkları yerde psikolojik ve fizyolojik olarak etkilenmekte ve doğal olarak bu durumu yaşamlarına yansıtmaktadırlar. Günümüz şartlarında iş görenler hayatlarının her alanına yansiyabilecek sıkıntılarla karşı karşıyadırlar. Bu sıkıntılar çalışanın ruhsal dengesini olumsuz etkileyerek duygu dengesini bozmakta ve enerjisini harcayarak dış dünyaya karşı savunmasız bırakabilmektedir. İş gören çalıştığı yerde beklentilerine ulaşabildiği ölçüde mutlu, huzurlu, tatminkar enerji dolu iken beklentilerinin karşılanmaması durumunda ise mutsuz, huzursuz, kaygılı kişiler haline gelmektedirler.

İş doyumu, insanların yaptıkları işi ne kadar sevdiklerini ve bu işten tatmin olduklarını ifade eden bir terimdir. Bu sebeple kişinin ilgilendiği iş psikolojik ve fizyolojik ihtiyaçlarını ne kadar karşılıyorsa işinden doyum oranı o derece yüksek olacaktır. Kısacası iş doyumunun gerçekleşebilmesi için yapılan işin ve o işi yapan kişinin özelliklerinin birbiri ile uyum içinde olması gerekir. Bireyin, aldığı eğitim ve edindiği deneyim dolayısıyla çalıştığı ya da çalışacağı işten bir takım beklentileri olacaktır. Aynı zamanda, çalışanların işlerinden hoşnut olma seviyeleri onların fiziksel ve ruhsal sağlıklarını etkilemektedir. Aksi takdirde kişi yaptığı işten haz alamaz, bu durumda başarılı olamazlar ve çalıştığı yerin verimini de arttıramazlar.

Kişilik özelliklerinin iş performansına olan etkileri beş faktör kişilik envanteri çerçevesinde değerlendirildiğinde beş faktör kişilik özelliklerinden ‘uyumluluk’; işbirliği, cana yakınlık, uyum ve güvenilir olmayı temsil ederken, ‘duygusal tutarlılık (nevrotiklik)’ düzeyi yüksek kişiler kaygıdan, kin duygularından, kişisel güven eksikliğinden ve depresyondan uzak olma durumunu göstermektedir. ‘Sorumluluk’ bilinci ise, işi sahiplenme duygusu, başarabilme azmi ve planlı çalışma özelliklerini gösterir. ‘Dışa dönüklük’; sosyal olabilmeyi, baskınlık özellik taşımayı, hırslı olmayı

ve heyecan arama özelliklerini gösterir. Son olarak da ‘deneyime açıklık’ özelliği ise; yaratıcı olmayı, alışılmışın dışına çıkabilmeyi ve geniş bir bakış açısını ifade eder.

Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin alt boyutları olan dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevrozizm ve deneyime açıklık boyutlarının işgören performansı üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla yapılan bu çalışmada, önemli sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırma, bir kamu hastanesinde çalışan 287 sağlık çalışanından alınan verilerle gerçekleştirilmiştir.

Bu çalışmadaki analizler sonucunda; dışa dönüklük kişilik özelliğinin işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Literatürde belirtildiği üzere dışa dönüklük kişilik özelliğine sahip olan kişiler yüksek aktiviteye sahip, olumlu duyguları olan, girişken, sosyal yapıya sahip kişilerdir. Bu kişilik özelliklerinin iş gören performansı açısından olumlu ya da olumsuz herhangi bir etkiye sahip olmadığı çalışmamızda bulgulanmıştır. Bununla birlikte kişiliğin diğer alt boyutlarında olan uyumluluk kişilik özelliği olumlu kısımda nazik, saygılı, merhametli gibi özellikleri taşıyor olumsuz boyutunda ise kendine odaklılık, kindarlık, kıskançlık gibi özellikler taşımaktadır. Uyumluluk kişilik özelliğine sahip olan kişilerin, bu tez kapsamında yapılan araştırmada iş performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Kişilik özelliklerinden sorumluluk alt boyutu diğer çalışmalarla da desteklendiği gibi iş performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir. Çünkü sorumluluk sahibi kişi zeki, güvenilir, hedeflerine yönelik davranış sergileyen aynı zamanda işkolik ve mükemmeliyetçi olan kişilerdir. Sorumluluk kişilik özelliği ön planda olan çalışanların dikkatli, kararlı, sorumluluk sahibi, başladıkları işi bitirme gibi özelliklerinin olmasının iş performansının artırılması konusunda doğrudan ilişkili olduğunu düşündürmektedir. Sorumluluk kişilik özelliğinin yüksek olması iş performansını aynı oranda ve yönde artıracaktır. Genel olarak değerlendirildiğinde, çalışanların sahip oldukları kişilik özellikleri iş performans düzeylerini doğru orantılı bir şekilde etkileyebilmektedir. Diğer bir kişilik alt boyutlarından deneyime açıklık kişilik özelliği de iş gören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir, deneyime açıklık kişilik özelliğine sahip bireyler yeni bilgilere ve becerilere sahip olmayı severler, hayal güçleri yüksektir, meraklı ve yaratıcı kişilik özelliklerine sahiptirler. Bu tarz olumlu özellikleri iş performanslarına da olumlu açıdan yansımaktadır. Son olarak, nevrozizm kişilik özelliğine sahip

kişiler genellikle endişeli, gergin, güvensiz kişilerdir. Bu özellikleri iş ve aile yaşamına yansıyabilmektedir. Terski kişilik özelliğine sahip olan kişiler ise daha rahat ve sakin yapıdadırlar; düşük nevroitiklik ya da duygusal dengeli olarak ifade edilirler. Çalışmamızda nevroitiklik kişilik özelliğinin iş gören performansını anlamlı bir şekilde azaltmaktadır. Çalışmamız bu bulgusuyla literatürdeki diğerk çalışmalarla örtüşmektedir. Kısacası uyumluluk, sorumluluk, nevroitiklik ve deneyime açıklık boyutlarının işgören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğı tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle uyumluluk, sorumluluk ve deneyime açıklık boyutları anlamlı bir şekilde işgören performansını arttırırken, nevroitiklik boyutu anlamlı bir şekilde işgören performansını azaltmaktadır. Dışa dönüklük özelliğinin ise iş gören performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı saptanmıştır.

Taştemur (2018) tarafından gerçekleştirilen araştırmada, sorumluluk boyutunun etkili olabileceğı düşüncesi, yapılan araştırmalarla desteklenmiştir. İşgören performansı üzerindeki etki araştırılırken yapılan analizler sonucu ‘sorumluluk’ kişilik boyutunun görev performansı ile ilişkilendirilen tarafının açıklandığını göstermiştir. Yani sorumluluk kişilik boyutu iş performansını arttırmaktadır. Bu bağlamda bu tez çalışmasındaki bulgular da bu saptamayla örtüşmektedir. Sorumluluk kişilik alt boyutu kişinin iş performansına olumlu yönde etkisi vardır ve performansı arttırmaktadır.

Çetingöz ve Akdağ (2015)’ in Antalya’daki beş yıldızlı otel çalışanlarına yaptığı çalışmada beş faktör kişilik özelliklerinin iş performansını etkilediğı görüşüne ulaşılmıştır. Bu tez çalışmasındaki ve aynı zanda Taştemur’ un yaptığı çalışmadaki gibi sorumluluk kişilik alt boyutu kişilerin iş performansını arttırmaktadır. Çetingöz ve Akdağ (2015)’ in çalışmasında sorumluluk boyutunun iş performansı üzerindeki etkisinin %20,4 olduğı tespit edilmiştir.

Barrick ve Mount (1991) , 162 örnekleme üzerinde yapılan, 23.994 çalışmanı kapsayan meta-analiz çalışmasında, beş faktör kişilik özelliklerinden olan sorumluluk kişilik alt boyutunun, tüm meslek gruplarında anlamlı ilişkiler içinde olduğı ortaya konulmuştur. Bu çalışmada belirtilen sonuç çalışmamızla örtüşmektedir.

Ilgaz Yıldırım’ in (2015) çalışmasında Sektör algısı ile iş tatmini, içsel iş çevresi faktörleri, genel iş performansı ve beş faktör kişilik özelliklerinden Nevrotiklik boyutu dışında kalan değışkenler arasındaki korelasyon katsayıları

incelendiğinde, aralarında güçlü pozitif ilişkiler olduğu gözlemlenmiştir ($p<0,01$). Nevrotiklik boyutunda negatif yönlü anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Bu bağlamda yapılan tez çalışması Ilgaz Yıldırım'ın (2015) yaptığı çalışma ile örtüşmektedir.

İyigün (2010) ün yaptığı araştırmadan elde ettiği sonuçlar; 'sorumluluk bilinci' baskın olan kişilerin, çok yüksek iş performansı gösterme ihtimallerinin fazla olduğunu göstermektedir. Dışa dönüklük, deneyime açıklık ve uzlaşmacılık ise performansla doğrudan ilişkili değildir. Yalnız belirli sektörler ve iş çevrelerinde farklı faktör ve beklentilerin de etkisiyle bu kişilik özellikleri performans için belirleyici olabilmektedir. Burada belirtilen çalışma sonuçlarından dışa dönüklük faktörünün iş performansına etkisi olmaması da yine bu tez çalışması sonuçları ile doğrulanmıştır.

Gürkaynak'ın (2015) araştırma bulgularına göre; uyumluluk, sorumluluk, duygusal denge ve yeniliğe açıklık kişilik özelliklerinin algılanan iş performansı ile anlamlı bir ilişkisi bulunmuştur. Bu durumda uyumluluk, duygusal denge ve yeniliğe açıklık kişilik özellikleri arttıkça iş performansında artış görülmektedir. Ancak sorumluluk arttıkça iş performansında azalma görülmektedir. Bu bağlamda çalışanların iş yükünün artmasının, kaygıların artmasına ve motivasyonlarının düşmesine neden olduğunu ve bu sebeple iş performanslarını düşürdüğünü söylemek mümkündür. Bu tez çalışmasındaki bulgular, Gürkaynak'ın elde ettiği araştırma sonuçları ile örtüşmemektedir.

Gülduran (2006) çalışmasında, iş performansı ve dışa dönüklük alt boyutu arasında (%28,1) pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Bu çalışmaya göre, dışa dönüklük özelliği yüksek olan bireylerin iş performansı artmaktadır. İş performansı ve uyumluluk alt boyut arasında pozitif yönlü (%25) bir ilişki bulunmuştur. Diğer bir ifadeyle, uyumluluk özelliğinden alınan puan arttıkça iş performansı artmaktadır. Uyumlu bireylerin iş performansı artış göstermektedir. Sorumluluk ve iş performansı arasında (%33,9) pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Sorumlu çalışanların iş performansı artmaktadır. Sorumluluk özelliğinden alınan puan arttıkça iş performansı artmaktadır. Açıklık alt boyutu ve iş performansı arasında (%36,5) pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Yeni deneyimlere açık bireylerin iş performansı da yüksek olmaktadır. Bulunan sonuçlar benzer çalışma sonuçlarını desteklemektedir. Gündoğan ve Keskin'ın (2015) araştırmasında çalışanların beş faktör kişilik

özellikleri ile iş performans düzeyleri arasındaki ilişkileri inceleyen korelasyon analizin sonucunda; çalışanların genel beş faktör kişilik özellikleri ile iş performans düzeyleri arasında düşük derecede pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki ($r=.106; <.01$) olduğu sonucu elde edilmiştir. Çalışanların sorumluluk kişilik özelliği ile iş performans düzeyleri arasında düşük derecede pozitif yönlü ve anlamlı ilişkilerin ($r=.199; <.01$) olduğu anlaşılmıştır. Bu sonuç çalışmamızın sonuçlarıyla örtüşmektedir. Nitekim, Yelboğa (2006), kişilik özellikleri ile iş performansı düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı ilişki bulgulamış olması bu sonucu destekler niteliktedir. Yelboğa çalışmasında dışadönüklük kişilik özelliğinin iş performansını artırmadığı yönündeki bulgusu çalışmamızla örtüşmektedir.

Yapılan bu tez çalışması ve elde edilen bulguların ışığında, bundan sonraki hizmet sektörü ile ilgili çalışmalara şu öneriler getirilebilir:

- Yapılan bu çalışmada elde edilen demografik bulgulara göre özellikle lise mezunu çalışanların %23 oranında olduğu görülmektedir. Sonraki çalışmalarda, bu eğitim düzeyinin üstünde olan seviyeler tercih edilebilir.
- Yapılan araştırmadaki bulgular neticesinde görülmektedir ki sadece % 23.3 ü 10 yıl ve üzeri çalışma yılına sahiptir. Özellikle hizmet sektöründe uzun soluklu çalışanlar kuruma ya da işletmeye hizmet alan kişilere daha çok güven vermektedir. Bu durumda uzun soluklu çalışma imkanları sağlanabilir.
- Araştırmadan elde edilen bulgular neticesinde bireylerin kişilik özellikleri iş performansını etkilemektedir. Özellikle hizmet sektöründe kişilik testleri uygulanarak işe alım sağlanabilir veya birim tercihi sağlanabilir.

Bundan sonraki çalışmalarda araştırmacılar, hizmet sektörünün diğer alanlarına da uygulayarak karşılıklı analizler sonucunda farklı bulgular elde edebilirler.

KAYNAKLAR

Akalın, Z. D. (2019). *Pilotlar Üzerindeki Stres Faktörleri ve İş Performansı Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Aksu, A. A., Şekercioğlu, G., Ehtiyar, V.R., Yıldız, S., Yılmaz, Y. (2009). “The Relationship Between Personality, Gender and Departments: Application of 16 Personality Factor Questionnaire in the Antalya Region of Turkey”. *Qual Quant*, (2010)44, 1113-1127.

Alkan, N. (2009). *Reliability and Validity of the Turkish Version of the Big FiveInventory*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Alkan, M. (2014). *İş Stresinin İş Performansı Üzerine Etkisi: SDÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Allport, G. W. (1937). *Personality: A Psychological Interpretation*. New York, NY: Holt.

Arpacı, S. (2015). *Kişilik ve İş Edimi Arasındaki İlişki: Kuşadasında Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Arslan, I. (2018). *Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinde Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü*, Doktora Tezi, Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Aslan, S. (2008). “Kişilik, Huy ve Psikopatoloji”. *Psikiyatride Derlemeler, Olgular ve Varsayımlar Dergisi*, 2(1-2), 7-18.

Aytek, B. (1974). *Örgütlerin Verimliliğinde Ücretler ve İçsel Teşvik*. Ankara: İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayınları.

Aytok, A. (2004). *Performans Değerlendirme ile Performansa Dayalı Ücret ve Bir Endüstri İşletmesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.

Bacanlı, H. (1999). *Sosyal Beceri Eğitimi*. (Beşinci Baskı). Ankara: Pegem Akademi

Barrick, M. R., Michael K. M. (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 44(1), 1-26.

Barrick, M. R., Mount, M. K. (2003). *Impact Of Meta-Analysis Methods On Understanding Personality–Performance Relations*. In K. R. Murphy, Validity generalization: A Critical Review Mahwah, NJ: Lawrence.

Basım, H.N., Çetin, F., Tabak, A. (2009). “Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Kişilerarası Çatışma Çözme Yaklaşımlarıyla İlişkisi”. *Türk Psikolojisi Dergisi*, 24(63).

Başaran, İ. E. (1985). *Örgütlerde İşgören Hizmetlerinin Yönetimi*. Ankara: A.Ü. Basımevi.

Baysal, A.C., Tekarslan, E. (2004). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Avcıol Basım Yayın.

Befort, N., Keith, H. (2003). *Valuing Task and Contextual Performance: Experience, Job Roles, and Ratings Of The Importance of Job Behaviors*, Applied HRM Research, 8(1), 17-32

Berens, L.V., Nadri, D. (1999). *The 16th Personality Types Discriptions For-Self-Discovery*, California: Telos Publication.

Betts, S. C. (2012). *The Success Of The 'Big Five' Personality Factors: The Fall and Rise of Personality Psychology İn Organization Research*. Academy of Organizational Culture, Communication and Conflict.

Bıçen, G. (2019). *İş Gören Mutluluk Düzeylerinin İş Tatmini ve İş Performansı Üzerine Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir İnceleme*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Bilgin, M. (2017). "Ergenlerin Beş Faktör Kişilik Özelliği İle Bilişsel Esneklik İlişkisi". *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(62), 945-954.

Bilgin, T. (2019). *Duygu Durumlarının İş Tatmini ve İş Performansı İle Olan İlişisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Bursa Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.

Bilgin, Y.(2011). *Turizmde Lisans Öğrenimi Gören Öğrencilerin Kişilik Özellikleri ve Mesleğe Yönelik Düşünceleri Üzerine Bir Alan Araştırması*, Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi, Düzce.

Bingöl, D. (1990). *İşgören Yönetimi ve Beşeri İlişkiler*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Basımevi.

Bishop, P. (1999). *Jung İn Contexts: A Reader*, London and New York: Routledge.

Bitlisli, F., Dinç, M., Çetinceli, E. ve Kaygısız, Ü. (2013). “Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle Akademik Güdülenme İlişkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 459-480.

Bolat T, (2008). *Dönüşümcü Liderlik İşgöreni Güçlendirme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi*. (Birinci Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

Borman, W. C., Stephan J. M. (1997). “Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research”. *Human Performance*, 10(1) , 299-109.

Borman, W. C. (2004). “The Concept of Organizational Citizenship”. *Current directions in psychological science*, 13(6), 238-250.

Bozkurt, Ö. (2006). “Girişimcilik Eğitiminde Kişilik Özelliklerinin Önemi”. *ÇOMÜ Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 1(2), 93-111.

Bulut, Z.A. (2004). “İşletmeler Açısından Kapasite Planlaması ve Kapasite Planlamasına Etki Eden Faktörler”. *Mevzuat Dergisi*, 7(80), 31.

Burger, J. M. (2006). *Kişilik*. (çev: İnan Deniz Erguvan Sarıoğlu) İstanbul: Kaknüs Yayınları.

Büyüköztürk, Ş. (2010). *Veri Analizi İçin El Kitabı*. (Onikinci Baskı). Ankara: Pegem Akademi

Camcı, Veli. (2013). *Çalışanların Örgüte Bağlılık İle İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Campbell J. P. (2008). *Modeling the Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology*, Handbook of Industrial and Organizational Psychology Vol. 1, London: Sage Publications.

Chamorro Premuzic, T. (2011). *Personality and Individual Differences*. Glasgow: the British Psychological Society and Blackwell.

Clark, L.A. (2007). *Assessment and Diagnosis of Personality Disorder: Perennial Issues and Emerging Reconceptualization*, Department of Psychology, University of Iowa, Iowa city.

Cloninger, S. C.(2004). *Theories Of Personality Understanding Persons*. (Fourth Edition) New Jersey: Person Prentice Hall.

Coleman, J. C.(1964). *Abnormal Psychology and Modern Life*, Dallas: Scott Foresman Com.

Conway, J.M. (1999). "Distinguishing Contextual Performance From Task Performance for Managerial Jobs." *Journal of Applied Psychology*, 1(2), 84-115.

Coplan, R.J., Reichel, M. Rowan K. (2009). "Exploring The Associations Between Maternal Personality, Child Temperament, and Parenting: A Focus on Emotions". *Personality and Individual Differences*, 4(2), 241-246.

Costa, P.T., McCrae, R.R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI) Professional Manual*. Odessa: FL: PAR.

Cüceloğlu, D. (2011). *İnsan ve Davranışı-Psikolojinin Temel Kavramları*. (Yirmi ikinci Baskı). Ankara: Remzi Kitabevi.

Cüceloğlu, D. (1994). *İnsan ve Davranışı*. (Beşinci Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.

Çetin N.G.(2007). “Lider Kişilik: Ghandi”. Süleyman Demirel Üniversitesi *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(5), 111-132.

Çetinsöz, B. C. Gürkan, A. (2015). “Otel Çalışanlarının Sahip Oldukları Kişilik Özellikleri ve İş Performansı İlişkileri: Antalya’da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama”. *Turizm Akademik Dergisi*, 2(11), 13-23.

Demirkan, S. (2006). *Özel Sektördeki Yöneticilerin ve Çalışanların Bağlanma Stilleri, Kontrol Odağı, İş Doyumu ve Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Araştırılması*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Deniz, D. (2019), *Duygusal Zeka ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin Turist Rehberleri Açısından Değerlendirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Van.

Deniz, D., Ünsal, P. (2010). “İşyerinde Yıldırımaya Uğramada Dışadönüklük Ve Nevrotiklik Kişilik Yapıları ile Cinsiyetin Rolü”. *İş Güç Endüstri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 12 (1), 29-44.

Dicle, Ü. (1982). *Yönetmel Başarının Değerlendirilmesi ve Türkiye Uygulaması*. Ankara: ODTÜ İdari İlimler Fakültesi Yayını.

Doğan, T. (2013). “Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Öznel İyi Oluş”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 14(1), 56-64.

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.

Durna, U. (2004). “Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma”. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 191-206.

Eren, E. (2006). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.

Eren, E. (2012). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. (Onüçüncü Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.

Erdoğan, İ. (1991). *İşletmelerde Davranış*, İstanbul: İ. Ü. İşletme Fakültesi Yayınları.

Erlbaum Barrick, M. R., Mount, M. K. (2003). Impact of Meta-Analysis Methods Onunderstanding Personality–Performance Relation. K. R. Murphy (Ed), *Validity Generalization: A Critical Review*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, 197–222.

Erkuş, A., Tabak, A., (2009). “Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Çalışanların Çatışma Yönetim Tarzlarına Etkisi: Savunma Sanaayide Bir Araştırma”. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(2), 227.

Ergun, G. (2008). *Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansıyla Etkileşiminin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Ersoy, E. (2009). *Yöneticilerin Dönüştürücü ve İşe Yönelik liderlik Eğilimleri ile Kişilik Özelliklerinin İlişkisi: Bir Örnek Olay*. Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

Eroğlu, F. (2015). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım AŞ.

Feldman, R. (1997). *Essentials of Understanding Psychology*. (Third Edition) USA: The Mc Graw-Hill Companies.

Freud, A. (2003). *Çocuklukta Normallik ve Patoloji*. (Çev. A.N. Babaoğlu). İstanbul: Metis Yayınları.

Fromm, E. (1996). *Özgürlükten Kaçış*. (Çev. Şemsa Yeğın). (Dördüncü Baskı). İstanbul: Payel Yayınevi.

Forsberg, M. (1993). "Childhood Affects Office Politics". *Personnel Journal*, 123(8), 30.

Funder, D.C. (2001). *The Personality Puzzle* (Second Edition). New York: Norton2.

Gamsız, Ş. (2013). *Öğretmenlerde Stres Kaynakları, Öz Yeterlilik, A Tipi Kişilik ve İş Doymu*, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.

Girgin, B. (2007). *Beş Faktör Kişilik Modelinin İşyerinde Duygusal Tacize (Mobbing) Etkileri*, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

Gliddon, D.G. (2004). "Effective Performance Management Systems". *Performance Improvement*, 43(9), 28.

Güler, H. N. (2018). *Kişilik, Örgütsel Güven ve Bağlılığın Duygusal Emeğe Etkileri ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*, İstanbul Aydın Üniversitesi, İşletme Bilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul.

Gülduran, Ç. A. (2018). *Beş Büyük Kişilik Özelliğinin Sanal Kaytarma Davranışı ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.

Gümüştekin G. E., Öztemiz A. B. (2004). “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu İşgören Üzerinde Bir Uygulama”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(10), 280.

Güner Ç. (2008). “Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 39.

Güney, S. (2016). *Davranış Bilimleri*. (Onuncu Baskı). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Gürkaynak, B. (2017). *Çalışan İş Performansının Değerlendirilmesinde İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Etkililiği Ve Kişilik Özelliklerinin Rolü Üzerine Bir Araştırma*, Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Goodman, S. A., Svyantek, D.J. (1999). “Person–Organization Fit And Contextual Performance: Do Shared Values Matter”. *Journal of Vocational Behavior*, 55 (2), 254–275.

Heybetzade, G. (2019). *İş Performansı İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Şirket Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Hunthausen, J. M. (2000). *Predictors Of Task and Contextual Performance: Frame-of-reference Effects and Applicant Reaction Effects On Selection System Validity*, Unpublished Doctoral Dissertation, Portland State University.

İnanç, B. Y., Yerlikaya, E. E. (2012). *Kişilik Kuramları*. (Altıncı Baskı). Ankara: Pegem Yayınevi.

İyigün, U.H. (2014). *Kişilik Özelliklerinin İş Performansına Etkisi: Çalışanlar Üzerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Ilgaz Yıldırım, B. (2014). *Çalışanların Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile İş Tatminleri Arasındaki İlişki: Alanya'daki Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama*, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Antalya.

John O.P., Donahue E. M., Kentle R. L. (1991). *The Big Five Inventory - Versions 4a and 54*, University of California, Institute of Personality and Social Research.

Judge, T. A., Heller, D., Mount, M. K. (2002). "Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis". *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 530.

Kalay, F., Lynn, G. (2015). "The Impact of Strategic Innovation Management Practices on Firm Innovation Performance". *Research Journal of Business and Management*, 2(3), 412-429.

Karaman, T.F., Sardoğan, M.E. (2015). *Kişilik Gelişimi*. (Dokuzuncu Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.

Karayel, M. (2016). *Örgütsel Destek, Lider Desteği Ve Sosyal Desteğin İş Performansına Etkisinde Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Rolü: Yerel Yönetimler Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kaya Altun, M. (2018). *Çalışma Yaşamında İş Stresinin Çalışanların Kişilik Özellikleri ve İş performansı İle İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.

Keskin, E., Gündoğan, H.(2019). “Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İş Performansı Arasındaki İlişkiler: Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama”. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(62), 1474.

Keski, F. ve Saltürk, M. (2008). “Stratejik Hedeflere Ulaşmada Yöneticilerin Kişisel Davranış Farklılıkları”. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1), 187-212.

Kılıç, G. (2006). *Eğitim Kurumlarında Liderlik Tarzları ve Örgüt Kültürünün Performans Üzerindeki Etkisi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

Kim, H. J., Shin, K. H., Umbreit, W. T. (2007). “ Hotel job burnout: The Role of Personality Characteristics”. *International Journal of Hospitality Management*, 26(2), 421-434.

Köroğlu, Ö. (2011). *İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi, Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.

Kurtipek, S. (2013). *Spor Eğitimi Veren Liselerdeki Öğrencilerin Kişilik yapılarının İncelenmesi ve Diğer Liselerdeki Öğrenciler ile Karşılaştırılması*, Yüksek Lisans, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Kutal, G., Büyükkuluslu, A. R. (1996). *Endüstri İlişkileri Boyutunda Çok Uluslu Şirketler ve İnsan Kaynağı Yönetimi Teori ve Uygulama*. İstanbul: Der Yayınları.

Leech, N.L., Barrett, K.C., Morgan, G.A. (2005). *SPSS for Intermediate Statistics; Use and Interpretation*. London: Lawrence Erlbaum Associates.

Lynn, G.S., Kalay, F. (2015). “Vision and Its Impact on Team Success”. *Journal of Business, Economics and Finance*, 4(4), 754.

Merdan, E. (2013). “Beş Faktör Kişilik Kuramı ile İş Değerleri İlişkisinin İncelenmesi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 4(7), 23.

McAdams, D.P., Olson, B.D. (2010). “Personality Development: Continuity and Change Over The Life Course”. *Annu Rev Psycho*, 1(1), 517-542.

McCrae, R. R., Costa, P. T. (2008). *The Five-Factor Theory of Personality. Handbook of Personality: Theory and Research*. (Üçüncü Baskı) New York: The Guilford Press.

McGrath R. G., MacMillan I. C., Venkataraman S. (1995). “Defining and Developing Competence: A Strategic Process Paradigm”. *Strategic Management Journal*, 16(5), 177-178.

McManus, I. C., Keeling, A., Paice, E. (2004). "Stress, Burnout and Doctors' Attitudes To Work Are Determined By Personality and Learning Style: a twelve year longitudinal study of UK medical graduates". *BMC medicine*, 2(1), 29.

Miller R.L., Griffin M.A., Hart P.M. (1999). "Personality And Organizational Health: The Role Of Conscientiousness". *Work & Stres*, 13(1), 7-19.

Mohammed S., John E. Mathieu, and AL Bartlett. (2002). "Technical Administrative Task Performance, Peadership Task Performance, and Contextual Performance: Considering The İnfluence Of Teamand Taskrelated Composition Variables". *Journal of Organizational Behavior*, 23(7), 799.

Morsünbül, Ü. (2014). "Hızlı Büyük Beşli Kişilik Testi Türkçe Versiyonu Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması, Düşünen Adam". *The Journal of Psychiatry and Neurologica Sciences*, 27(1), 316-322.

Mount, M. K., Murray R. B., Steve M. S., James R. (2005). "Higher – Order Dimesions of the Big Five Personality Traits and the Big Six Vocational Interest Types". *Employee Psychology*, 58(21), 447-478.

Nadir, E. (2014). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Etik Dışı Uygulamaların İş Tatmini Ve İş Performansına Olan Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.

Nelson, D. L., Quick, J. C. (2000). *Organizational Behavior-Foundations, Realities, and Challenges*. Ohio: South-Western.

Şimşek M., Mustafa N. (2002). *Toplam Kalite Yönetiminde Performans Ölçme*. İstanbul: Hayat Yayıncılık.

Odabaşı, Y. (1999). *Anket Yöntemi, Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.

Oktay, H. (2007). *İlköğretim Ve Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Motivasyonu Ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Okutan M., Tengilimoğlu D. (2002). “İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması”. *G. Ü. İİBF Dergisi*, 3(2), 15-42.

Osman, Ö., Pınar Güzel Ö., Muhammed Tayyib K., Serhat N. (2012). “Kişilik Gelişimi”. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 4(2), 570.

Ordu, G. (2013). *Kişilik, Duygu ve Değerler*. İstanbul: Lisans Yayıncılık.

Öngöre, Ö. (2015). *Hizmet Sektöründe Çalışanların Kişilik Özelliklerine Göre İşle Bütünleşme Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Özer, E. (2013). *Üniversite Öğrencilerinin Psikolojik Sağlık Düzeylerinin Duygusal Zeka ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Açısından İncelenmesi*, Doktora Tezi, Konya Necmettin Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.

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 Fakültesi Dergisi*, 19(10), 115-134.

Özdevecioğlu, M., Kanıgür, S.(2009). “Çalışanların İlişki ve Görev Yönelimli Liderlik Algılamalarının Performansları Üzerindeki Etkileri”. *KMU İİBF Dergisi*, 11(16), 53-82.

Özgüner, M. (2015). “Girişimcilik Tipleri ve Kişilik Tipleri Üzerine Bir İnceleme”. *Route Educational and Social Science Journal*, 2(1), 148-160.

Özmutaf, M.N. (2007). “Liderliğin Örgüt Kültürü İçinde Değişimsel Boyutta Değerlendirilmesi.” *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(2), 44-50.

Özsoy, A. (2019). *Profesyonel Turist Rehberlerinin Kişilik Özelliklerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Üzerindeki Rolü*, Yüksek Lisans Tezi, Hacı Bayram Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara.

Öztürk Z., Dünder H. (2003). “Örgütsel Motivasyon ve Kamu Çalışanlarını Motive Eden Faktörler”. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 4(2), 58-59.

Öztürk, O.(1997). *Ruh Sağlığı ve Bozuklukları*, Ankara: Hekimler Yayın Birliği.

Özyeşil, Z. (2011). *Üniversite Öğrencilerinin Öz-Anlayış Düzeylerinin Bilinçli Farkındalık Kişilik Özellikleri ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Pertev, E. (2006). *A Tipi ve B Tipi Kişilik Özellikleri ile Stres Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Reisoğlu, S.(2014). *Üniversite Öğrencilerinin Öznel İyi Oluşlarını Yordama da Beş Faktör Kişilik Özellikleri, Mizah Tarzları ve Duygusal Zekanın*

Rolü, Doktora Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.

Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2012). **Örgütsel Davranış**. (Çev İ. Erdem). İstanbul: Nobel Akademik Yayıncılık.

Saçlı, Ç. (2011). **Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Samuel D. Gosling Peter J. Rentfro, and William B. Swann Jr. (2003). "A very Brief Measure of the Big-Five Personality Domains". **Journal of Research in Personality**, 37(25), 504-528.

Sarıtaş, M. (1997). "Yönetimde Kişilik Faktörü". **Eğitim Yönetimi**, 3(4) 527-548.

Sarıyer, S. (2019). **Yönetici Hemşirelerin Hizmetkar Liderlik Davranışlarının Hemşirelerin Yenilikçi Davranışlarına Ve İş Performansına Etkisi**, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi-Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

Seibert, S.E., Kraime, M.L. (2001). "The Five-Factor Model of Personality and Career Sccess". **Journal of Vocational Behavior**, 58(12), 1-21.

Sevim, Ü. (2105). **Örgütlerde Mobbingin İş Performansına Etkisinde İş Aile Yaşam Çatışmasının Aracılık Rolü: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama**, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Sharpe, J. P., Martin, N. R., & Roth, K. A. (2011). "Optimism and The Big Five Factors of Personality: Beyond Neuroticism and Extraversion". *Personality and Individual Differences*, 51(8), 946-951.

Smith, C.L., Spinrad, T.L., Eisenberg, N., Gaertner, B.M., Popp, T.K., Maxon, E. (2007). "Maternal Personality: Longitudinal Associations of Parenting Behavior and Maternal Emotional Expressions toward Toddlers". *Parenting: Science and Practice*, 7(3), 305-329.

Sneed C.D. (2002). "Correlates And Implications For Agreeableness In Children". *Journal Of Psychology*, 4(3), 112-120.

Srivastava S., John O. P., Gosling S. D. & Potter J. (2003). "Development of personality in early and middle adulthood: Set like plaster or Persistent Change?". *Journal of personality and social psychology*, 84(5), 1041-1053.

Şimşek, M. Ş. (2014). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Şimşek, M.Ş., Akemci, T., Çelik, A. (2001). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Şimşek, Ö. (2006). *İnsan Dinamiği Kişilik Özelliklerinin İncelenmesine Yönelik Ölçek Geliştirme Çalışması*, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

Tabachnick, B. G. and Fidell, L. S. (1989). *Using Multivariate Statistics. Second Edition, Northridge*: California State University Publish.

Tan, M., Demir, M. (2018). "İş Görenlerin Kişilik Özelliklerinin Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisi". *Journal of Tourism Theory and Research*, 4(1), 18.

Taştemur, B. (2018). *Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Algılanan İş Performansı Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü: Özel Sektör Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Tett, R. P., Burnett, D.D. (2003). “A Personality Trait-Based Interactionist Model of Job”. *Performance Journal of Applied Psychology*, 88(3), 500-517.

Tınaz, P. (2005). “*Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar*”. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Topcu, M. K. (2015). *Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Psikolojik Özleşme Algısının Rolü*, Doktora Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Toklu, A. (2016). *Çalışanlarda İş Sağlığı Ve Güvenliği Uygulamalarının Örgütsel Bağlılık, İşe Yabancılaşma Ve İş Performansına Olan Etkisinin İncelenmesi*, Doktora Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.

Tomrukçu, B. (2008). *Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle İş Değerleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir İnceleme*, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Tutar, H. (2015). *Davranış Bilimleri: Kavramlar ve Kuramlar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Türkel, U. A. (1992). *İşletme Yöneticilerinin Davranışlarına Yön Veren Hakim Kişilik Faktörleri ile Yönetimsel Davranış Arasındaki İlişkiler ve*

Uygulama, İstanbul Marmara Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İstanbul.

Tütüncü, Ö., İpekgil Doğan, Ö.(2003). *Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO 9001: 2000 ve Bilgisayar Destekli Bir Uygulama*. İzmir: D.E.Ü. Matbaası.

Türk Dil Kurumu. (1998). *Türkçe Sözlük*. (Dokuzuncu Baskı) Ankara: Türk Dil Kurumu Sözlük Bilim ve Uygulama Kolu Yayınları.

Uher, J. (2017). “Kişilik Psikolojisindeki Temel Tanımlar: Challenges For Conceptual Integrations”. *European Journal of Personality*, 31(13), 572-573.

Uysal Bayraktar, S. (2019). *Kişilik Özellikleri, Turizm Mesleğine Yönelme Faktörleri İle Turizmde Kariyer Yapma İseği Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi; Turizm Eğitimi Alan Önlisans ve Lisans Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Üngüren, E. (2011). *Psikobiyojik Kişilik Kuramı Ekseninde Yöneticilerin Kişilik Özellikleri, Karar Verme Stilleri ve Örgütsel Sonuçlara Yansımaları*, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm, Antalya.

Yanbastı, G. (1990). *Kişilik Kuramları Ders Kitabı*, İzmir: Ege Üniversitesi Basımevi.

Yelboğa, A. (2006). “Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”. *İş-Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 1303-2860.

Yener, H. (2007). *İşgören Performansına Etki Eden Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modeli (Yem) ile İncelenmesi ve Bir Uygulama*, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Yıldırım, I. B. (2014). *Çalışanların Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile İş Tatminleri Arasındaki İlişki: Alanya'daki Beş Yıldızlı Oteller üzerine Bir Uygulama*, Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Yıldız, S., Üngüren E., Polat C. (2008). "The Relationship between Personality, Gender and Hotel Department: The Case of Alanya". *Tourismous: An International Multidisciplinary Journal Of Tourism*, 4(1), 29-43.

Yıldızoğlu H., (2013). *Okul Yöneticilerinin Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Çatışma Yönetimi Stili Tercihleri Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Yılmaz, A. (2016). *Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinin Araştırılması: İstanbul'da Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma*, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Yılmaz, A., Cemal, E. (2012). *Davranış Bilimleri ve Örgütsel Davranış*. (Dördüncü Baskı). İstanbul: Detay Yayıncılık.

Yücel, S.(2019). *Kişilik Özelliklerinin İş-Aile Yaşam Çatışması ve Tükenmişlik Üzerine Etkileri*, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Zel, U. (2011). *Kişilik ve Liderlik*. (Üçüncü Baskı) İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.

Zopiatis, A., Constanti, P. (2012). “Extraversion, Openness and Conscientiousness: The Route To Transformational Leadership İn The Hotel Industry”. *Leadership & Organization Development Journal*, 33(1), 86–104.

<https://npistanbul.com/noroloji/zekanin-kaynagi-genetik-mi> (Erişim Tarihi: 09.04 2020)



TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. Beş Faktör Kişilik Envanteri Alt Boyutlarının Anket Formundaki karşılıkları	47
Tablo 2. Beş Faktör Kişilik Envanteri Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları	49
Tablo 3. Görev Performansı Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi	51
Tablo 4. Güvenirlilik Analiz Sonuçları	52
Tablo 5. Beş Faktör Kişilik Envanteri Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi	53
Tablo 6. Görev Performansı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	56
Tablo 7. Örnekleme İlişkin Sosyo-Demografik Bulgular	58
Tablo 8. Korelasyon Matrisi ve Tanımlayıcı İstatistikler	60
Tablo 9. Ölçeklerin Normallik Testi Sonuçları	61
Tablo 10. Hipotez Testi Sonuçları	62
Tablo 11. Hipotez Testi Sonuçları	62

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Kişiliğin Oluşmasına Etki Eden Faktörler	6
Şekil 2. Araştırmanın Modeli.....	45
Şekil 3. Beş Faktör Kişilik Envanteri Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	55
Şekil 4. Görev Performansı Ölçeği Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları	57



EKLER

ANKET SORULAR

Değerli Katılımcı;

Bu çalışma Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında yürütülen “Kişilik Özelliklerinin İş Performansına Etkisi: Hizmet Sektörüne Yönelik Bir Araştırma” isimli yüksek lisans tez çalışması ile ilgilidir. Ankete vereceğiniz cevaplar sadece bilimsel çalışma amaçlı kullanılacaktır. Bu nedenle araştırma sonuçlarının gerçeği yansıtması ve güvenilir olması için, soruların dikkatle cevaplanması büyük önem arz etmektedir. Anket kesinlikle ticari bir amaç gütmemektedir. Gösterdiğiniz ilgiden ve yardımlarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Funda Meral

Dr. Öğr. Üyesi Hacer Arsla Kalay

Size en uygun seçeneği kutucuğa işaretleyiniz.	
Cinsiyetiniz	(1)Kadın (2)Erkek
Yaşınız	(1)25 ve Altı (2)26-35 (3)36-45 (4)46-54 (5)55 ve Üstü
Eğitim Durumunuz	(1)Lise (2)Ön Lisans (3)Lisans (4)Yüksek Lisans (5)Doktora
Toplam Çalışma Deneyiminiz	(1) 1 Yıldan Az (2) 1 Yıl-3 Yıl (3) 4-Yıl-6 Yıl (4) 7 Yıl-9 Yıl (5) 10 Yıl ve Üzeri
Mevcut Şirketinizdeki Deneyiminiz	(1) 1 Yıldan Az (2) 1 Yıl-3 Yıl (3) 4-Yıl-6 Yıl (4) 7 Yıl-9 Yıl (5) 10 Yıl ve Üzeri
Çalıştığınız Sektör	[_____]

Çalıştığınız Bölüm	[_____]
Pozisyonunuz	(1)Çalışan (2)Yönetici

Demografik Özellikler

Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ölçeği

Size en uygun seçeneği kutucuğa işaretleyiniz.					
Ben,	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.Konuşkan biriyim.	1	2	3	4	5
2.Başkalarının hatasını bulmaya yatkınım. (T)	1	2	3	4	5
3.Bir işi tam yaparım.	1	2	3	4	5
4.Karamsar, hüzünlü biriyim.	1	2	3	4	5
5.Orijinal biriyim, yeni fikirler üretirim.	1	2	3	4	5
6.İçine kapanık biriyim. (T)	1	2	3	4	5
7.Yardımseverim.	1	2	3	4	5
8.Bazen dikkatsiz davranabiliyorum. (T)	1	2	3	4	5
9.Rahatım, strese girmem. (T)	1	2	3	4	5
10.Pek çok şeyi merak ederim.	1	2	3	4	5
11.Enerji doluyum.	1	2	3	4	5

12.Başkaları ile ağız dalası (sözlü kavga) başlatırım. (T)	1	2	3	4	5
13.Bir görevin (çalışma, ödev, iş) verilmesi için güvenilir biriyim.	1	2	3	4	5
14.Gergin olabilirim.	1	2	3	4	5
15.Zeki, derin düşünebilen biriyim.	1	2	3	4	5
16.Diğer insanları heveslendiririm.	1	2	3	4	5
17.Bağışlayıcıyım.	1	2	3	4	5
18.Dağmık biriyim, çok derli toplu biri değilim. (T)	1	2	3	4	5
19.Endişeli biriyim.	1	2	3	4	5
20.Hayal gücüm kuvvetlidir.	1	2	3	4	5
21.Sessizim. (T)	1	2	3	4	5
22.Başka insanların güvendiği biriyim.	1	2	3	4	5
23.Tembel olmaya eğilimliyim. (T)	1	2	3	4	5
24.Duygusal olarak dengeliyim, kolay kolay mutsuz olmam. (T)	1	2	3	4	5
25.Yaratıcıyım.	1	2	3	4	5
26.Çekingen değilim, girişkenim.	1	2	3	4	5
27.Başka insanlara karşı soğuk ve ilgisizim. (T)	1	2	3	4	5
28.Bir işi bitirmeden, yarıda bırakmam.	1	2	3	4	5
29.Duygu durumum (modum) değişkendir.	1	2	3	4	5
30.Sanatsal ve estetik şeyler benim için önemlidir.	1	2	3	4	5
31.Bazen utangaç ve çekingenim. (T)	1	2	3	4	5
32.Herkese karşı düşünceli ve saygılıyım.	1	2	3	4	5
33.Yaptığım şeyleri etkin, hakkını vererek, iyi yaparım.	1	2	3	4	5
34.Gergin durumlarda, ortamlarda sakin	1	2	3	4	5

kalabilirim. (T)					
35.Rutin, tek düze şeyleri yapmayı tercih ederim. (T)	1	2	3	4	5
36.Dışa dönük, sosyal biriyim.	1	2	3	4	5
37.Bazen diğer insanlara kaba davranırım. (T)	1	2	3	4	5
38.Plan yapar ve bu planları uygularım.	1	2	3	4	5
39.Çabuk heyecanlanırım.	1	2	3	4	5
40.Fikir üretmeyi, benim için ne anlama geldikleri üzerinde düşünmeyi severim.	1	2	3	4	5
41.Sanata karşı pek ilgili değilim. (T)	1	2	3	4	5
42.Başkaları ile yardımlaşmayı severim.	1	2	3	4	5
43.Dikkatim çabuk dağılır. (T)	1	2	3	4	5
44.Sanat, müzik ve edebiyatla ilgiliyimdir	1	2	3	4	5

Görev Performans Ölçeği

Görev Performansı Ölçeği	Kesinlikle	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle
	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum	Katılıyorum	Katılıyorum
1. İşime ilişkin hedeflere ulaşıyorum.	1	2	3	4	5
2. Performans kriterlerini karşılarım.	1	2	3	4	5
3. İşimle ilgili tüm görevlerde uzmanlığımı gösteririm.	1	2	3	4	5
4. İşimin tüm gerekliliklerini yerine getiririm.	1	2	3	4	5
5. Görevime ilişkin sorumluluklarımdan daha fazlasını üstlenebilirim.	1	2	3	4	5
6. Daha üst düzey bir rol için uygun olduğumu gösteririm.	1	2	3	4	5
7. İşimin her alanında yetkin olup görevleri ustalıkla yerine getiririm.	1	2	3	4	5

8. Görevlerimi beklendiği şekilde yerine getirerek, işimde iyi bir performans gösteririm.	1	2	3	4	5
9. İşe ilişkin hedefleri başarmak ve belirlenen tarihte sonuçlandırmak için planlama ve organizasyon yaparım.	1	2	3	4	5

vakit ayırdığınız için teşekkürler.



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı :Funda Meral
Uyruğu : TC
Doğum Tarihi ve Yeri :21.02.1984/ Van
E-mail : fundaatacan00@gmail.com



Eğitim Bilgileri

Lisans : Gazi Üniversitesi Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi
Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Öğretmenliği

Mezuniyet Tarihi : 15.08.2008



VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

LİSANSÜSTÜ TEZ ORJİNALLİK RAPORU

13/04/2020

Tez Başlığı / Konusu:

. KİŞİLİK ÖZELLİKLERİNİN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ: HİZMET SEKTÖRÜ ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR ÇALIŞMA

Yukarıda başlığı/konusu belirlenen tez çalışmamın Kapak sayfası, Giriş, Ana bölümler ve Sonuç bölümlerinden oluşan toplam 107 sayfalık kısmına ilişkin, 13/04/2020 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından iThenticate intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtreleme uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 16 (yüzde on altı) dır.

Uygulanan Filtreler Aşağıda Verilmiştir:

- Kabul ve onay sayfası hariç,
- Teşekkür hariç,
- İçindekiler hariç,
- Simge ve kısaltmalar hariç,
- Gereç ve yöntemler hariç,
- Kaynakça hariç,
- Alıntılar hariç,
- Tezden çıkan yayınlar hariç,
- 7 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç (Limit match size to 7 words)

Yüzüncü Yıl Üniversitesi Lisansüstü Tez Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılmasına İlişkin Yönergeyi İnceledim ve bu yönergede belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içemediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

13/04/2020
Funda MERAL

Adı Soyad : FUNDA MERAL

Öğrenci No : 169220004

Anabilim Dalı : TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

Programı : TURİZM İŞLETMECİLİĞİ

Statüsü : Y. Lisans Doktora

DANIŞMAN

Dr. Öğr. Üyesi Hacer ARSLAN KALAY

...../...../201.....

ENSTİTÜ ONAYI

U Y G U N D U R

...../...../201.....

Doç. Dr. Bekir KOÇLAR
Enstitü Müdürü